

Motivación de un grupo de voluntarios afiliados a dos organizaciones sin fines de lucro del área sur de Puerto Rico³

Marilis Cuevas Torres

PhD. Psicología
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: marilis_cuevas@puopr.edu

Militza Marrero Batista

Doctoranda. Ps. Industrial Organizacional
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: milimarrero@yahoo.com

Ingrid Moreno Cedeño

PhD. Psicología Industrial Organizacional
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: ingridmoreno@puopr.edu

Eneida Santini Green

PhD. Psicología Industrial Organizacional
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: esantini@puopr.edu

José Valentin Santana

Mg. Psicología Industrial Organizacional
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: josevalentin@puopr.edu

Aidin Ocasio Pérez

PhD. Psicología
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
Ponce, Puerto Rico
Correo electrónico: ocasio.am@gmail.com

Recibido: 10/01/2015
Evaluado: 03/06/2015
Aceptado: 05/06/2015

Resumen

Objetivo: El propósito de esta investigación fue explorar los elementos que promueven la motivación del voluntariado en dos organizaciones sin fines de lucro. **Método:** la metodología fue mixta para identificar los factores principales que motivan a los voluntarios con su labor, la muestra estuvo conformada por 18 voluntarios, se aplicó el cuestionario de motivación (Cuevas et al., 2014) y un grupo focal. **Resultados:** Los resultados demostraron que los voluntarios de estas organizaciones se encuentran motivados mayormente por factores intrínsecos tales como el altruismo, la autoestima, el desarrollo propio y valores morales, Junto con el marco teórico de motivación intrínseca. **Conclusiones:** las organizaciones sin fines de lucro deben incluir estrategias que fomenten la motivación y sentido de pertinencia de los voluntarios con la misión de la organización.

Palabras clave

Voluntariado, motivación intrínseca, altruismo, filantropía, desarrollo social, desarrollo personal

³ Para Citar este artículo: Cuevas, M., Marrero, M., Moreno, I., Santini, E., Valentin, J., & Ocasio, A. (2015). Motivación de un grupo de voluntarios afiliados a dos organizaciones sin fines de lucro en el área sur de Puerto Rico. *Informes Psicológicos*, 15(1), pp. 47-61. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n1a03>

Motivation of a group of volunteers affiliated with two nonprofit organizations on the Southern area of Puerto Rico

Abstract

Objective: the purpose of this research was to explore the elements that promote volunteerism motivation in two nonprofit organizations. **Method:** mixed methodology to identify the main factors that motivate volunteers towards their work. The sample consisted of 18 volunteers. The motivation questionnaire (Cuevas et al, 2014) and a focal group were applied. **Results:** the results showed that the volunteers of these organizations are mostly motivated by intrinsic factors such as altruism, self-esteem, self-development and moral values, consonant with the theoretical framework of intrinsic motivation. **Conclusions:** non-profit organizations should include strategies that encourage motivation and sense of belonging of the volunteers with the mission of the organization.

Keywords

volunteering, intrinsic motivation, altruism, philanthropy, social development, personal development.

Motivação dum grupo de voluntários afiliados a duas organizações sem fins de lucro da área do sul de Puerto Rico

Resumo

Objetivo: o propósito desta pesquisa foi procurar os elementos que promovem a motivação do voluntariado em duas organizações sem fins de lucro. **Método:** a metodologia foi mista, com o fim de identificar os principais fatores que motivam aos voluntários na sua labor. A mostra foi conformada por 18 voluntários; aplicou-se o questionário de motivação (Cuevas et al., 2014) y um grupo focal. **Resultados:** estes demonstraram que os voluntários destas organizações encontram-se motivados na maioria por fatores intrínsecos como o altruísmo, a autoestima, o desenvolvimento próprio assim como dos valores morais, em consonância com o marco teórico de motivação intrínseca. **Conclusões:** as organizações sem fins de lucro devem incluir estratégias que promovam a motivação e o sentido de pertença dos voluntários todos com a missão de organização.

Palavras chave

voluntariado, motivação intrínseca, altruísmo, filantropia, desenvolvimento social, desenvolvimento pessoal.

Introducción

El voluntariado representa una actividad social que permite contribuir a diversos fines, tanto para los actores que ejercen la función denominados voluntarios, como para los participantes sociales que reciben sus servicios. Hoy día existen actividades muy diversas en las cuales cualquier persona, ya sea niño, joven o adulto puede comprometerse en acciones filantrópicas para contribuir a algún fin social. Las organizaciones sin fines de lucro (OSFL) u organizaciones no gubernamentales, mejor conocidas como ONG, son entidades conformadas mayormente por grupos de personas que donan su tiempo, esfuerzo y trabajo de manera voluntaria mediante actividades orientadas a un interés en común. De acuerdo con Pedrosa (2001), las actividades más frecuentes que involucran voluntarios son religiosas, relacionadas con el trabajo, la instrucción, la sanidad, culturales, caritativas, de servicios sociales, políticas y movimientos organizados. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2011) establece que el voluntariado existe en todas las sociedades del mundo, basado en los principios de altruismo y solidaridad, que permiten a los actores contribuir libremente sin esperar nada a cambio.

