

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**VOLUNTARIADO Y SU GESTIÓN EN UNIVERSIDADES
PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO
FENOMENOLÓGICO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR
JOSE GIL CORTEZ AURAZO**

**ASESOR
CARLA ETHEL GAMARRA FLORES**
<https://orcid.org/0000-0001-8604-1070>

Chiclayo, 2022

**VOLUNTARIADO Y SU GESTIÓN EN UNIVERSIDADES
PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO
FENOMENOLÓGICO**

PRESENTADA POR:
JOSE GIL CORTEZ AURAZO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Juan Cesar Farías Rodríguez
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche
SECRETARIO

Carla Ethel Gamarra Flores
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis, mi esfuerzo y mi entera carrera universitarita a mi madre, por ser mi motivación segundo a segundo para ser de mi un buen profesional, como fue su sueño. Sin su esfuerzo día a día, absolutamente nada hubiera sido posible.

Para ella todo mi reconocimiento, amor y admiración desde mi escritorio hasta el cielo.

A mi padre y a mi hermano por ser mi guía día a día.

A mi familia por ser el principal soporte en los momentos difíciles durante todo este tiempo.

A Augusto y Plaza Bolognesi por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Especial agradecimiento a mi asesora, Mgtr. Carla Gamarra por el acompañamiento hecho en todo el proceso de investigación y por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docplayer.es

Fuente de Internet

4%

2

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

rua.ua.es

Fuente de Internet

2%

4

scielo.conicyt.cl

Fuente de Internet

2%

5

udep.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

2%

7

repositoriodigital.academica.mx

Fuente de Internet

1%

8

jett.labosfor.com

Fuente de Internet

1%

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
II. Marco teórico	12
III. Metodología	22
IV. Resultados	27
V. Discusión.....	32
VI. Conclusiones	34
VII. Recomendaciones.....	35
VIII. Lista de referencias	36
IX. Anexos.....	38

Lista de tablas

Tabla I Matriz de consistencia	25
Tabla II Gestión del voluntariado.....	28
Tabla III Motivaciones de los estudiantes para pertenecer a programas de voluntariado.....	29
Tabla IV Barreras que impiden a los estudiantes participar de programas de voluntariado	30

Resumen

El Voluntariado universitario ha tenido cada vez más presencia en los jóvenes universitarios, sin embargo, su participación sigue siendo muy menor a comparación de los países que tienen mejor desarrollo educativo que el nuestro, como Chile o España.

Es por eso que la presente investigación tuvo como principal objetivo comprender la gestión del voluntariado a través de la experiencia del voluntario, para ello se establecieron seis rondas de entrevistas semiestructuradas con los partícipes de este fenómeno, seis voluntarios y dos autoridades universitarias, todo basado en una guía de entrevista que se usó como punto de partida para la recolección de información donde resaltan importantes hallazgos como por ejemplo que los voluntarios están experimentando un proceso de nuevas gestiones para impulsar el desarrollo de este fenómeno.

También se descubrió que la mayor motivación termina siendo el aprendizaje que se adquiere dentro de la organización y que la mayor barrera que ellos enfrentan es la falta de comunicación entre las autoridades y el área académica de la universidad como principales datos de esta investigación.

Palabras clave:

Voluntariado, Responsabilidad social universitaria, fenomenología.

Clasificaciones JEL:

M10, M12, M14

Abstract

University volunteering has had an increasing presence among university students, however, its participation is still very low compared to countries that have better educational development than ours, such as Chile or Spain.

That is why the main objective of this research was to understand the management of volunteering through the volunteer's experience, for which six rounds of semi-structured interviews were established with the participants in this phenomenon, six volunteers and two university authorities, all based on an interview guide that was used as a starting point for the collection of information where important findings stand out, such as that the volunteers are undergoing a process of new management to promote the development of this phenomenon.

It was also discovered that the greatest motivation ends up being the learning that is acquired within the organization and that the greatest barrier they face is the lack of communication between the authorities and the academic area of the university as the main data of this research.

