

8

CARACTERIZACIÓN DEL CONTENIDO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO EN UN GRUPO DE VOLUNTARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COLOMBIA

Estefanía Aponte-Restrepo*

Álvaro Giovanni González-Herrera**

Fundación Universitaria Konrad Lorenz

Introducción

Las nuevas realidades laborales están caracterizadas por modelos flexibles de nexos laborales a través de los cuales las personas que pertenecen a una organización no se encuentran vinculadas necesariamente por contratos de trabajos formales, sino por un tipo de relacionamiento informal, lo que constituye una modalidad de trabajo en el mundo (Vélez, 2017). Existen variadas modalidades de trabajo, entendidas como “las diferentes formas como las personas se vinculan a las organizaciones en calidad de trabajadores” (Vesga, 2007, p. 82), que aún no han sido exploradas desde la mirada de los factores que pueden incidir en la relación laboral que se establece entre el individuo y la organización que lo recibe; es aquí cuando cobra sentido el concepto de contrato psicológico. Este concepto se origina en las ciencias sociales en los últimos años de la década de los cincuenta y principios de los sesenta, con el fin de hacer hincapié en las expectativas y creencias existentes entre el empleador y el trabajador, en una relación laboral, que no hacen parte del contrato formal. A finales de la década de los noventa, Rousseau, plantea una reconceptualización haciendo énfasis en lo dinámico que este tipo de contrato podría llegar a ser por las necesidades cambiantes

* <https://orcid.org/0000-0002-7883-1846>

** <https://orcid.org/0000-0001-6457-2014>

del contexto laboral, tanto emocionales como sociales, y no solo por motivos económicos, como se interpretó en su momento (Alcover, 2002). Al mismo tiempo, conceptualiza que un contrato es un modelo mental usado por el ser humano para demarcar situaciones de promesas realizadas, condiciones para la ejecución de estas y para lograr un nivel de confianza óptimo en el campo en que se desarrolle.

Esta precisión trae consigo una visión más amplia y compleja del contrato psicológico, pues da la posibilidad de diferentes interpretaciones perceptuales de cada una de las partes involucradas (Tena, 2002). Dichas percepciones y conceptos se basan en un conjunto de acuerdos, promesas y compromisos, tanto implícitos como explícitos, que ambas partes intercambian en las primeras etapas de su relación, lo que hace que el contrato psicológico sea un modelo psicológico flexible que se va desarrollando y ajustando progresivamente, indicando así las expectativas que se tienen frente a este y las contribuciones que traerá dicha relación bidireccional (Cantisano, Fernández & Lisbona, 2005). Esto definirá el contenido del contrato psicológico. Se debe tener presente que las percepciones no solo hacen referencia a un fenómeno psicológico, ya que involucran a su vez procesos psicosociales, al influenciar en interacciones e influencias sociales del contexto específico (Alcover, 2002), como son la duración y permanencia en la organización.

Es importante tener claro que el contenido del contrato psicológico se genera a partir de las percepciones mencionadas anteriormente, así como de los valores, normas, motivaciones, relaciones interpersonales y expectativas de ambas partes; es decir, tiene en cuenta variables tanto del individuo como del contexto social y de las experiencias propias del trabajo (Dabos & Rousseau, 2004).

Algunas investigaciones realizadas en diferentes modalidades de trabajo muestran que las actitudes relacionadas con el contrato psicológico no varían significativamente entre voluntarios y empleados con remuneración económica, pues las expectativas, la disciplina, y las evaluaciones generan contratos psicológicos similares. Sin embargo, se encontró que hay una mejor ejecución y mayor compromiso de los voluntarios relacionado a los beneficios que tienen en cuanto a libertad y menor tensión legal respecto a su rol (Liao-Troth, 2001).

En contraposición a esto, Harman y Doherty (2014) aseguran que en estudios anteriores del contrato psicológico en voluntarios se han logrado identificar categorías que no se relacionan a un entorno de trabajo remunerado, como la autonomía, credibilidad y relaciones sociales, las expectativas particularmente sobresalientes que los voluntarios tienen de su organización y contribución a la misión de la organización, la dedicación evidenciada en horas extras y la iniciativa que muestran al buscar nuevas alternativas para ejecutar sus responsabilidades e innovar. Esto reafirma que el contenido del

contrato psicológico varía en cada población y se vuelve específico a una modalidad de trabajo, y muestra la importancia de profundizar en el estudio con esta población.

Voluntariado

Modalidades de trabajo tales como el voluntariado son variadas, están ancladas a la informalidad laboral y tienen diferentes objetivos y motivaciones que van más allá del interés simplemente económico. Para Ascoli (citado por Gómez y Olave & Mielgo Martínez, 1989), el voluntariado puede definirse como el quehacer de personas que ofrecen un tiempo de trabajo gratuito y se comprometen establemente en la prestación de servicios sociales. Esta actividad se desempeña principalmente en entidades sin ánimo de lucro, pertenecientes al tercer sector en Colombia, que realizan actividades en pro de otras personas o poblaciones específicas y tienen gran incidencia en el contexto social y económico del país, pues generan mayor conciencia sobre el medio ambiente, la niñez, la juventud, los discapacitados, entre otros (Ramos, 2012).

Los voluntarios proporcionan una fuerza de trabajo no remunerado pero relevante en muchos países del mundo, y contribuyen de forma significativa a sectores tan diversos como la salud, el bienestar, las artes y el medio ambiente, volviéndose vitales en el sistema económico de las diferentes organizaciones a las que se encuentran vinculados. Por esto, sostener el número de voluntarios para estos servicios es claramente importante pero a su vez difícil (Stirling, Kilpatrick & Orpin, 2011). Esta dificultad se podría disminuir al identificar el contrato psicológico en esta población y al clarificar la percepción de los voluntarios respecto a la organización y a los beneficios que recibirán a cambio de trabajo no remunerado, basados en el capital social, que consiste en las redes sociales, la confianza, la reciprocidad y normas sociales.

De igual forma, las relaciones sociales, incentivos afectivos materializados en vínculos profundos y estables (amistad), son la principal motivación de los voluntarios, y los conciben como incentivos solidarios. Estas relaciones permiten identificar parte del contenido del contrato psicológico, pues los voluntarios tienen más preocupación por los beneficios sociales y personales (conocimientos y habilidades) que por los monetarios (Kim, Trail, Lim & Kim, 2009).

Ante lo expuesto, el contrato psicológico se convierte en interés de los estudios de la psicología organizacional y del trabajo, por lo que la presente investigación se orientó a caracterizar el contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro. La investigación amplía el conocimiento existente del constructo y permite una reflexión de la experiencia subjetiva de las personas en un contexto laboral.

Método

Esta investigación es de tipo descriptivo y de orientación cualitativa, enfocada en la captación y reconstrucción de la subjetividad para comprender la realidad sociocultural de un modo flexible y desestructurado, realizando un procedimiento inductivo (Ruiz, 2012), analizado desde la teoría fundamentada (Strauss, Corbin & Zimmerman, 2002). El estudio contó con la participación de 16 voluntarios, hombres y mujeres, entre los 18 y 85 años, vinculados a una organización sin ánimo de lucro de Colombia fundada en 1953 y dedicada a la promoción, formación, organización y servicio a la niñez y la juventud, brindando procesos de formación integral en el liderazgo; la organización está ubicada en la ciudad de Bogotá, y ninguno de los participantes recibe remuneración salarial por su quehacer.