Diversos autores (Araque, 2009; Béjar, 2006) definen el voluntariado como actividades sociales que llevan a la gente a unirse para llevar a cabo acciones a favor de un bienestar común, en las cuales subyacen valores y principios como el afecto, la solidaridad y el altruismo. Según la literatura, estas acciones deben

constituirse de manera libre, desinteresada y voluntaria. Gastelumendi y Oré (2013) detallan las clasificaciones de participación en asociaciones de voluntariado. En primer lugar, están las personas que realizan aportaciones económicas; en segundo lugar, las personas que colaboran en la realización de reuniones y eventos casuales; y el tercer tipo denominado "trabajo voluntario" en el cual un individuo voluntariamente realiza actividades no remuneradas, como parte de su comportamiento estable o rutinario. Estos individuos se asocian mediante grupos que intentan contribuir a alguna causa u objetivo de una organización, por lo que no se consideran acciones aisladas. Béjar (2006) especifica el concepto de *voluntariado social*, como aquel que ayuda a paliar las necesidades del *otro*, frecuentemente siendo un *otro* extraño. Esta última clasificación es el tipo de voluntariado del cual se intenta dar cuenta en esta investigación, así, como en la literatura reseñada.

Por su parte, Thompson y Toro (2000) critican las definiciones tradicionales de voluntariado, en tanto que indican que son un intento de encuadrar, clasificar, cuantificar y normalizar las diversas situaciones que representa como dinámica social. Perold y Tapia (2007) y Thompson y Toro (2000) indican que hay una distinción entre las viejas formas de voluntariado asociadas a la caridad y la beneficencia con las nuevas prácticas de acción social organizada y ciudadanía democrática. Béjar (2006) por su parte, indicó que los jóvenes, la nueva generación de voluntarios, critican el voluntariado como una moda específicamente relativo al *boom* mediático de las ONG en contraposición a un voluntariado social discreto. La literatura (ONU, 2011; Thompson &

Toro, 2000; Gastelumendi & Oré, 2013) también apunta a destacar el rol social en disminuir la pobreza, reducir brechas sociales y alcanzar necesidades y demandas de la población, sin incurrir en prácticas asistencialistas sino más bien provocar participación ciudadana.

Diversos autores (Thompson & Toro, 2000; Gastelumendi & Oré, 2013) coinciden en señalar que hay una limitada carencia de datos en torno a la documentación empírica de la acción voluntaria. No obstante, han proliferado, las investigaciones, aunque siguen siendo limitadas. La ONU es el organismo primordialmente destacado para la formalización de datos sobre el voluntariado y su publicación respecto al fenómeno apareció en el 2011 con el *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo*. Así mismo, otros organismos e investigadores, principalmente de Latinoamérica, han generado diversos trabajos con esta población. En Puerto Rico, particularmente, entre los estudios más recientes que han intentado documentar el fenómeno del voluntariado se encuentran Clavell (2011) e Irizarry (2014) quienes estudian diversas variables organizacionales en empleados y voluntarios de ONG (ciudadanía organizacional, cinismo organizacional, frustración laboral, compromiso organizativo, síndrome de quemarse en el trabajo, motivación laboral, contrato psicológico, incivilidad, optimismo e involucración con el trabajo); y Cuevas, Méndez y Benítez (2014) en un trabajo similar para estudiar la motivación hacia el servicio voluntario.

Gastelumendi y Oré (2013) destacan la aplicabilidad de diversas posturas psicológicas para el estudio del voluntariado como una tendencia a la conducta prosocial del ser humano. Entre éstas

mencionan la relevancia de la perspectiva psicodinámica en la medida en que es una forma para la búsqueda de placer propio; la perspectiva cognitiva en cuanto las conductas prosociales pueden ser aprendidas por imitación y construcción de esquemas mentales; la perspectiva humanista en la cual puede verse el altruismo genuino como un mecanismo de alcanzar la autorealización ayudando a otros; y finalmente, el desarrollo de los atributos de la personalidad, en la búsqueda de los rasgos y características que pueden contribuir a establecer perfiles. Serra, Serneels y Barr (2011) también apuntan a la importancia de la psicología social en la motivación intrínseca, que específicamente puede notarse en la elección de carrera y misión de vida, lo que puede explicar la conducta prosocial y filantrópica en profesionales de ayuda humanitaria a través de ONG.