Keywords:

Volunteering: the non-obligatory and unpaid activity that benefits another. (Dekker y Halman 1998).

Social Responsibility: It is a factor of differentiation of the universities in which it is applied and, therefore, of success, in an increasingly competitive environment. (Domínguez Pachón (2009 : 45)

JEL Classifications:

M10

M12

M14

I. Introducción

En los últimos años, el voluntariado ha sido tema de investigaciones por entidades internacionales como la ONU y las más reconocidas universidades a nivel mundial como la Universidad Complutense de Madrid o la universidad de Cambridge, teniendo como principal motivo la trascendencia que ha tenido en el desarrollo de una sociedad cada vez más emergente y globalizada que usa este fenómeno como una herramienta eficaz para la resolución de conflictos, elevar el capital humano y su empleabilidad, pero sobretodo siendo parte importante en el desarrollo de los países con grandes economías.

Partiendo de este punto, algunas investigaciones realizadas en universidades de Europa, como la Universidad Complutense de Madrid o la Universidad de Barcelona, confirman la necesidad de incorporar el voluntariado universitario dentro de la gestión de responsabilidad social de estas instituciones. Algunas de estas universidades ya están tratando de detallar cómo es que el voluntariado está siendo gestionado y fomentado. Por ejemplo, la Universidad Complutense de Madrid con la colaboración de la Fundación Mutua Madrileña realizan desde el 2013 los Premios al Voluntariado Universitario, en los cuales se presentan más de 92 proyectos gestionados por los alumnos anualmente y solo 20 pasan a la etapa final, esto ha generado un gran impacto en la comunidad universitaria (Premios Voluntariado, 2018).

Sin embargo, en el Perú la población universitaria que participa en programas de voluntariado es menor a comparación de los países desarrollados como los de Europa e incluso con los países sudamericanos en donde muchos comparten casi el mismo entorno. En cifras exactas, por ejemplo, en España se tiene cifras de 2,2 millones de universitarios que pertenecen a una organización voluntaria anualmente (Diarosur, 2018). En Brasil, solo AIESEC, la organización más grande de voluntarios jóvenes del mundo tiene un total 10,197 universitarios que pertenecen a programas de voluntariado anualmente; al contrario de Perú, en el que la cantidad de jóvenes voluntarios apenas llega a la cifra de 2,838 voluntarios anualmente en la misma organización (RPP, 2018). Siendo AIESEC la organización voluntaria universitaria más influyente del mundo al estar presente en 137 países, la cifra que se maneja en el Perú es muy pobre a comparación de Brasil o España.

En algunas investigaciones de Perú, que sirven como antecedentes de esta investigación, recogieron testimonios de los mismos voluntarios en los que ellos nombran las nuevas habilidades que adquirieron a través de estos programas, como el trabajo en equipo, la capacidad de liderar o tolerar situaciones desconocidas (Cavero, 2014). Si bien es cierto, organizaciones como Techo o AIASEC son las que más impacto han creado en las universidades a nivel nacional; sin embargo, existen organizaciones nacientes en las universidades que quieren sumarse a esta nueva ventana de desarrollo. Un ejemplo claro se evidencia en la ciudad de Chiclayo con el Circulo de estudiantes líderes en Derecho (Universidad Señor de Sipán) o Vocces (Universidad Santo Toribio de Mogrovejo) que no tienen mucho tiempo como organización, fundadas en el año 2014 y 2018 respectivamente, pero que, sin embargo, se han mantenido firmes con su propósito.

Es por ello por lo que, a pesar de los datos señalados en investigaciones que demuestran el gran impulso que la participación en programas de voluntariado genera en el estudiante, existe aún poco conocimiento sobre la experiencia de los universitarios dentro de la organización voluntaria. Tal como los beneficios que obtienen, sus motivaciones y sus limitantes. Al desconocer esta información, no se toman las decisiones correctas en cuanto a su gestión, lo que resulta en el poco fomento de esta actividad y que, debido a esto, al estudiante le genera una pérdida de oportunidad que puede llegar a ser significativa, por eso se plantea la siguiente pregunta principal: ¿Cómo los jóvenes universitarios experimentan la gestión del voluntariado en las universidades particulares de Chiclayo?.