Tabla 1. Descripción sociodemográfica de participantes

| Tipo de contrato | Rol | | | Género | |
|----------------------|----------------------|-------------|------------------------|------------------|------------|
| Informal | Líderes | Staff | Vitalicios | F | M |
| 16 | 9 | 6 | 1 | 7 | 9 |
| Rango antigüedad | 3-10 años | 11- 50 años | 50- 60 años | Estrato promedio | |
| Escolaridad promedio | Estudiantes pregrado | | Profesionales pregrado | | Medio alto |
| Edad promedio | 23 años | 30 años | 86 años | | |

Fuente: Elaboración propia.

Para la selección de la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas, de acuerdo con lo planteado por Barreto, Velandia y Rincón (2011). Este tipo de muestreo presupone un buen conocimiento de la forma como los individuos se encuentran naturalmente agrupados, asumiendo que hay características comunes claramente identificadas en la población objeto de estudio, con el fin de que los distintos segmentos estén representados proporcionalmente en la muestra. Los participantes de cada cuota no se seleccionaron de forma aleatoria sino de forma intencional debido a la disponibilidad y disposición de los participantes de la investigación (Creswell, 2008).

Instrumentos y estrategias de recolección de información

Para cada una de las cuotas de la muestra se plantea la ejecución de grupos focales, técnica de recolección de información enmarcada dentro de la investigación socio-cualitativa, que facilita discutir, indagar e interpretar con varias personas, y de forma

simultánea, sobre un tema de investigación determinado, priorizando la profundidad sobre la extensión de la información recolectada (Martínez, 2015).

Categorías orientadoras y ejes de indagación

Para la recolección de información, los grupos focales se realizaron con base en los aportes teóricos de categorías preestablecidas, relacionadas con el contenido del contrato psicológico, de las cuales se derivaron ejes de indagación o subcategorías que permitieron la formulación de las preguntas del instrumento (véase tabla 2).

Para el desarrollo de la investigación se procedió de la siguiente manera: se realizó el diseño y construcción de las estrategias de evaluación y validación con tres jueces

Tabla 2. Categorías orientadoras y ejes de indagación

| | Categorías orientadoras | Ejes de indagación |
|--------------|---|---------------------------|
| Expectativas | Motivaciones que están basadas en futuros rendimientos, o bien en la propia experiencia pasada o el contexto específico en el que desarrollar (Díez, 2015). Probabilidad percibida por la persona de que a cierto comportamiento o acción corresponderá cierto resultado (Alcover, 2002). | Motivación |
| | Una expectativa implica una condición razonable que refleja cierto nivel de certeza para el individuo de que un hecho determinado puede darse en el futuro, usando sus aprendizajes previos relacionados con el asunto sobre qué es la expectativa; en el contexto laboral, implica la relación establecida entre las condiciones presentes de su quehacer y la probabilidad de que estas cambien o se mantengan en el futuro (Vesga, 2014). | Vivencias pasadas |
| | | Rendimientos futuros |
| Compromiso | Representa las intenciones de las partes de mantener la relación en un largo plazo, reduciendo la probabilidad a que las personas sean receptivos a ofertas de vinculación a otras entidades (Díez, 2015). El compromiso organizacional permite estabilidad laboral, que impacta en beneficios sociales, garantizando satisfacer necesidades tanto materiales como psicológicas (desarrollo de habilidades, socialización, estatus) y beneficiando el ambiente en el que se desarrolle (Betanzos & Paz, 2007). | Permanencia |
| | | Estatus |
| | | Beneficios sociales |
| | | Desarrollo de habilidades |
| Obligaciones | Se puede explicar cómo la parte en la que el empleado asume responder a solicitudes realizadas por parte del empleador (Varona, citado por Betanzos & Paz, 2006, p. 38), que implica un reconocimiento de lo que él ha aportado (Betanzos & Paz, 2006, p. 38). Grado en que el empleado ha adoptado una serie de promesas con su organización (Cardozo, 2016). Acción que realiza el individuo atendiendo a una necesidad de un contexto determinado en función de unas condiciones personal o contextual y desde su rol dentro de la organización. | Socialización |
| | | Responsabilidad |
| | | Reconocimiento |
| | | Promesas |
| | | Condición personal |

Fuente: Elaboración propia.

expertos, posteriormente se procedió a la sistematización de la información, análisis de los resultados y finalmente se elaboró la conceptualización de los constructos a trabajar.

Resultados

El análisis de la información obtenida se realizó a través de una metodología de análisis de contenido, a partir de las inferencias que se generan de los textos a analizar (Sánchez & Berrocoso, 2017). Este análisis implica dos momentos: uno de organización, procesamiento y análisis de la información, y otro de abstracción e interpretación de esta (Gil & Cano, 2010). El procesamiento de los datos se realiza con el apoyo del programa NVivo 11 para Windows, software que permitió, de una forma metódica y sistematizada, codificar, relacionar y graficar las categorías identificadas en el contenido del contrato psicológico de los voluntarios entrevistados (véase figura 1).

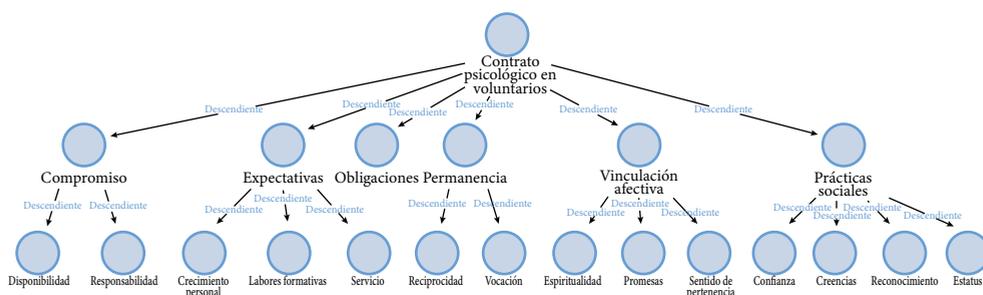


Figura 1. Diagrama de relaciones del contenido del contrato psicológico en voluntarios. Fuente: elaboración propia.

Los resultados del diagrama de relaciones del contenido del contrato psicológico de los voluntarios (figura 1), indican que este contenido está caracterizado por seis categorías principales: el *compromiso*, las *expectativas*, las *obligaciones* (categorías preestablecidas), la *permanencia*, la *vinculación afectiva* y las *prácticas sociales*, siendo estas tres últimas categorías emergentes que surgieron en el proceso de análisis.

Estas seis categorías se presentarán según son percibidas por los voluntarios de la siguiente manera: en primera instancia se menciona la categoría principal analizada, con sus respectivas subcategorías, según son percibidas por las diferentes cuotas. También se brindan algunos ejemplos de apartados del discurso aportado por los entrevistados —este se presentará mediante el número del documento primario y el número de la fila en el texto en su orden descendente, por ejemplo: (1:86)—. Finalmente, se mostrarán algunas diferencias encontradas, resaltando la relevancia

que tiene cada categoría según el rol de la persona en la organización, la edad y el tiempo de vinculación en la misma.

Compromiso

En esta categoría se identificaron dos características principales: la primera relacionada con la disponibilidad de “estar dispuesto a todas las necesidades que surjan y compromiso incondicional” (1:279); la segunda relacionada con las responsabilidades que son delegadas, a través de las cuales se hacen conscientes de lo que pasa en su entorno social, ya que “al fin y al cabo ellos, estando en cosas puntuales en el mundo, por las que tienen que responder, se dan cuenta [de] lo que necesita el mundo juvenil en un momento determinado y entonces pueden aportar” (3:291).