En este estudio se toma los elementos motivacionales, partiendo desde una perspectiva humanista en el estudio de los aspectos psicológicos del desarrollo humano. La capacidad de ayudar, es algo intrínseco al propio ser humano como podría plantearse en varias teorías psicológicas dentro de la corriente humanista. Específicamente, dentro del constructo de motivación intrínseca, pueden encontrarse varios elementos junto con la acción voluntaria. Los factores que motivan a las personas voluntarias a comprometerse en acciones y actividades concurridas en un bien común pueden explicarse desde la Teoría de Autodeterminación propuesta por Deci, Vallerand, Pelletier y Ryan (1991). Estos autores explican que la motivación intrínseca ocurre en la búsqueda del desarrollo derivado por desempeñar actividades que deriven placer. Las personas motivadas intrínsecamente se

comprometen en actividades de interés de manera libre y voluntaria (Deci, et al., 1991). Algunos de los factores de motivación intrínseca empíricamente asociados con la labor voluntaria son el bienestar subjetivo (Valenzuela, 2005), crecimiento personal (Valenzuela, 2005), la satisfacción con la tarea (De Jesús, 2003), el autoconcepto (Soler, 2007; Valenzuela, 2005), la autoestima (Béjar, 2006), la involucración social (Soler, 2007), entre otros.

En el contexto de las ONG, se considera que la motivación intrínseca representa un factor que apoya los procesos de atracción de los individuos comprometidos a colaborar (Martín, Martín, & Trevilla, 2009). En este estudio se exploran los elementos que promueven la permanencia del voluntariado mediante el caso de dos ONG en Puerto Rico. Para ello, se identificaron los factores que llevan a las personas a realizar servicio comunitario mediante trabajo no remunerado en las dos ONG seleccionadas.

Método

Diseño

Este estudio se elabora a partir de un enfoque mixto en el estudio de caso de dos organizaciones sin fines de lucro. El método para llevar a cabo la investigación constó de una fase cuantitativa preliminar en la cual se administró un cuestionario para identificar los factores de motivación más comunes, y posteriormente, una fase cualitativa para indagar acerca de las motivaciones y experiencias de los voluntarios sirviendo en las ONG.

Participantes

La muestra de participantes estuvo compuesta de un total de 18 voluntarios de dos organizaciones sin fines de lucro. Algunos de estos voluntarios participaban en las dos organizaciones simultáneamente. La muestra fue obtenida por disponibilidad o incidental. De éstos participantes, 18 miembros participaron en la fase de cuestionarios y 6 en la fase de grupo focal

Instrumentos

Entre los instrumentos utilizados para este estudio se encuentran una hoja de datos socio-demográficos, el cuestionario y las preguntas guías para conducir el grupo focal. A través del cuestionario y de las preguntas guías del grupo focal se recopiló información relevante al propósito del estudio: identificar qué factores del ambiente de trabajo y personales motivan al voluntario a contribuir a la organización, qué factores externos a la naturaleza del servicio influyen en la motivación del y cuáles son las razones que llevan al voluntario a identificarse con una organización o labor.

El Cuestionario de Motivación (Cuevas et al., 2014) permitió conocer la percepción que tiene el voluntariado sobre los elementos intrínsecos y extrínsecos que motivan su actividad. El cuestionario en referencia, fue desarrollado utilizando la escala para medir actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. En este caso, cada ítem estuvo estructurado en una escala de respuesta tipo Likert

de cinco alternativas: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. El cuestionario consta de 5 subescalas distribuidas en 22 premisas y una confiabilidad Alfa de Chronbach de .86 (Cuevas et al., 2014).

Para el desarrollo de las preguntas del grupo focal, se definieron tres áreas fundamentales: motivación intrínseca, motivación extrínseca y factores organizacionales. Esta guía se desarrolló específicamente para este estudio, a partir de los elementos medidos en el cuestionario. La guía de preguntas abiertas para el grupo focal constaba de un total de 14 preguntas.

Procedimiento

Para la fase cuantitativa, luego de recopilar la información mediante el cuestionario y hoja de datos sociodemográficos, los datos fueron entrados al Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20. Se utilizó el análisis estadístico para describir la muestra y los factores que mayormente motivan a los individuos hacia el servicio. Para la fase cualitativa, se inscribió las verbalizaciones del grupo focal y se codificó la información a través de categorías de análisis. El proceso para depurar la información del grupo focal consistió en una análisis entre jueces inicialmente con categorías previamente establecidas y luego emergieron nuevas subcategorías específicas. Para este análisis, se utilizó el programa computadorizado NVivo como herramienta de trabajo.

R esultados

Las características sociodemográficas de los participantes se detallan en la Tabla 1. La mayoría de los participantes eran del género femenino (67%), entre 18 a 24 años de edad (33%), con un grado mínimo de escuela superior (39%) y mayormente solteros/as (61%).

Tabla 1
Pérfil de datos sociodemográficos de los participantes

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	33.3
Femenino	12	66.7
Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-24 años	6	33.3
25-34 años	3	16.7
35-44 años	3	16.7
45-54 años	4	22.2
55 años o más	2	11.1
Grado académico alcanzado	Frecuencia	Porcentaje
Escuela Elemental	1	5.6
Escuela Intermedia	2	11.1
Escuela Superior	7	38.9
Grado Asociado o Técnico	2	11.1
Bachillerato	5	27.8
Posgrado	1	5.6
Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	11	61.1
Convive	2	11.1
Casado	4	22.2
Viudo	1	5.6

En cuanto al tipo de labor voluntaria que realizaban, ambas organizaciones ofrecían servicios a diversos grupos dentro de una misma comunidad, mayormente de escasos recursos. Las poblaciones a las cuales servían mediante la prestación de sus servicios son los niños, jóvenes, personas con impedimento y ancianos. Uno de los participantes indicó también ofrecer servicios a animales.