Por lo tanto, se tiene como objetivo de la investigación comprender la gestión del voluntariado a través de la experiencia del voluntario. Por consiguiente, se planteó como objetivos específicos diagnosticar la gestión del voluntariado en las universidades particulares de Chiclayo, así como comprender cuales son las razones por las que los estudiantes universitarios se motivarían a pertenecer a programas de voluntariado y determinar las barreras que les impiden participar en programas de voluntariado.

Respecto al contenido de la presente investigación, en el primer capítulo se detallan los datos generales de la investigación que contienen una breve introducción al tema elegido para la investigación. En el segundo se tiene las bases teóricas y antecedentes. El tercer capítulo redacta la metodología de investigación utilizada e instrumentos, y se enfatizará sobre la población, muestra y muestreo. El cuarto capítulo contiene los resultados hallados en el

proceso de investigación y se complementará con la discusión. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones obtenidas en la investigación y las recomendaciones brindadas por el autor. Para finalizar se mostrará la bibliografía que se utilizó y los anexos de la investigación.

II. Marco teórico

Antecedentes

Es oportuno precisar que en los últimos años se han producido nuevas investigaciones sobre el voluntariado universitario que sirven para reforzar el panorama actual sobre este fenómeno, ya que cuando se inició esta investigación la más reciente se había realizado en el año 2015.

Khasanzyanova (2011), autor citado por la mayoría de las investigaciones en este tema, definió como su objetivo principal reflexionar sobre qué es el voluntariado, qué significa ser voluntario, y en definitiva cuál es el perfil del voluntariado universitario y su formación. Según sus estudios en la Universidad de Granada, concluyó, en sus resultados, que la motivación más dominante entre los estudiantes es el desarrollo personal, los aspectos altruistas y el trabajo en equipo, además observó un interés en el ámbito profesional. Asimismo, señala que es difícil encontrar una sola motivación y que por el contrario, en el sujeto se da una interrelación de varias de ellas. Esta motivación es el inicio para la formación y el desarrollo de la personalidad, valores y actitudes; si el estudiante universitario, en su camino hacia la integración laboral, adquiere gracias a su trabajo como voluntario las competencias necesarias para su éxito laboral, se debe incentivar a los estudiantes universitarios a participar en dichos programas de voluntariado.

En una investigación hecha en el Reino Unido, Ellis & McKay (2013) hablaron de la alta tasa de desempleabilidad que tuvo el país en los últimos años, ellos cuentan cómo es que existe un camino hacia la empleabilidad a través del voluntariado, siendo una especie de causa-efecto, dando como conclusión que el voluntariado ofrece a los participantes la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, ampliar redes, crear CV, probar nuevas vocaciones y adquirir experiencia, esto siendo una amplia línea de diferenciación con su competencia.

En Manchester, Anderson & Green (2012) hicieron una investigación sobre los beneficios que obtiene el universitario en una organización voluntaria en la cual señalan que existe una forma acreditada de aprendizaje comunitario que corresponde al concepto del

"aprendizaje de servicio" en los Estados Unidos y de las actividades de "Science Shop" en Europa.

La Universidad de Wolverhampton es una de las relativamente pocas instituciones en el Reino Unido que ofrece oportunidades para el voluntariado como parte del aprendizaje acreditado dentro de programas de grado, es un modelo holístico de aprendizaje que conecta, a través de experiencias, con la aplicación práctica de la participación de la comunidad a través de trabajar como voluntario. El voluntariado universitario tiene como objetivo facilitar el pensamiento crítico de los estudiantes y desarrollar su sentido de responsabilidad social hacia la sociedad civil.