Disponibilidad

Se evidencia que esta disponibilidad está caracterizada por tener tiempo y disposición para lo que se solicite, incluso sacrificar cosas externas a la organización por cumplir. Según los más jóvenes, se debe

Estar dispuesto a servir de la mejor manera cuando y donde se necesite, o sea cada vez que se tenga el tiempo, así toque sacrificar tiempo con la familia o perderse los paseos, toca porque me comprometí a eso (1:275). Cuando uno ama sacrifica todo o muchas cosas para servir a los demás (2:418). Cual refieren los adultos, uno hace lo mejor y da lo mejor que tiene según lo que se le es confiado (3:856). Se debe estar disponible para hacer lo que lo pongan hacer. (3:859)

Así, la disponibilidad se entiende como el modo de dedicar el tiempo personal que es sentido como libre a actividades de descanso, recreación y creación para compensarse, y es concebida como un nuevo derecho social de las personas a decidir cómo disponer del tiempo en el que el fin es, ante todo, la satisfacción de sí mismos.

Responsabilidades

Son entendidas como la acción de hacerse cargo de una actividad específica en la que las consecuencias recaen directamente en los individuos y no en las empresas propiamente, a fin de cumplir un objetivo o satisfacer una necesidad del contexto (Cancino del Castillo & Morales, 2008). Se identificó que en la población voluntaria estas responsabilidades se ven influenciadas por el nivel de compromiso percibido con la organización y dependiendo del rol en que la ejecuten:

Caracterización del contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia

La dinámica de las escuelas, los mismos roles que se nos son asignados, no solo algo específico, sino cada vez preparar más y cosas distintas, dependiendo del rol, eso es lo que distingue asumir más responsabilidades y si decido asumirlo, me genera más compromiso. (16:417)

También se limitan a acciones concretas “todo lo referente a la logística, preparación y demás en las actividades que se hacen durante una experiencia formativa” (3:959), y se dan proporcionalmente a la formación que la persona asuma dentro y fuera de la organización; además, son asumidas libre y voluntariamente:

Hay personas que realizan algunas actividades que no se les pueden dejar a otros, porque no tienen ni los conocimientos ni la formación en el momento dado, por ejemplo, dirigir un curso o realizar una actividad que puede ser muy activa o muy peligrosa o alguna cosa, entonces se le da a una persona que ya tenga un recorrido en la vida como joven. (2:135)

Expectativas

Dentro de esta categoría previamente establecida se evidenció que las expectativas que tienen las personas como voluntarios se refieren principalmente al deseo de servicio, de aportar a las labores formativas de la organización y de tener un crecimiento personal “entonces ver, primero el impacto en mí y que podía contribuir de cierta forma para que otras personas tuvieran un encuentro tan significativo y una experiencia enriquecedora, eso me motivó mucho para hacerme voluntario” (3:156).

Servicio

A partir de los reportes de los voluntarios, el servicio se puede entender como toda acción que es de provecho para la obtención de un bien mayor común, a fin de realizar una auténtica y profunda transformación del entorno donde se ejecuta, dejándolo mejor de lo que lo han encontrado antes de realizar su quehacer: “veía la necesidad de las distintas personas, para que nos uniéramos y trabajar en pro de la juventud y tratar de cambiar su entorno” (1:65). De esta forma, el servicio deviene uno de sus principales motivadores: “me hice voluntaria también por ese deseo de querer hacer algo por los demás” (1:62), así como el medio para poder realizarse como persona e influenciar en la realidad de los otros:

Encontré que en esta organización podía hacerlo y podría aportar desde todo lo que había ido creciendo, servir a jóvenes de todo el país, eso fue una de las razones

principales de decir que en este sitio yo podía aportarle a mucha más gente de eso que ya había recibido de tantas personas, de tantos voluntarios en el pasado. (3:168)

Labores formativas

Esta subcategoría se caracteriza por el apoyo social que el voluntario puede dar a otras personas: “aportamos en el proceso formativo de las personas que están en una vida fortaleciendo dinámicas comunitarias y también de las personas con las que tiene contacto” (3:447), y por su acción de brindar herramientas suficientes para que las personas con que se trabaja sean capaces de transformar su entorno: “hacemos que la persona se forme y allá en sus contextos haga lo propio, influya, sea un buen líder, crezca humanamente, crezca cristianamente y bueno, influya en su entorno, en sus amigos, en su familia, universidad, colegio, trabajo, etcétera” (3:344). La labor formativa se refleja en la medida en que se da valor al trabajo del otro, reconociendo y potenciando habilidades propias desde la particularidad de cada uno:

Es importante que los muchachos sepan que ellos son capaces de muchas cosas que en otros momentos nunca se les ha dado la oportunidad de descubrir, que son valiosos para las otras personas, que son valiosos para la institución, que son valiosos para sí mismos y que tienen valores. (2:191)

Crecimiento personal

Se refiere a la formación de la madurez personal, social y comunitaria. En consecuencia, comprende los procesos pedagógicos de construcción de identidad que conducen al equilibrio emocional de todas las dimensiones de la persona, pues se evidencia la búsqueda constante de ser mejores personas de las que llegaron a la organización, logrando reflejar esos cambios en los diferentes contextos de su vida: “en la parte personal me ha cambiado mucho la forma de pensar, me ha permitido ver el mundo distinto y algunos comportamientos con mi familia han mejorado” (1:173); se logra también forjar criterios propios, habilidades y valores que guíen la totalidad de su vida: “inclusive indirectamente mi familia primaria, es decir mi esposa y mis hijas, han recibido esa formación... he podido aportarles y soy aceptado y tengo una autoridad verbal y moral dentro de esas personas” (2:146), así como otro tipo de cambios en varios ámbitos de la vida: “me ha llevado a creer nuevamente en las vocaciones, en los sacerdotes, mejorar mi madurez afectiva, a proyectarme y no pensar solo en el presente” (1:159).

Obligaciones

En esta categoría, previamente establecida, no se identificaron subcategorías relevantes, pues todos los entrevistados refieren a aquella acción que realiza el individuo atendiendo a una necesidad de un contexto determinado en función de unas condiciones personales o contextuales y desde su rol dentro de la organización. Principalmente se refiere a ser ejemplo para otras personas desde los dones y habilidades que cada uno posee:

Tengo un deber muy importante y es por medio de mi testimonio atraer más personas a lo que me gusta, no como traerlas, sino demostrarles esta forma de vivir y a lo que le apuesto yo, que también puede crecer en el corazón de otros. (3:1008)

Siendo conscientes de que estas se dan en proporción de la formación que cada persona tiene y se sienta en el deber de poner al servicio de los demás: “se sienten en el deber de ser responsables de otras personas también, entonces se van creando como nudos para poder escalar más y ser cada vez mejores” (2:159).

Permanencia

Es una de las categorías emergentes del análisis realizado, y se relaciona con el acto de mantenerse en un lugar o acción determinada en el tiempo, por diferentes razones, que trae consigo ya sea beneficios, estabilidad social o emocional, reconocimiento, apoyo social, entre otros, y que resulta agradable para la persona. Esto está relacionado con la reciprocidad que encuentra con los otros voluntarios de la organización y con la disposición que cada persona tiene:

En primera instancia son las amistades que uno tiene en la organización, definitivamente sí, yo creo que cualquier voluntario que no tenga gente con la cual relacionarse o se sienta excluido, sencillamente no vuelve, no te están pagando, no estás recibiendo nada y no tienes algo que te vincule. (3:229)

Reciprocidad

Se identifica que los más jóvenes refieren que los vínculos establecidos con la organización son para toda la vida, que solo logran forjarse de manera auténtica en esta organización y en su quehacer como voluntarios los hace ser mejores personas: “ese vínculo de amistad que no solamente se hace en el diálogo con alguien, sino en esa construcción de un amigo más profundo” (3:572); “no llegan a ser solo compañeros

de una luchas, sino llegan a ser casi hermanos y fuera de eso, se sienten responsables de hacerlos mejores personas” (2:158). Estos vínculos se crean por las relaciones que se dan al compartir un mismo espacio durante un tiempo prolongado: “las relaciones que se crean son muy fuertes, pues son amistades que duran mucho tiempo, a nivel personal son personas que han aportado mucho a mi vida y me mueven la vida, al final camino con ellos” (1:202); se logra también una unión a partir de una misma espiritualidad “es el Amigo en común el que hace que los lazos se creen tan fuertes y mantienen en muchas ocasiones el voluntariado, porque no siempre es fácil” (1:224).