A partir del análisis descriptivo de los datos, se pudo identificar los factores que principalmente motivan a los voluntarios de las dos organizaciones estudiadas. En la tabla 2 se presentan las premisas del cuestionario, que identifican diversos factores de motivación. Las opciones de respuestas al cuestionario se les presentó a los participantes en la siguiente escala: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

A partir de esta escala de respuestas, se interpretaron las puntuaciones promedio generadas de los análisis descriptivos. Las premisas con las puntuaciones promedio más altas se presentaron ennegrecidos en la tabla 2. Estos promedios denotan que la mayoría de los participantes seleccionaron la puntuación más alta (5) para responder a la premisa. Las premisas más altas fueron: me siento motivado por la labor que realizo en la organización; me gusta ayudar a la población a la cual sirvo; soy voluntario porque me siento útil; con el servicio voluntario descubro mis capacidades y limitaciones; los dirigentes en la organización estimulan el voluntariado; el ser voluntario mejora mi estado de ánimo; como voluntario me siento parte de una organización sin fines de lucro; el ser voluntario estimula a otras personas en participar en la organización; las condiciones laborales en la organización son adecuadas para realizar la labor voluntaria.

Tabla 2
Indicadores de motivación

Premisa	Puntuación
Me siento motivado por la labor que realizo en la organización.	4.8
Decidí ser voluntario porque me siento mejor persona.	4.4
Me gusta ayudar a la población a la cual sirvo.	4.9
Mi labor motiva a otros a participar como voluntarios.	4.3
Soy voluntario porque me siento útil.	4.6
Sirvo como voluntario porque mis amigos me estimulan.	3.7
Con el servicio voluntario descubro mis capacidades y limitaciones.	4.6
Como participante de la organización ofrezco alternativas para el reclutamiento de otros voluntarios.	4.4
Me gustaría ser voluntario en más de una organización.	4.3
Los dirigentes en la organización estimulan el voluntariado.	4.5
El ser voluntario mejora mi estado de ánimo.	4.7
Como voluntario me siento parte de una organización sin fines de lucro.	4.7
El ser voluntario estimula a otras personas en participar en la organización.	4.6
El recibir un incentivo económico me motiva a realizar labor comunitaria.	2.7
Si la organización ofreciera beneficios marginales tuviesen más voluntarios.	3.5

Premisa	Puntuación
Me estimula que reconozcan mi labor.	4.2
La falta de materiales limita mi labor como voluntario.	2.9
Las condiciones laborales en la organización son adecuadas para realizar la labor voluntaria.	4.5
Es beneficiosa para mí la flexibilidad del horario de trabajo voluntario.	4.4
El horario no es un factor importante para mi valor como voluntario.	4.1
Como voluntario he recibido remuneración económica en alguna ocasión.	2.4
El ser voluntario me da la oportunidad de convertirme en empleado en la organización a la cual sirvo.	3.8

Posteriormente, un grupo de seis participantes conformaron parte del grupo focal. El propósito del grupo focal fue conocer a mayor profundidad las percepciones y experiencias de los voluntarios que brindan servicio en las organizaciones estudiadas. Las experiencias compartidas por los participantes fueron diversas y refuerzan los hallazgos obtenidos mediante los datos del cuestionario. Es decir, los voluntarios sienten un compromiso por continuar aportando hacia la organización movidos por un interés particular de ayudar a la población a la cual sirven. Entre las diferentes temáticas resaltaron: motivación hacia el servicio, satisfacción personal, crecimiento personal, desarrollo del ser humano, vinculación cristiana, labor social, valor del trabajo voluntario, sentido de pertinencia con la organización y características positivas de los mismos voluntarios como talentos y cualidades que deben poseer (perfil del voluntario). A continuación se explican las diversas categorías que agrupan la información codificada y ejemplos de verbalizaciones de los participantes.

En primer lugar, las características personales de los voluntarios se agruparon en la categoría *perfil del voluntario*, las cuales identifican las cualidades de los participantes como proveedores de

servicios (3 citas). Entre las características que resaltaron estuvieron la empatía y la habilidad de saber escuchar. Por ejemplo uno de los participantes dijo: "yo pienso que uno debe de ser empático". De otra parte, se encuentran los talentos, que en esta población de voluntarios es un elemento particular por el tipo de servicio que ofrecen y organización a la cual están afiliados. Para ello se identificaron 6 citas referentes a las funciones que cumplen y lo que cada uno aporta a la organización. Estos talentos se evidencian mediante la siguiente aseveración: "Puedes dibujar, escribir, cantar o bailar y yo lo expreso de la forma bailando."