Según Zas et al., (2021) en una de las investigaciones más recientes sobre el voluntariado sobre la realización de voluntariado estudiantil y las motivaciones para ser voluntario y profundiza en los ámbitos de interés de los universitarios para realizar voluntariado concluye quea metodología de aprendizaje-servicio implica una forma de educación experiencial en la que los estudiantes se comprometen en actividades de ayuda a la comunidad al tiempo que facilita el aprendizaje de una asignatura y el desarrollo de competencias profesionales.

Castro(2018) en su investigación “Modelos de transformación y construcción de la sociedad: Una comparación entre los programas de voluntariado juvenil Techo y Voluntariado Universitario para el Desarrollo” muestra el interés del último tiempo en comprender más a fondo las funciones del voluntariado y cuáles son las diferencias entre las diferentes organizaciones voluntarias, puesto que es necesario entender la funcionabilidad de cada una de ellas, es por eso que el autor plantea que “si no hay una sola manera de entender la solidaridad o el desarrollo tampoco se puede hablar de una sola forma de concebir el voluntariado” teniendo como resultado que cada uno de los programas de voluntariado no sólo ejerce el mero hecho de participar activamente en un espacio determinado, si no que trata de interpretar y transformar a la sociedad a través de un objetivo transversal en específico.

Los estudiantes pueden permanecer con el mismo programa de voluntariado durante sus estudios o usar cada módulo para ser voluntario con diferentes organizaciones. La evaluación cubre la planificación y negociación de la actividad voluntaria, aprendizaje a través de experiencias evaluado a través de registros e informes que contienen reflexión personal y análisis académicos específico de la materia. Los programas de voluntariado alientan a un

cambio lejos del enfoque de 'habilidades' a corto plazo, atados a modelos que unen estratégicamente una variedad de oportunidades para el voluntariado dentro del plan de estudios y evaluando el aprendizaje de los estudiantes.

Anderson & Green (2013), concluyen que los 272 universitarios participantes en su investigación señalaron que lo que más rescatan de su participación en los programas de voluntariado son los beneficios que esto les dio como obtener una motivación constante para seguir siendo voluntario, intercambio de conocimientos entre los participantes, desarrollo de habilidades para la vida, les da valor a sus conocimientos y la más importante para ellos era empleabilidad que esta les daba al culminar sus carreras.

En otra investigación hecha en la ciudad de Lima, específicamente en la organización TECHO-PERÚ, Cavero(2014) cuenta un poco más de detalles sobre el voluntariado, su investigación realizada en un estudio de caso de la mencionada organización voluntaria, en donde hizo entrevistas semi estructuradas, libres y acciones participativas dentro de la organización, el autor señala que el estudio sirvió para comprobar que el concepto de voluntariado está transformándose, yendo de un desfasado concepto del voluntariado hacia un nuevo concepto del mismo, uno que funciona como herramienta social, partícipe del crecimiento de ciudades. Motivados por los ya citados organismos internacionales, las metas que se pretende lograr alrededor del mundo, lo que se llama objetivos del milenio, estos sirven de estímulo para seguir desarrollando esta clase de voluntariado. “La práctica del voluntariado se promueve no solo como una señal de armonía y cooperación sino como una herramienta viva y poderosa que está a la mano de la ciudadanía y capaz de provocar cambios en los más variados entornos en el que se aplica y cuyos beneficios, en muchos casos, tienen múltiples aristas” (Naciones Unidas, 2011).

Pero el autor también cuenta cómo es la transformación del voluntario, que en su mayoría son universitarios, en una especie de antes y después, contada por el mismo voluntario. Toda esta información, Cavero pudo recopilar no sólo usando métodos comunes en investigaciones como esta, siendo entrevistas de todo tipo y encuestas, si no que se adentró en la organización y fue parte del proyecto que en ese momento estaba ejecutándose, lo cual hace que la información mencionada por el autor, aun siendo subjetiva, tiene mucho valor en cuanto a información.