Vocación

Se evidencia que los voluntarios le dan respuesta a su vocación personal, que se relaciona constantemente con el gusto que sienten al realizar las actividades encomendadas y pertenecer a la organización:

Un llamado permanente en el que siento que mi vocación como mujer católica, yo la expreso desde acá, es un escenario en el que yo puedo digamos materializar la vocación por la cual me siento llamada a trabajar con los jóvenes, lo cual estoy convencida es necesario, que es importante, que da fruto, que se demora, se tarda, pero que vale la pena. (3:70)

Por tanto, es lo que más los hace permanecer en la organización, pues refieren que su quehacer responde a un llamado: “yo estaba en décimo y seguí aquí, y así ha sido hasta el momento, porque es una de las formas de responderle a Dios, o sea mi vocación” (3:93), en el que se realizan como personas y encuentran el sentido a su vida: “para mí es responderle al Señor, y como nosotros estamos en estado de vocación, pues eso va generando una vinculación progresiva” (3:250).

Vinculación afectiva

Otra categoría emergente que caracteriza el contenido del contrato psicológico de los voluntarios es la vinculación afectiva que se genera tanto con los otros voluntarios como con la organización, relacionándose así con las promesas percibidas, el sentido de pertenencia y la espiritualidad de cada persona:

Yo desde que me vinculé diríamos que me enamoré de la obra como tal, porque me sentía siempre feliz, pleno, realizado en todo lo que yo tenía. (2:35). En el fondo de su corazón siempre van a sentir que hacen parte de una fundación que les ha dado mucho, en la cual ellos se han podido desarrollar como personas. (2:59)

Promesas

Los voluntarios identifican promesas por parte de la organización hacia ellos relacionadas con su crecimiento personal e identidad propia y que los lleva a la felicidad: “que uno podía ser uno mismo, ser como yo era sin prejuicios” (1:364), “creo que más que ser una persona integral es que podía ser uno mismo, ser como yo era sin prejuicios” (1:234).

Sentido de pertenencia

Se refiere al sentido de implicación y vinculación de una persona en un sistema social, al experimentarse valorado, necesitado y aceptado por otros, lo que permite que la persona alinee y adhiera sus valores e identidad personal con los de la organización, brindándole bienestar y satisfacción personal (Dávila de León & Jiménez, 2014). Este sentido se da en la medida en que los voluntarios se entregan a un mismo ideal y se vinculan a la organización en la que están:

En el fondo de su corazón siempre van a sentir que hacen parte de una fundación que les ha dado mucho, en la cual ellos se han podido desarrollar como personas. (2:315).
Que así como muchos han entregado mucho por ese ideal, que amen la organización tanto como los que ya están, es decir crear un fuerte sentido de pertenencia y sirvan respondiendo a esto, así como todos los que han pasado. (1:305)

Asimismo, la pertenencia se da en la medida en que los voluntarios creen en que lo que hace la organización genera un cambio social: “como yo creo en la obra, yo creo en lo que hace, quiero aportarle, porque veo resultados” (3:1034) y en la medida en que los voluntarios identifican que pueden ser ellos mismos en cualquier lado por lo que han aprendido en su quehacer como voluntarios:

Quedan como marcados el tiempo que estuvieron en la Central, eso no es algo que olviden, uno se encuentra personas que hace 20 años que no ha visto y sin embargo la tienen en su corazón. (2:98). Pues si se van es muy difícil que vayan creciendo en la formación con uno, a lo que nosotros llamamos formación, pero ya van con la semilla. (2:106)

Espiritualidad

Para Koenig, McCullough y Larson (citados por Quinceno & Vinaccia, 2009), la espiritualidad es la búsqueda que cada persona hace a fin de entender la relación entre respuestas a los cuestionamientos del sentido de su vida y lo sagrado o lo trascendente,

que puede o no conducir al desarrollo de rituales religiosos y la formación de una comunidad. La espiritualidad significa dirigir la vida y el desarrollo espiritual y de las acciones según las enseñanzas y normas de, en este caso, Dios.

Los voluntarios reportan que la espiritualidad se basa en vivir y servir en la organización acorde a los valores de su creencia espiritual: “la fe, la oración y esa comunicación con Dios es lo que te hace siempre seguir el ideal de la central, que es pues estar en el acompañamiento de un joven en el crecimiento personal e integral de uno” (3:1022).

Prácticas sociales

Las prácticas sociales son acciones sistemáticas que incluyen componentes físicos, mentales y emocionales de las personas, que cuales implican formas de entender el mundo, siendo así un conjunto de acciones interrelacionadas (Barajas, 2016) que son resultado de la historia de aprendizaje y del contexto social en el que son aprendidas. En el caso de los voluntarios de la organización, estas prácticas se relacionan con el estatus percibido, el reconocimiento que se da de su quehacer, las creencias que se adoptan y la confianza que se tiene en la entidad.

Estatus

Se puede entender como aquella posición social que adquiere una persona por acuerdo de las personas que lo rodean en un contexto social determinado, según el rol que cumplan dentro de este, que no se limita a tener un nivel económico, social o cultural específico, sino que involucra también lo que la comunidad crea relevante y meritorio para otorgarlo, en este caso por el tiempo y calidad de formación y del servicio dado en la organización:

Entiendo el estatus como digamos la posición de cada uno, una posición de responsabilidad en la organización, y por esa posición, por esa responsabilidad, los demás le atribuyen una valoración y tanto la responsabilidad, la posición y esa valoración, pues terminaría generando el estatus (3:241). Los niveles de estatus acá no son pues como se entienden en cualquier figura de otra organización, yo sé que aquí son como niveles de servicio (3:249). Creo que el estatus depende de la calidad del servicio, en cuanto a las diferentes formas de servir durante un tiempo. (1:302)

Quien más estatus tiene se vuelve un modelo de autoridad moral y verbal para los otros voluntarios:

Caracterización del contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia

Esa experiencia que han adquirido con el tiempo les da la posibilidad de compartir las experiencias y que el joven tenga apertura a estas, eso es clave, es decir que entre más dan a conocer lo que saben, entre más lo ponen al servicio, más estatus tienen, y entre más experiencia pues más comparten y más autoridad moral son para los jóvenes, porque guían en cada cosa. (1:310)

Reconocimiento

Se entiende como la distinción o mérito que se le otorga a una persona, ya sea por la excelente ejecución de una tarea asignada o por estar vinculado a situaciones u organizaciones particulares, se puede dar a través de refuerzos sociales o tangibles: “en el trabajo pastoral que realizo en mi ciudad, uno resalta y permite que uno sea más escuchado en la toma de decisiones, eso ha brindado un voto de confianza en las actividades que hago” (1:189). Para los voluntarios, el reconocimiento es dado por las mismas personas con y por las que trabajan y brindan su tiempo y servicio:

Yo siento que el reconocimiento lo he recibido son las expresiones de gratitud de los jóvenes que participan en las experiencias, creo que es el mejor (1:194). Yo creo que el mayor reconocimiento que yo he recibido en mi vida es que la mayoría, no podría decir el 100 % me quiere, los muchachos y las muchachas así me conozcan poco o me conozcan más, nunca me siento rechazado por ellos, antes me buscan (2:106).