Otra categoría principal de estudio fue la motivación, en la cual los participantes reflejaron su sentir respecto a ver que su labor comunitaria impacta positivamente a la población que recibe el servicio. La motivación de estos voluntarios denota la fuerte vocación que tienen hacia el servicio, identificados por la labor que realizan en la organización. Un ejemplo de sus verbalizaciones fue: "que ellos aprendan cosas nuevas y aprendan nuevas experiencias. Cuando yo entre aquí,... eso fue mi motivación más grande, y llevar eso a diferentes personas y a diferentes sitios eso ha sido lo más grande del mundo". La segunda categoría que se desprende del contenido es la

satisfacción, que similar a la motivación, hace referencia según los participantes a la alegría que le genera el ver que sus conocimientos se han transmitido a otras personas (13 citas). Un ejemplo de una de sus verbalizaciones fue: “Yo me siento satisfecho al... darle mis conocimientos a otras personas.” Similarmente, para la categoría *crecimiento personal* los participantes hacían referencia al impacto que ha tenido en sus vidas las experiencias que han adquirido a través del servicio voluntario (5 citas). Un ejemplo de una verbalización en ese sentido fue: “He crecido como un ser humano y como persona”.

Por otra parte, los participantes concentraron mayormente sus opiniones en resaltar diversos aspectos sobre la población a la cual, las necesidades de atender a dicha población y la contribución social que realizan. Es por ello que enfatizaron en aspectos de *desarrollo humano*, referido al cambio que ven en la población que impactan con cada uno de los talleres que se ofrecen. Realizaron que se puede observar una transformación y crecimiento basado en las etapas de desarrollo de los participantes como de los miembros de la organización (7 citas). Un ejemplo en ese sentir fue la frase: “Se ve el cambio, se ve la modificación, que tu puedes ayudarlas, que pueden ser mejores seres humanos. Se ve ese cambio.”

Los aspectos de Desarrollo Humano de los recipientes de servicio además derivaron aspectos que se consideraron psicológicos y de autoconfianza o autoestima. En cuanto a los aspectos *psicológicos* del desarrollo humano de la población resaltaron aquellos cambios que tienen que ver con efecto que han

provocado y la modificación de conducta (3 citas). Por ejemplo: “necesita amor y nosotros le damos amor, le damos disciplina pero le damos amor”, refiriéndose a la comunidad de receptores de sus servicios. En cuanto al desarrollo en la *autoconfianza o autoestima*, hicieron referencia al impacto de sus funciones organizacionales en incrementar la autoestima y la confianza percibida en la población que recibe los servicios (8 citas). En ese sentido un ejemplo de una de sus verbalizaciones fue: “yo trabajo con personas que... me refiero a que ni hablan, siempre están en una esquina este... como que no se aceptan ellos mismos y al final de temporada socializan, rien, hablan, no tienen miedo a pararse aquí en la tarima a hacer lo que tienen que hacer. Que se desarrollan como persona”.

Entre las verbalizaciones de los participantes en varias ocasiones hicieron alusión a Dios, lo que se denominan bajo la categoría *vinculación cristiana*. Dentro de esta categoría se identificaron un total de 10 citas. Por ejemplo, uno de los participantes expresó: “esto lo organizó Dios [...] Cuando se comenzó esta organización, la primera en que se llamo fue a mí, y me pregunto que yo pensaba sobre eso y le dije que si no metes a Dios aquí no vas a llegar a hacer nada. Si no lo haces... tenemos que meter a Dios en el asunto, Dios es quien nos vas a expandir”.

Otro elemento que resaltó bastante en las narrativas de los participantes fue la *labor social*. Esta dimensión alude a las metas organizacionales que están enfocadas en la contribución social del desarrollo y prevención de jóvenes y niños (7 citas). Una de las verbalizaciones recogidas expresa: “para que ellos sigan

su carrera, su vida, sus logros... a través de nuestro apoyo y nuestras ayudas y que motiven a los demás a seguir adelante y tener un Puerto Rico mejor”.

En términos de la labor social que realizan, lo perciben a diferentes niveles: individual, familiar y social. La dimensión de necesidades individuales, de acuerdo a la experiencia de los participantes, hace alusión a las expectativas de lograr satisfacer las necesidades individuales de sus clientes (3 citas). Un ejemplo fue la expresión: “Hay mucha gente que necesita,... y necesitan de nuestro apoyo y de nuestros conocimientos para que ellos aprendan cosas nuevas y aprendan nuevas experiencias”. En cuanto a las necesidades familiares, en su narrativa se dirigen a explicar cómo su labor aporta a las necesidades familiares que afectan a la población impactada (6 citas). Una ilustración de ellos fue el comentario: “Que los padres los traen como para salir de ellos, y esos niños tienden a venir con esos problemas”. El siguiente nivel que refleja sus percepciones de labor social es respecto a la problemática social, que hace referencia según los participantes a los problemas que se viven en la realidad social del país, particularmente relacionados con problemas de abuso de sustancias, criminalidad y conductas delictivas (8 citas). Una cita que refleja las percepciones de los participantes sobre su impacto social fue: “Yo creo que es bien importante porque... si cada uno ponemos un granito de arena, este... podemos quizás cambiar hasta las circunstancias de la criminalidad y todas las cosas negativas que nos afectan”. Además de ello, hablaron sobre la importancia de la prevención en la cual relatan que la misión y visión

de la organización, la cual es la prevención ante los problemas sociales del país. Esto se ilustra con la siguiente expresión: “prevenir a que esa juventud de hoy en día este... se desvíen al camino de las drogas y el alcohol como... como la malicia y todo el crimen y eso,... y lo que nosotros queremos es llevarlos por ese camino recto y que vean cosas nuevas, que vean el mundo de otra vista, de otra forma”.