Guerrero(2015) utiliza como fuente de datos la Universidad del Pacífico (UP) y la Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC) ya que estas universidades promueven el voluntariado bajo diferentes modalidades, el autor señala en su investigación una relación en la participación de los universitarios en grupos voluntarios con su grado de adopción de valores democráticos, arrojando en su estudio cuantitativo una diferencia estadística significativa entre jóvenes voluntarios y no voluntarios en relación a valores sociales y democráticos.

En una investigación hecha el 2014 por Elizabeth Llancar trata de explicar los factores motivacionales que influyen en la participación de los voluntarios con los programas de voluntariado arroja en sus resultados que la mayor motivación que influye en ellos es el interés por aprender nuevas capacidades y desarrollar habilidades que les permita a ellos expresarse mejor en su sociedad, fortalecer relaciones sociales y sobre todo adquirir experiencia profesional sin aun serlo

René Ríos de la Pontificia Universidad Católica de Chile describe en un artículo el involucramiento de los estudiantes universitarios en actividades voluntarias de filantropía (ayuda a terceros), culturales, de causas y campañas, asociatividad estudiantil (centros de alumnos) y movimientos u organizaciones políticas. Se explica el involucramiento por dos motivos. La primera es la estructura familiar que establecería disposiciones para involucrarse, incluyendo variables como el nivel socio económico y educacional de los padres y las variables que actúan como estabilizadores de la disposición, fundamentalmente el proyecto educativo escolar. Y la segunda es la religión y vivencia de la religiosidad. Se extraen consecuencias referidas al proyecto educativo de la propia universidad, en particular los referidos a la adquisición de competencias y habilidades crecientemente demandadas por la profesionalización de las organizaciones del tercer sector.

Ahora tomando en cuenta al Perú, para saber cómo podría impactar el voluntariado, se debería tener en cuenta datos estadísticos como por ejemplo el informe del INEI (2014) el 23,9 % de la población vive en pobreza y persisten los problemas sociales que frenan el desarrollo. Ante ello, la labor de las universidades es fundamental para formar nuevas generaciones reflexivas participativas y con mayor vocación de servicio a la sociedad; es decir, para educar en solidaridad. El voluntariado puede funcionar como el eslabón para las soluciones de los problemas del país, esa es una de las motivaciones para realizar esta

investigación, puesto que la universidad es una pieza fundamental cuando hablamos del futuro del país, esta entidad funciona como una máquina creadora de ideas que para bien o para mal reflejan la realidad del país. Es por eso que el voluntariado universitario tiene que, obligatoriamente, llegar al estudiante dentro de su proceso de formación.

Ahora, si se habla del voluntariado como una organización en la que se plantean objetivos, en la cual cada elemento cumple una función indicada para el funcionamiento del equipo y el cumplimiento de metas, hasta donde incluso, se elaboran estrategias para diferentes acciones; es totalmente gestionable. Victoria Salazar (2014) señala que el voluntariado universitario es gestionable a través de procesos académicos o universitarios porque la misma organización lo permite, basándose en todo lo señalado anteriormente.

Carmen Vegas, ex presidenta del CONAJU, en una publicación titulada Voluntariado: miradas y perspectivas (2004) afirmaba: “necesitamos hacer un estudio de cómo diseñar e implementar un programa de voluntariado que tenga como objetivo lograr que los jóvenes se involucren en el desarrollo del país. El Estado no puede solo sacar adelante al Perú, necesitamos que los jóvenes también asuman un rol protagónico en todo el sentido de la palabra y uno de esos espacios es el trabajo voluntariado” (Consejo Nacional de Juventud y Encuentros Casa de la Juventud 2004) y afirma que es necesario conocer y acercarse al voluntariado para trabajar el tema desde una política del Estado en todas las aristas globales y sociales.