Así como por su entorno social más cercano como su familia y amigos “se da desde nuestras familias cuando compartimos nuestras experiencias” (1:187), “desde mi familia, porque se sienten felices de que ayude a los otros desde acá” (1:193).

Creencias

Según lo reportado, se identifica como el conjunto de principios y valores que una persona considera verdaderas frente a una situación particular, que moldean su comportamiento y se consideran influyentes al momento de tomar decisiones en su vida:

Pero siempre recibí esa formación del fundador, de creer que nunca nos va a faltar y de hecho nunca nos ha faltado en la organización (2:118). La prosperidad acarrea el desastre, porque cuando uno tiene malgasta o cree que porque tiene puede hacer todo (2:120). Yo creo que la peor cosa que puede ocurrir es que la gente se sienta empleada, es decir yo hago algo pero espero una remuneración económica, que es distinto a yo hago algo y me estoy enriqueciendo espiritual y al mismo tiempo humanamente. (2:133)

Se evidencian las mismas reglas en su sistema de creencias, referido a la importancia de tener un mismo ideal, una misma espiritualidad y disposición para el servicio: “entonces sentí que se podía construir y que los sueños e ideales que uno tenía para empezar a dejar un mundo mejor sí eran posibles entonces desde ahí me conecté” (3:54).

Confianza

La confianza es el cúmulo de expectativas positivas que se tienen sobre las acciones de otras personas, es decir, es una actitud que se asume sobre el comportamiento futuro de otra persona a pesar de no tener la certeza y el control sobre el rumbo que tomará dicho comportamiento (Contreras, Díaz & Sáenz, 2017) o en este caso la organización:

Confíen en la obra, en el futuro de la obra, porque está pensada y organizada de tal forma que se construye todos los días, en la que la misma dinámica muestra que personas son las idóneas para vincularse y quedarse, por lo que es importante que confíen en las personas que están, así tengan discrepancias con ellas, esas mismas diferencias son las que enriquecen, pero todo eso se logra si se confía totalmente en el otro y en la obra. (2:144)

A partir de una mirada global sobre los resultados expuestos anteriormente, en relación con el número de palabras codificadas, se realizó la búsqueda sobre las cincuenta palabras más frecuentes de cinco o más caracteres, a fin de identificar la saturación de las categorías identificadas en el contrato psicológico de los voluntarios entrevistados, ante lo cual se puede observar cómo predominan conceptos como “voluntario”, “tiempo”, “jóvenes”, “formación”, “equipo”, “estatus”, “vocación” y “servicio” (ver figura 2). La marca de nube señala cómo las expectativas del quehacer del voluntario se relacionan con el tiempo que se destina para servir a otros en equipo, lo cual permite generar amistades:

Me motivó fundamentalmente como joven ocupar mi tiempo, realizar actividades como campamentos o deportes, donde podía conocer a otras personas y trabajar en equipo con ellas, poniendo al servicio después de un tiempo lo que íbamos aprendiendo a otros. (2:15)

Caracterización del contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia

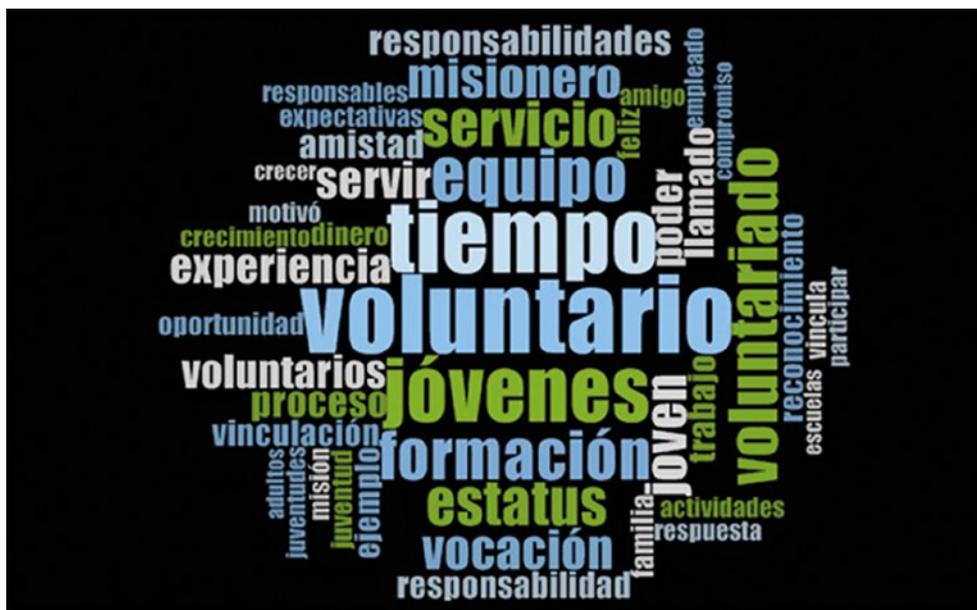


Figura 2. Conceptos predominantes en el contenido del contrato psicológico en voluntarios. Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la marca de nube indica una relación estrecha entre “formación” y “estatus”: “el estatus más alto que hay en la organización lo tienen aquellas personas que precisamente han dedicado casi toda su vida a servir de diferentes formas en ella y por tanto tienen más formación que el resto” (1:302); así como entre “vocación”, “responsabilidad”, “respuesta” y “joven”: “la opción preferencial que se tiene por los jóvenes en la organización, que reafirman nuestra vocación, a través de las responsabilidades que nos confían y asumimos de la mejor manera, evidenciando el impacto que se logra en sus vidas”(1:101).

Características según el rol dentro de la organización

Se identifica que una de las características más importantes tanto para los voluntarios del *staff* y los líderes más jóvenes son las expectativas que se tienen, a diferencia de los vitalicios, en quienes predomina el sentido de pertenencia. Asimismo, que hay una similitud en la relevancia que tiene, para los líderes jóvenes y los vitalicios, el crecimiento personal que pueden llegar a tener en la organización, teniendo una mayor incidencia en los adultos del *staff*, además de que comparten la misma percepción de importancia de las obligaciones que se generan durante su voluntariado (véase figura 3).