Una vez se reconoce la misión de su servicio y la fuerte identificación y vocación que muestran hacia ello, los voluntarios participantes expresan un *sentido de pertenencia* hacia la organización a través de la cual sirven. Es importante destacar este elemento, porque refleja una armonía entre factores personales y organizacionales. Según los participantes esta categoría reseña la identificación personal de ellos con la organización y con el cambio que ven reflejado en la población que impactan (1 cita). Se entiende que para ellos se destaca su congruencia y lealtad hacia la entidad mediante la siguiente expresión: “para nosotros sí que hemos crecido aquí”.

Finalmente, cabe destacar la categoría *valor del trabajo voluntario*, que interesantemente se destacó positivamente por su valor intangible y valor añadido para el voluntario, es decir, relacionado a las recompensas inmateriales que le dan un valor añadido a su servicio. Para esta categoría se pudo agrupar diversas verbalizaciones (5 citas) que son congruentes con el sentir que reflejaron tanto en categorías previas como en los factores que resaltaron del cuestionario. Un ejemplo de una verbalización de un participante fue: “es dar sin recibir nada a cambio... eso es grande y para otros no”.

Discusión

La información recopilada en este estudio permitió presentar y explicar los motivos que llevan a las personas a involucrarse en el servicio voluntario, específicamente a través de dos organizaciones que ofrecen servicios de ayuda a una comunidad de escasos recursos en el área sur de Puerto Rico. Este tipo de voluntariado social, según la literatura (Araque, 2009; Béjar, 2006; Gastelumendi & Oré, 2013), permite comprender la base del comportamiento altruista en el ser humano. La mayoría de los factores que se identificaron del análisis son elementos de la motivación intrínseca, que se refiere a incentivos para realizar una actividad específica que se deriva de la actividad en sí y no de algún beneficio externo que pueda obtenerse (APA, 2010).

De los datos cuantitativos y cualitativos se desprende que los voluntarios se sienten motivados por la labor que realizan y por la capacidad de contribuir en la vida de otros. Además, los voluntarios enfatizan como factor de motivación la oportunidad de crecimiento y transformación propia y de la población a la cual sirven. Específicamente esto puede verse en las verbalizaciones dentro de las categorías *crecimiento personal y desarrollo humano*. Estos resultados pueden compararse con los hallazgos de Béjar (2006, p. 105), quien apuntó que "el ejercicio del altruismo hace crecer por dentro tanto al que lo practica como al beneficiario de la ayuda". El altruismo no solamente lleva al crecimiento propio sino a hacer crecer al otro. Similarmente, Jonhson, Moore y Olate

(2007), Perold y Nieves (2007) y Thompson y Toro (2000) concluyeron que tanto el voluntario como el receptor crecen si la relación que se establece entre ellos es responsable y confiable y si ambos generan aprendizajes de dicha relación. La relación dinámica entre estas dos partes permite desarrollar relaciones más sanas y beneficiosas para la sociedad (Perold & Nieves, 2007).

Además de la perspectiva de crecimiento y desarrollo, otro factor importante que los voluntarios expresaron en el grupo focal fue su creencia de la intervención de Dios. A pesar de que el cuestionario no recogía información acerca de este fenómeno en el grupo focal surgió como un elemento bastante notable. No obstante, hay que aclarar que las dos organizaciones estudiadas tienen una base de fe en su estructura. Sin embargo, ello no representa un fenómeno aislado, ya que la literatura evidencia que la acción voluntaria frecuentemente sostiene una base ligada a los valores del cristianismo socialmente compartidos y arraigados específicamente en culturas latinoamericanas, como indicó Kilsberg (2007, p. 14) el voluntariado "está en las raíces de las convicciones éticas y espirituales de los latinoamericanos". Béjar (2006) por su parte explicó que las personas voluntarias más allá de obrar por altruismo hacia la humanidad, reconocen la importancia de llevar un comportamiento cónsono con la moralidad cristiana, de obrar a favor de Dios, y eso les gratifica, éste autor también lo llama caridad cristiana que requiere un hábito virtuoso a través de obras humanitarias.

Otra categoría que se puede comparar con la literatura previa es la de labor social. Los hallazgos en esta categoría

apuntan a la conciencia del voluntario en ayudar y atender las necesidades de las personas menos afortunadas. Esto es cónsono con lo que expresa la mayoría de la literatura sobre voluntariado (ONU, 2011) acerca de la intención y el esfuerzo filantrópico por erradicar la pobreza. Similarmente, Serra, Serneels y Barr (2011) señalaron que en su estudio con profesionales de la salud la expresión de ayudar al pobre fue uno de los valores más altos, dentro de las razones para realizar labor filantrópica. No obstante, estos autores reconocieron que pudo deberse al elemento de discapacidad social de proyectar una autoimagen ideal.