SENAJU (Secretaría nacional de la juventud) tiene a su cargo organizaciones voluntarias universitarias, que de la mano trabajan proyectos con el fin de brindar soluciones a las problemáticas actuales de la sociedad, Dentro de ellos, uno de sus eventos más importante que ellos realizan, es el congreso nacional de juventudes que se realiza anualmente, teniendo como sede Chiclayo el año 2017, en donde hacen una serie de eventos de integración entre universitarios y la sociedad, en la cual los principales participantes de este congreso son empresarios, gerentes de empresas nacionales y congresistas.

En el sector empresarial el voluntariado tomo fuerza, ya que tiene una causa-efecto con la responsabilidad social empresarial, de hecho, es una especie de “voluntariado empresarial”. Es por eso por lo que cuando se habla de voluntariado en el sector empresarial esto se enmarca en el concepto de Responsabilidad Social, “Es una nueva política de gestión,

un nuevo modo de administrar las organizaciones, cuáles sean, cuidando de los impactos y efectos colaterales que se generan a diario adentro y afuera de la institución, responsabilizándose por las consecuencias sociales inducidas por el mismo funcionamiento de la organización. Este nuevo modelo de gestión está basado en fines éticos y de desarrollo social justo y sostenible” (Fancois Vallaeys, 2013, p.53)

Bases teórico-científicas:

Voluntariado

Definir voluntariado de manera unificada resulta una tarea compleja por la diversidad de acepciones generadas en torno al desarrollo a lo largo de la historia. Diversos autores dan cuenta de la variedad de las características y manifestaciones que ha tomado teniendo en cuenta la época, los enfoques y los contextos socioculturales (Olate, 2009; Krauskopf, 2010; Tapia, 2010).

Pero para tomar una idea conceptual inicial se define a Voluntariado como una acción voluntaria que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida obteniendo como consecuencia una ciudadanía activa organizada. El voluntario debe mostrar un nivel de compromiso o sostener su acción de voluntariado en el tiempo (Davis, 1999; UN, 2001).

A través del tiempo, en las últimas 3 décadas la percepción del voluntario y voluntariado ha ido cambiando, en la historia de nuestro país una de las primeras apariciones fue con la llegada de organizaciones religiosas como consecuencia de la colonización y que el papel que cumplían era de entregar caridad y tratar de dar una imagen más humana a las gestiones de esa época. Luego a través de los años, después de la segunda guerra mundial nacen que actualmente llegan a ser consideradas como las pioneras en cuanto a estructura y funcionamiento de las organizaciones actuales, como es el caso de AIASEC por ejemplo que justamente nace al finalizar la segunda guerra mundial. Pero en las últimas décadas aparece una nueva imagen de voluntario que deja la caridad y asistencialismo como foco principal y limitante y empiezan a orientarse en las transformaciones sociales y el desarrollo (Olate, 2009). Entonces podríamos decir, basándonos en los conceptos vistos anteriormente, que el

voluntario actual está influido por los enfoques que han ido cambiando a través del tiempo pero que nunca dejaron de ser principales motivos para los voluntarios.

Factores de influencia en el voluntariado

Los factores de influencia en el voluntariado, para hablar de esto, nos transportamos a propuestas del siglo anterior donde Krebs y Miller (1985) que distinguen los factores cognitivos, afectivos y situacionales, a la cual Eisenberg y Mussen (1989) añadieron la categoría de variables individuales y de socialización. Con objetivo aglutinador de las distintas disciplinas que se han ocupado del tema, analizan los factores individuales afectivos y cognitivos, los factores de socialización, las variables del entorno y la influencia de las categorías sociodemográficas.

Tras la revisión de esta literatura, se llega a la explicación de que ninguno de estos grupos de variables por sí sólo la adscripción a los movimientos de voluntariado, sin embargo, el sumatorio de algunos de ellos sí se puede ser decisivo en la predicción de conductas de ayuda voluntaria, se sintetizarán los hallazgos de los estudiantes empíricos que se han ocupado de los rasgos que promueven el desarrollo pro social.