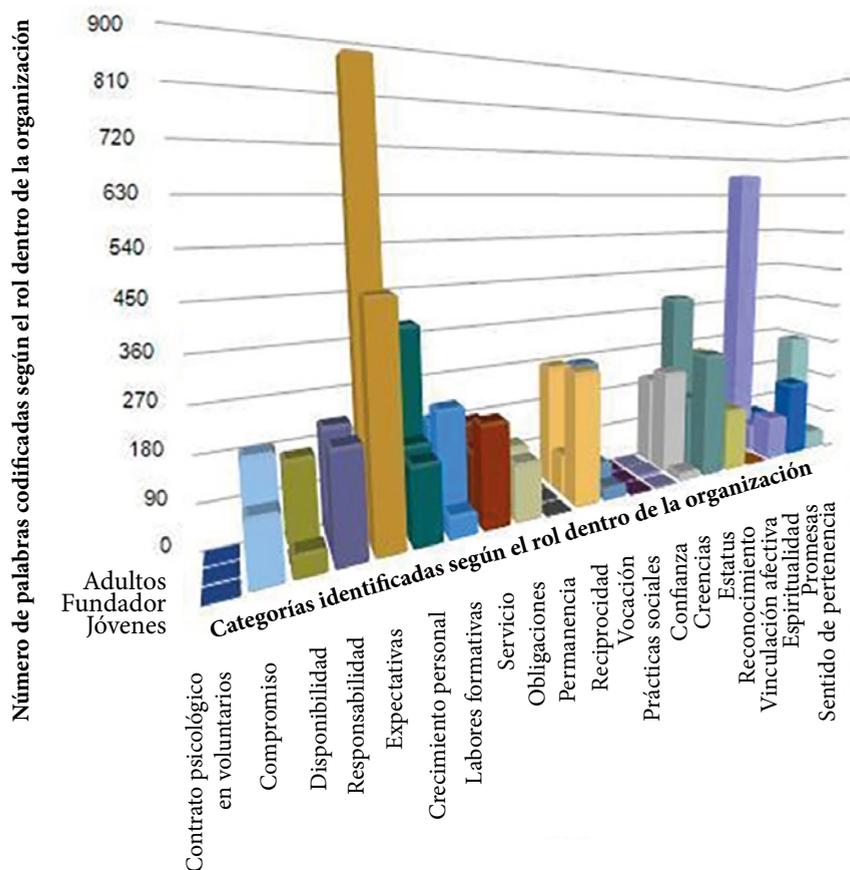


Figura 3. Número de palabras codificadas en cada categoría según el rol del voluntario dentro de la organización. Fuente: elaboración propia.

Se identifica que la cuota de vitalicios (fundadores) se caracteriza por una larga permanencia temporal en la organización (más de cincuenta años). Su contrato psicológico se caracteriza principalmente por un alto sentido de pertenencia a la organización, que se relaciona con las labores formativas y su sistema de creencias para permanecer en ella, lo que acarrea un nivel de compromiso relevante con la misma. La confianza, la vocación y la responsabilidad son las categorías menos relevantes en el contenido de su contrato psicológico, aunque cabe resaltar que la confianza, a pesar de ser una de las características con menor incidencia en su discurso en relación con las otras, es la única que emerge en este grupo de voluntarios, es decir, se vuelve relevante en comparación a los contratos psicológicos de los otros voluntarios (ver figura 4).

Caracterización del contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia

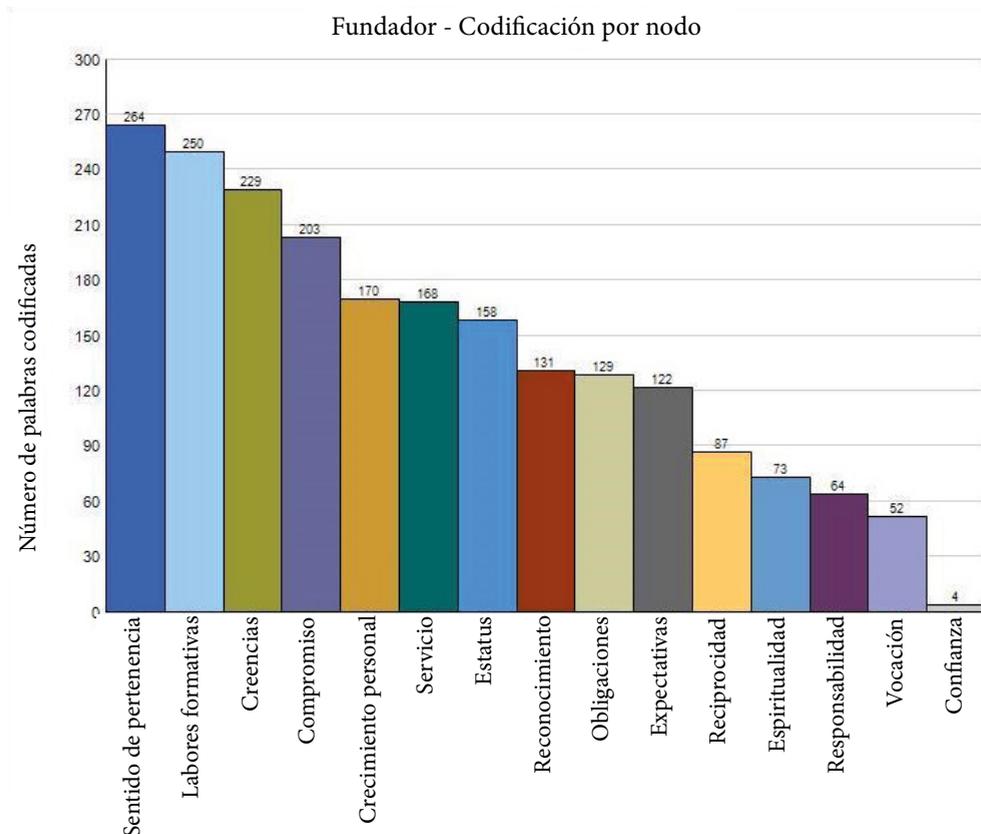


Figura 4. Número de palabras codificadas en los voluntarios vitalicios de la organización. Fuente: elaboración propia.

En relación con las generaciones más adultas, que llevan vinculadas en promedio un tiempo entre diez y cuarenta años a la organización, se identifica un contenido del contrato psicológico caracterizado principalmente por las expectativas que tienen frente a la ejecución y el rol que tienen dentro de la organización. Otros valores significativos son su sistema de creencias espirituales y estatus percibido y recibido por su quehacer como voluntario después de cierto tiempo; sin embargo, y a diferencia de los líderes jóvenes, las obligaciones, responsabilidades y el compromiso son las categorías menos relevantes en su quehacer como voluntarios (ver figura 5).

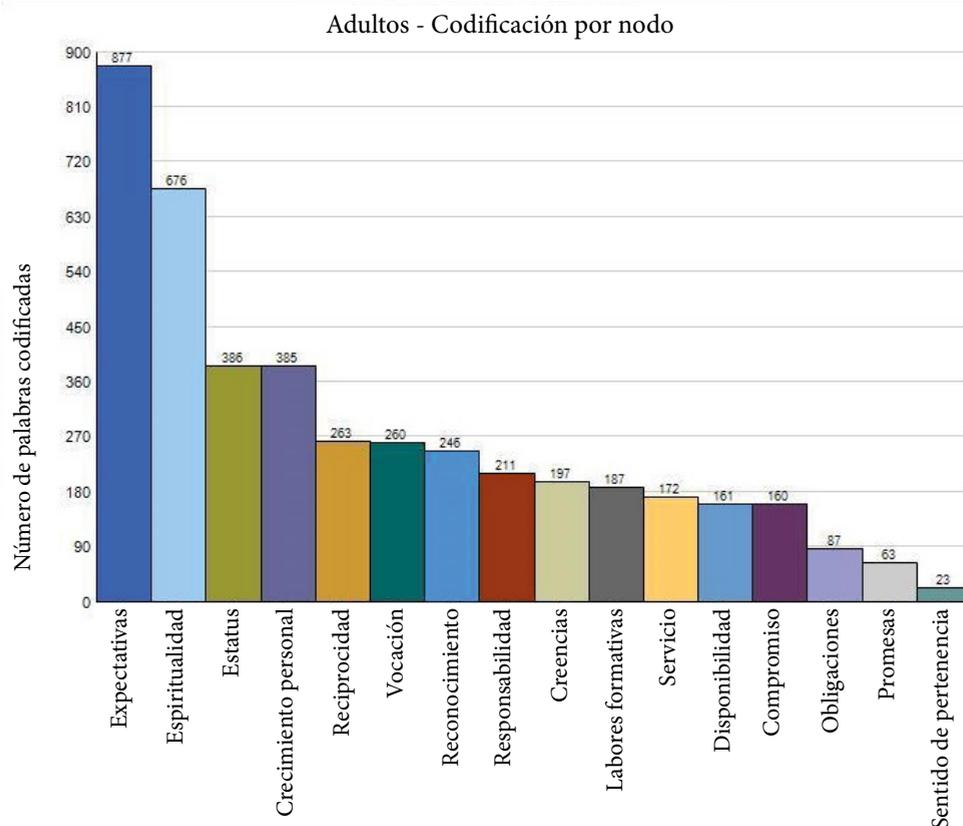


Figura 5. Número de palabras codificadas en los voluntarios del staff de la organización. Fuente: elaboración propia.