En cuanto a las cualidades que debe tener un voluntario, expresadas por los propios participantes en el grupo focal, se destacaron la habilidad para ser empático y para saber escuchar. Estas características son similares con los hallazgos de Gastelumendi y Oré (2013) y literatura previa, quiénes reportan las características de la empatía y protección por el cuidado de otros consistentemente. Gastelumendi y Oré (2013) enfatizaron en reconocer que dicha actitud responde a un altruismo genuino, ayudando a otros sin un beneficio a cambio. Similarmente, se observó el fenómeno del altruismo dentro de las expresiones de la categoría valor del trabajo voluntario y dentro de premisas del cuestionario acerca de factores extrínsecos que promediaron con bajas puntuaciones. Otras características que expresaron los voluntarios participantes en nuestro estudio fue el ser talentoso, lo que pudo relacionarse a la dinámica de trabajo que realizan como voluntarios, pues varios de ellos se encontraban ejerciendo funciones de tutores o mentores en el campo de las artes.

Finalmente, se considera importante explicar la vinculación que establece el voluntario con la organización y viceversa como un aspecto psicológico. Tanto en los datos del cuestionario como en las verbalizaciones del grupo focal se expresa que el voluntario percibe un vínculo no solamente con la población de servicio, sino con la organización. Marta, Pozzi y Marzana (2010) señalaron que en el voluntariado genera relaciones sociales que cobran sentido. Parece haber un contrato psicológico en esa dinámica, a pesar de ser un trabajo no remunerado. Nichols (2013) reconoce que entre el voluntario y la organización se establece un contrato psicológico, pero que este no debe verse igual al que se establece en una relación empleado-patrono. Debe definirse y estudiarse como un fenómeno particular en el cual es importante reconocer la influencia de aspectos socioculturales y expectativas de libertad que van más allá de la relación empleado-patrono (Nichols, 2013).

Resulta pertinente reconocer como limitación que muchos de los estudios acerca del voluntariado en las ONG se han realizado como una transferencia de las nociones subyacentes en el marco laboral (Nichols, 2013). No obstante, aunque nos es relevante reflexionar sobre lo anterior, en este estudio al igual que en el estudio previo en el cual se validó el cuestionario administrado, se utilizó como marco de referencia la Teoría de Autodeterminación que es aplicable a cualquier contexto social y no se ciñe a la dimensión laboral. Otra limitación a considerar es que este estudio estuvo conformado por una muestra pequeña. Básicamente, esto

se debió al tiempo limitado para llevar a cabo la investigación y a la poca accesibilidad con organizaciones similares en el área geográfica delimitada. No obstante, este estudio sirve como un estudio de caso de las organizaciones participantes. Además es importante señalar la apertura que brindó la dimensión cualitativa del estudio. Tal como recomendaron Béjar (2006), Chacón, Pérez, Flores y Vecina (2010) y Paz-Cadena (2010) integrar la dimensión cualitativa aporta mayor variedad de motivaciones que un cuestionario y permite exponer los discursos de los sujetos sociales que incorporan sentimientos, emociones y valores morales.

Serra et al., (2011) señalaron la importancia de internalizar factores de motivación intrínseca a través de la educación y la socialización durante la elección y el desarrollo de carrera, lo que aportaría a que los profesionales generen intervenciones motivados de manera intrínseca con la labor que realizan. Gran parte de la literatura reseñada en este artículo, apunta a la efervescencia de generar alternativas para que los jóvenes se involucren en labor voluntaria. El servicio voluntario juvenil promovido desde la familia, la escuela y la comunidad, representa una estrategia clave en el desarrollo social, que contribuye a generar una economía competitiva, inclusiva y ambientalmente sostenible (Acevedo & Smith, 2007). Es importante para los estudiosos y para los directivos de las ONG poder comprender el fenómeno del voluntariado en su complejidad y no yuxtapuesto por las nociones y conocimientos del marco laboral, sino más bien de una dimensión intrapsicológica, ética, social y cultural

Los hallazgos del estudio permiten confirmar la teoría de motivación intrínseca como la fuerza que mueve a las personas a involucrarse en actividades prosociales y filantrópicas de manera altruista, sin esperar nada a cambio. Los voluntarios expresaron a través del cuestionario y del grupo focal la importancia que tiene para ellos colaborar de manera desinteresada en acciones de gran significado y valor personal, acordes con su misión de vida e interés de contribución social.

Por otra parte, de los datos y de la literatura revisada no se desprende que los voluntarios estén motivados por elementos económicos. No obstante, es importante poder apreciar de otra manera los factores de inversión y retribución económica que implica la labor de los voluntarios para las organizaciones y para la sociedad. De acuerdo con la literatura (Kilsberg, 2007; ONU, 2011) es importante y necesario estimar en dólares y centavos lo que representa las horas de labor voluntaria de millones de personas en el mundo. Sin duda, la fuerza de los voluntarios y de las ONG a nivel mundial representan una de las principales economías (Kilsberg, 2007). La ONU (2011) expresa diversas razones para cuantificar el valor de la labor voluntaria, entre ellas, que los voluntarios puedan reconocer la repercusión de sus acciones y estimular su deseo de comprometerse; que las ONG puedan mejorar los programas y servicios que ofrecen justificando en datos precisos; y que el Estado pueda desarrollar nuevas políticas públicas. No obstante, aún hay labor que no se contabiliza ni se calcula en su impacto social.