Este es un resumen hecho por el autor de las variables que se analizarán a continuación:

- Las variables individuales:

Factores afectivos: Empatía, sentimientos positivos y negativos.

Factores cognitivos; inteligencia, autoestima, juicio moral, locus control

- Las variables de socialización:

Adquisición de normas, modelado parental, identificación y conducta prosocial, influencia de los hermanos, influencia de las amistades, experiencias con determinados colectivos con carencias, influencia del centro educativo., efecto socializador del movimiento asociativo, el poder de los medios de comunicación de masa.

- Variables del entorno

Relacionadas con la propia situación, en referencia al beneficiario de la ayuda, relativos a la persona voluntaria.

Voluntariado como base en liderazgo

El liderazgo está tan adherido al voluntariado que se podría concluir que no existe el éxito de una organización voluntaria sin el liderazgo de sus componentes. Entender al liderazgo como proceso y no como un rol o figura particular, implica pensar a la finalidad de este como cambio optimizador que conlleva mejoras, que irían desde simples transacciones hasta transformaciones profundas de las personas implicadas en este proceso (Silva Peralta, 2011).

Existen diversas teorías que han intentado explicar el liderazgo, no obstante, algunos autores diferencian tres marcos teóricos principales que han sido dominantes en la investigación sobre el liderazgo a lo largo del siglo XX: teoría de los rasgos (1930s), teoría conductista (1950s) y el modelo de contingencias (1960s y 1970s). Luego de 1980 surgen nuevas concepciones que apuntan a un tipo de liderazgo denominado transformacional (Silva Peralta, 2011; Lupano Perugini, & Castro Solano, 2013; Murati Ruiz, & Pozo Rodríguez, 2013).

Silva Peralta, (2010) clasifica las investigaciones sobre liderazgo en contextos de voluntariado según la persona en la que se evalúa esta habilidad. Existen investigaciones que miden el liderazgo de quien dirige, supervisa o coordina a los voluntarios sin embargo existen, asimismo, recientes investigaciones que miden el liderazgo de los voluntarios, aunque éstos no tengan personal a cargo en la organización. En esta línea investigativa, se pueden incluir los estudios de Culp et al., (2007) que, dentro de las competencias críticas necesarias para un voluntario, incluyen la del liderazgo.

Este liderazgo considera aspectos tales como: planificación y conducción de reuniones, eventos o actividades concretas, formación y desarrollo de otras personas; haciendo de esta manera al voluntariado una especie de escuela de liderazgo para los voluntarios, ya que si bien es cierto que el liderazgo es casi fundamental para constituir una organización voluntaria, esta misma ofrece el momento, lugar y espacio para que se desarrolle. Justamente el liderazgo que se hace presente en dichas acciones es el liderazgo transformacional, teniendo como características: habilidad para influenciar a través de valores, es motivador, es estimulador de pensamientos, considerado hacia los demás y conduce a un desempeño más allá de las expectativas de los seguidores promoviendo de esta manera estímulos para la autosuperación (Avolio y Bass, 2004).

Voluntariado universitario

El voluntariado y la universidad son los nuevos socios para combatir los problemas sociales, cumpliendo ambas el papel de una especie de fábrica, en acciones complementarias elegidas por los estudiantes, para la solución de estas mismas. Mediante convocatorias, los programas de voluntariado universitario desarrollan una serie de actividades en conjunto con la universidad, donde los universitarios voluntarios realizan propuestas de mejora dentro y fuera de la universidad, gestionan proyectos, hacen campañas con el fin de mejorar la calidad de vida de la población estudiantil en la universidad y fomentan a los universitarios a participar en organizaciones voluntarias. (Mato, 2013).