Se encuentra que en los líderes más jóvenes estos acuerdos implícitos con la organización se dan con relación a las expectativas que tienen frente al servicio que pueden ofrecer a las otras personas y al compromiso que adquieren principalmente por la reciprocidad que encuentran, entendida como aquellas relaciones o vínculos interpersonales profundos que denominan amistad. Otros aspectos relevantes son las responsabilidades que les son delegadas y la percepción de un estatus muy marcado dentro de la entidad, siendo este último un indicador de autoridad moral y mayor nivel formativo. Por lo anterior, se puede identificar que la relevancia de las responsabilidades que le son delegadas se relaciona con que los hace sentir que hacen parte de una comunidad y que adquieren reconocimiento dentro y fuera de la organización. Las creencias, la espiritualidad, el sentido de pertenencia y las labores formativas que se ejercen, son las características menos relevantes en el contrato psicológico de esa generación (ver figura 6).

Caracterización del contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia

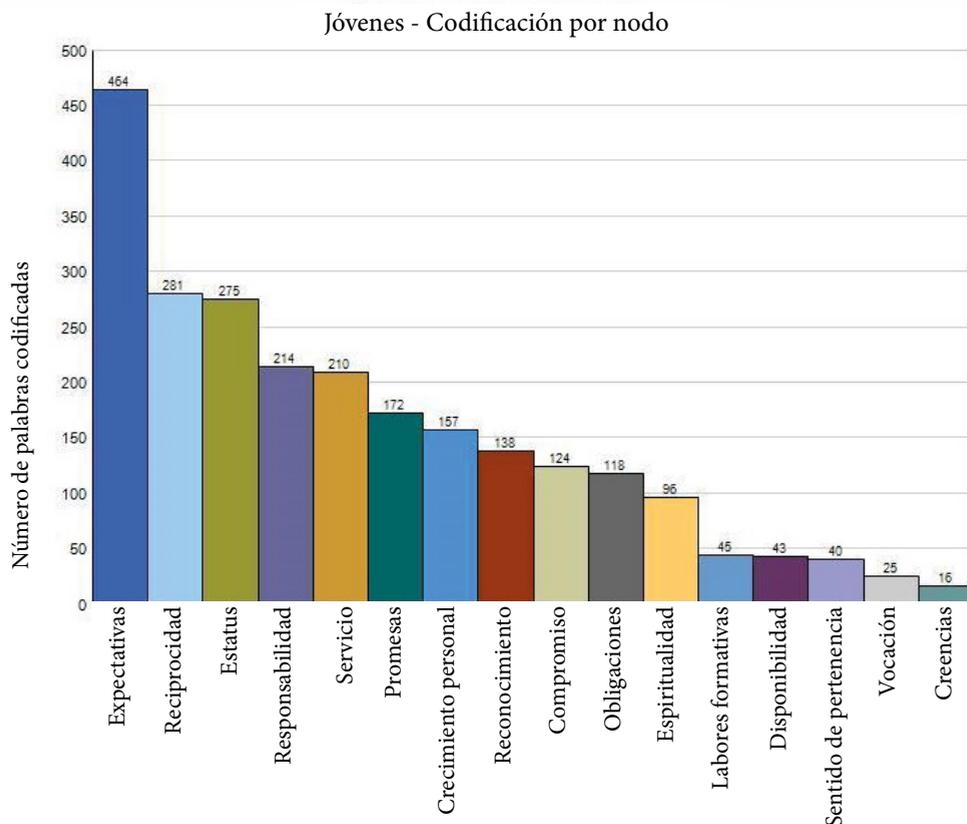


Figura 6. Número de palabras codificadas en los voluntarios líderes de la organización. Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Con la intención de responder al interrogante: ¿qué caracteriza el contenido del contrato psicológico en un grupo de voluntarios de una organización sin ánimo de lucro en Colombia?, se realizó un análisis cualitativo inductivo, bajo la luz de la teoría fundamentada. Los resultados identificaron seis rasgos principales del contenido del contrato psicológico de esta población, de los cuales tres fueron previamente pre-establecidos (compromiso, expectativas y obligaciones) y tres fueron características emergentes (permanencia, vinculación afectiva y prácticas sociales) durante el proceso de análisis de la información recolectada.

De las características previamente establecidas, se identificó que en esta modalidad de trabajo informal las expectativas que se generan entre el voluntario y la organización

son lo más importante al momento de la formación del contrato psicológico, relacionadas principalmente con el crecimiento personal que perciben pueden tener en la organización. Lo que confirma que el trabajo, en este caso las labores formativas y el servicio que brindan, potencia el desarrollo psicológico, generando en los trabajadores independencia y libertad al decidir sobre sus propias vidas, en especial en los más jóvenes (Domínguez, 2008). Esto explica la manifestación de las subcategorías emergentes relacionadas con las expectativas de la muestra.

En relación con las categorías emergentes, se evidencia que tanto la vinculación afectiva que se da por las promesas, la espiritualidad y el sentido de pertenencia de las personas, así como las prácticas sociales que se dan dentro de la entidad basadas en las creencias, el reconocimiento, el estatus y la confianza percibidas, se asocian con las características propias de la cultura y el clima organizacional de la entidad. Se corrobora que las características del contrato psicológico están moldeadas por las situaciones, el cumplimiento de acuerdos y el contexto social donde se pacte este tipo de contrato, influyendo directamente en elementos adicionales que permiten su continuidad y duración del contrato (Bello, Guerrero, Prado & Santamaría, 2017).

También se identificó que la permanencia para esta modalidad de trabajo se da principalmente por la reciprocidad que se encuentra en los lazos interpersonales que se crean durante el quehacer, lo cual sugiere que “el intercambio relacional favorece el establecimiento de lazos afectivos y la aparición de tendencias de afiliación” (Böhrt, Solares & Romero, 2014, p. 37). Esto implica que la evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional cambian con la edad y la antigüedad en la organización.

Se evidenciaron diferencias en la forma como las personas de distintas generaciones vinculadas a la organización perciben el contenido del contrato psicológico, identificando que la antigüedad de vinculación y la edad son factores importantes en la formación del contrato; este hallazgo corrobora los resultados de la investigación de Böhrt, Solares y Romero (2014), quienes señalan que las variables edad y antigüedad se entienden como transformaciones acumulativas en el tiempo de vida del individuo o de la vinculación en la organización, que tienen una incidencia relevante en la formación y cumplimiento del contrato psicológico.