R

Referencias

- Acevedo, D., & Smith, G. (2007). El servicio voluntario juvenil en las organizaciones de base comunitaria. En H. Perold, & M. Nieves (Eds), *El servicio cívico y el voluntariado en América Latina y el Caribe* (pp. 127-144). Washington DC: Innovations in Civic Participation.
- American Psychological Association. (2010). *Diccionario conciso de Psicología*. México, D.F: El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Araque, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(2), 1-20.
- Béjar, H. (2006). ¿Voluntariado: compasión o autorrealización?. *Revista Sociedad y Economía*, 10, 99-119.
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. (2010). Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222.
- Clavell, A. (2011). *Estudio exploratorio de diferentes variables de comportamiento organizacional en empleados y voluntarios de organizaciones de base comunitaria en Puerto Rico*. (Disertación doctoral no publicada). Universidad Carlos Albizu, Recinto de San Juan, San Juan.
- Cuevas, M., Méndez, N., & Benítez, L. (2014). Motivación hacia el Servicio Comunitario y Voluntario en Puerto Rico. *Revista Ámbito de Encuentros*, 7(1), 47-70.
- Deci, E., Vallerand, R., Pelletier, L., & Ryan, R. (1991). Motivation and education: The self-determination perspective. *Educational Psychologist*, 26(3-4), 325-346.
- De Jesús, J. (2003). *El voluntariado universitario un aporte al desarrollo comunitario a través de programas y proyectos en el Departamento de Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Gastelumendi, C., & Oré, B. (2013). Personalidad y afrontamiento en voluntarios peruanos de lucha contra la pobreza. *Revista de Psicología*, 31(1), 68-98.
- Irizarry, M. (2014). *Incivildad laboral y su relación con optimismo e involucración en el trabajo en una muestra de organizaciones sin fines de lucro de sur oeste de Puerto Rico*. (Disertación doctoral no publicada). Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Recinto de Ponce, Ponce.
- Johnson, L., Moore, A., & Olate, R. (2007). Servicio juvenil en América Latina y el Caribe: Exploración de su potencial para el desarrollo social. En H. Perold, & M. Nieves (Eds.), *El servicio cívico y el voluntariado en América Latina y el Caribe* (pp. 101-126). Washington, D.C: Innovations in Civic Participation.
- Kilsberg, B. (2007). El voluntariado en Latinoamérica: Siete tesis para la discusión. En H. Perold & M. Nieves (Eds.), *El servicio cívico y el voluntariado en América Latina y el Caribe* (pp. 3-16). Washington D.C: Innovations in Civic Participation.
- Marta, E., Pozzi, M., & Marzana, D. (2010). Voluntarios y ex voluntarios: perfiles de participación ciudadana a través del voluntariado. *Psykhé*, 19(2) 5-17.

- Martín, N., Martín, V., & Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca sobre la transmisión de conocimiento: El caso de una organización sin fines de lucro. *CIIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 66, 187-211
- Nichols, G. (2013). The psychological contract of volunteers: a new research agenda. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(4), 986-1005.
- Organización de las Naciones Unidas. (2011). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo: Valores universales para alcanzar el bienestar mundial*. Dinamarca: Programa VNU. Recuperado de: http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2011/SWVR/Spanish/SWVR2011_%5BSpa%5D-_full.pdf
- Paz-Cadena, M. (2010). Aportes y desafíos de estudiar el voluntariado desde la mirada del sujeto: análisis de los hallazgos de Marta, Pozzi y Marzana (2010). *Psykhé*, 19(2), 19-23.
- Pedrosa, S. (2001). La importancia del voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, 61-73.
- Perold, H., & Nieves, M. (Eds). *El servicio cívico y el voluntariado en América Latina y el Caribe*. Washington DC: Innovations in Civic Participation.
- Perold, H., & Nieves, M. (2007). *Servicio cívico y el voluntariado en Latinoamérica y el Caribe*. Washington DC: Innovations in Civic Participation.
- Serra, D., Serneels, P., & Barr, A. (2011). Intrinsic motivations and the non-profit health sector: Evidence from Ethiopia. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 309-314.
- Soler, P. (2007). *Factores psicosociales explicativos del voluntariado universitario*. (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Alicante. España.
- Thompson, A., & Toro, O. (2000). El voluntariado social en América Latina: tendencias, influencias, espacios y lecciones aprendidas. *Sociedad Civil*, 3(9), 27-49.
- Valenzuela, R. (2005). *Valores y bienestar subjetivo en estudiantes voluntarios de una universidad privada en Lima*. (Tesis doctoral no publicada). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.