Partiendo de las diferencias generacionales que se evidencian en la información recolectada, se puede decir que las características del contrato psicológico varían dependiendo del tiempo de permanencia que una persona lleve en la organización. A pesar de que la mayoría de los entrevistados se vincularon a la organización en un promedio de edad similar, entre los 13 y 20 años, sus contratos psicológicos difieren en relación con su momento de vida actual, pues en el análisis realizado se

identificaron discrepancias relevantes en su contrato psicológico. De otro lado, también se corrobora lo planteado por Torres, Santa y Bonilla (2014), quienes respecto a las expectativas muestran que los trabajadores más antiguos son más leales y comprometidos, mientras que los recién vinculados se concentran en su propio éxito, las responsabilidades que se delegan y el crecimiento personal y profesional que logren, lo cual se evidencia en la modalidad laboral del voluntariado.

Se encuentra que el contrato psicológico para los adultos que llevan vinculados más de diez años como voluntarios se caracteriza principalmente por un discurso enmarcado en su espiritualidad, a diferencia del fundador, en el cual prima la labor formativa y la responsabilidad en los más jóvenes, confirmando que, como afirman Harman y Doherty (2014), el contrato psicológico en voluntarios se caracteriza por buscar nuevas alternativas para ejecutar sus responsabilidades e innovar; esto reafirma que el contenido del contrato psicológico varía en cada población y se vuelve específico a una modalidad de trabajo.

Otra explicación a estas diferencias encontradas en las muestras según la edad, puede deberse a que, según Bolea (citado por Bello, Guerrero, Prado & Santamaría, 2017), los profesionales que nacieron entre 1945 y 1960 fueron criados en un contexto social caracterizado por las diversas dificultades económicas en los años de posguerra. Esto ocasionó que las personas no tuvieran la oportunidad de estudiar e iniciaron la vida laboral muy jóvenes y de forma rápida, lo que les permitió desarrollar repertorios conductuales de esfuerzo; son personas que permanecen gran parte de su vida en una misma empresa y asumen de forma adecuada situaciones de cambio, a diferencia de las generaciones posteriores a estas fechas.

Finalmente, resaltamos la importancia que tiene realizar este tipo de estudios en las nuevas realidades laborales y en modalidades de trabajo caracterizadas no necesariamente por contratos de trabajo formal sino a través de relaciones mucho más informales. En el caso presentado, el voluntariado constituye una nueva modalidad de trabajo en el mundo contemporáneo, pues las personas que lo realizan no se vinculan contractualmente de manera formal a una institución, no esperan remuneración económica y se comprometen establemente en la prestación de servicios principalmente sociales. Estos tipos de relacionamiento generan en las personas nuevas dinámicas sociales e impactos psicológicos que los cuales pueden ser analizados a la luz de diferentes constructos, como lo es el contrato psicológico, considerado en los últimos tiempos un concepto clave para entender el comportamiento de las personas vinculadas a una organización.

Referencias

- Alcover, C. (2002). *El contrato psicológico, el componente implícito de las relaciones laborales*. Aljibe.
- Barajas Sandoval, L. C. (2016). Prácticas sociales y cuerpos recuperados: reconfigurar lo propio para sobrevivir. *Nómadas*, 45, 253-262. <http://www.scielo.org.co/pdf/noma/n45/n4e5a17.pdf>
- Barreto, I., Velandia, A. & Rincón, J. (2011). Estrategias metodológicas para el análisis de datos textuales: aplicaciones en psicología del consumidor. *Suma Psicológica*, 18(2), 7-15.
- Bello, A., Guerrero, S., Prado, C. & Santamaría, D. (2017). *Contrato psicológico, un reto para las diferentes generaciones en la empresa Racafe & CIA S.C.A.* (Tesis de Especialización). Universidad Piloto de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003811.pdf>
- Betanzos Díaz, N., Andrade Palos, P. & Paz Rodríguez, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Böhrt, R., Solares, L. & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Ajayu - Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 12(1). <http://www.redalyc.org/html/4615/461545457001/>
- Cancino del Castillo, C. & Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago: Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Cantisano, G., Fernández, I. & Lisbona, A. (2005). Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención en emergencias y catástrofes. *Ansiedad y estrés*, 11, 265-279.
- Cardozo, S. (2016). *Contenido y estado del contrato psicológico de los funcionarios de la Gobernación de Caldas*. (Trabajo de grado en Especialización en Gerencia del Talento Humano). Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/2675>
- Contreras, Y., Díaz, F. & Sáenz, M. (2017). Confianza y confiabilidad: recursos estratégicos para la competitividad y continuidad de la empresa familiar en México. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 5(1). <https://riico.net/index.php/riico/article/view/601/802>
- Creswell, J. W. (2008). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.

- Dávila de León, C. & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472014000200004&script=sci_arttext
- Dabos, G. & Rousseau, D. (2004). Mutuality and reciprocity in the psychological contracts of employees and employers. *Journal of Applied Psychology*, 89, 52-72.
- Díez, R. (2015). Análisis del contrato psicológico: el caso de Brico Dépôt. (Tesis de pregrado en Administración y Dirección de Empresas). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de León.
- Domínguez, L. G. (2008). Jóvenes, políticas de empleo y subjetividad: una mirada a los nuevos programas de inserción laboral para jóvenes cubanos a través del sentido del trabajo. *Revista Argentina de Sociología*, 6(11), 169-191.
- Gil, T. & Cano, A. (2010). Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: Tipos de análisis y proceso de codificación (II). *Nure Investigation*, 45, 1-10.
- Gómez y Olave, P. & Mielgo Martínez, E. (1989). Voluntariado y trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 79-88.
- Harman, A. & Doherty, A. (2014). The psychological contract of volunteer youth sport coaches. *Journal of Sport Management*, 28(6), 687-699.
- Kim, M., Trail, G., Lim, J. & Kim, Y. (2009). The role of psychological contract in intention to continue volunteering. *Journal of Sport Management*, 23(5), 549-573.
- Liao-Troth, M. (2001). Attitude differences between paid workers and volunteers. *Nonprofit Management and Leadership*, 11(4), 423-442.
- Martínez, N. (2015). Reseña metodológica sobre los grupos focales. *Editorial Universidad Don Bosco*, 6(9), 47-53.
- Quinceno, J. & Vinaccia, S. (2009). La salud en el marco de la psicología de la religión y la espiritualidad. *Diversitas*, 5(2), 321-336. <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/261/439>
- Ramos, A. (2012). *Efectos del contrato psicológico en una organización no lucrativa*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Sánchez, M. & Berrocoso, J. (2017). Diyers en la tercera ola: un estudio de casos para el análisis de entornos de aprendizaje autorregulados, conectados y distribuidos. *CLAIQ, Congreso Ibero-Americano de Investigación Cualitativa*, 5: 86-95 [FCL3] <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1322>
- Stirling, C., Kilpatrick, S. & Orpin, P. (2011). A psychological contract perspective to the link between non-profit organizations' management practices and volunteer sustainability. *Human Resource Development International*, 14(3), 321-336.
- Strauss, A., Corbin, J. & Zimmerman, E. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

- Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 15, 85-107.
- Torres Oviedo, C. F., Santa Mosquera, V. & Bonilla Arias, J. A. (2014). Caracterización del contrato psicológico de empleados de dos generaciones en una organización del sector bancario. *Cuadernos de Administración*, 30(51).
- Vélez, M. (2017). Sobre el sentido del trabajo en la flexibilidad laboral en Medellín, Colombia. *Equidad y Desarrollo*, 29, 83-104.
- Vesga, J. J. (2007). Contenido y extensión del contrato psicológico en distintas modalidades de trabajo. *Perspectivas en Psicología*, 10, 77-99.
- Vesga, J. J. (2014). Evolución histórica del concepto “contrato psicológico”. En J. Orejuela (ed.). *Psicología de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación* (pp. 243-260). Universidad de San Buenaventura.