El voluntariado en las universidades ha sido promovido desde las últimas décadas del siglo XX, en diversas modalidades, como: proyección social, servicio social, extensión universitaria, etc. Sin embargo, a partir del 2001, con la declaración del Año Internacional del Voluntariado, por parte de la ONU, surge una serie de programas, proyectos y redes de universidades europeas que se va extendiendo, poco a poco, a América Latina. De hecho en la actualidad, en pleno siglo XXI no se puede vivir a espaldas de las problemáticas más grandes de nuestro país, como la pobreza, desigualdad, injusticia o desempleo y mucho más aún si lo vemos desde el campo de gestión o empresarial, ya que este sector tiene significativa participación en la sociedad y puede ser pilar para posibles soluciones para los problemas que aquejan a nuestra sociedad, en donde por razones obvias guiados por un círculo virtuoso, las mismas empresas podrán ser beneficiadas en cuanto a su funcionamiento. (ONU, 2001)

La gestión del voluntariado universitario

El voluntariado universitario, desde el punto de vista de las organizaciones educativas como las universidades, es una estrategia anclada a la proyección social o universitaria, merece ser entendida dentro de lógicas administrativas, que permitan pensar el fenómeno de forma sistemática y organizada, para que, independientemente del enfoque, se posibilite la identificación de sus potencialidades, el registro de las buenas prácticas de su gestión y la evaluación de modelos acordes a las dinámicas institucionales.

Si partimos desde lo básico según Fayol (1987), la gestión es la capacidad de hacer las cosas bien, con y a través de la gente, involucrando principios clásicos de la administración.

Por su parte, Salgueiro (2001) sustenta que la gestión se relaciona directamente con la acción, en cuanto al conjunto de decisiones y acciones para lograr objetivos plenamente establecidos y de forma análoga Chiavenato (2007), la define como la disciplina que busca la realización de objetivos organizacionales, a través de una estructura y esfuerzo humano coordinado.

Asimismo, Chiavenato, (2001) nos dice que “la organización es el establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual la subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas hacia el objetivo buscado.” En este sentido, la gestión del voluntariado es la planificación, organización, dirección y el control de la misma organización voluntaria, que tiene un organigrama y cuyas partes tienen se juntan para cumplir un solo fin.

El avance o desarrollo no sólo debe regirse desde percepciones sociales importantes, sino desde procesos institucionales organizados que permitan conocer cómo funcionan, qué impactos generan pero que sobre todo permitan hacer un estudio y sobre eso, plantear mejoras para la gestión de esta y sobre todo que se administre como recurso de capital humano.

III. Metodología

Tipo, diseño y nivel de investigación

La investigación tuvo un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico porque trata de interpretar el fenómeno que se quiere investigar, en este caso el voluntariado universitario en universidades particulares de Chiclayo a través de la experiencia del voluntario. (Hernández-Sampieri, et al., 2014)

Población

La presente investigación tuvo como población objeto de estudio a los universitarios matriculados en el ciclo 2018-I que pertenecen a las organizaciones voluntarias dentro de las universidades particulares de Chiclayo tales como la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo y la Universidad Señor de Sipán. Por otro lado, la población es finita y no se hace distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, siendo un total de 171 como población, de los cuales 165 son universitarios de esta ciudad que poseen las características antes mencionadas, según SENAJU (Secretaría Nacional de la Juventud) y 6 son las personas que son los responsables de los voluntariados o las autoridades del área de RSU de las universidades, siendo un total de 171 personas la población total.

Muestra

La muestra de esta investigación es no probabilística, siendo los universitarios que pertenecen a una organización voluntaria. Fueron elegidos seis voluntarios en total, se eligieron con la finalidad de responder a los subfactores de análisis que permiten responder el objetivo de investigación, dentro de ese número están los dos presidentes de las organizaciones, tres voluntarios con más de un año en la organización y un voluntario nuevo con 2 meses en la organización. Del mismo modo se entrevistó a 2 autoridades de dichas universidades siendo entrevistados la Directora de Responsabilidad Social Universitaria de USAT, Director de Asuntos Estudiantiles de USS, siendo cada uno el responsable de RSU de cada universidad mencionada. Los criterios de inclusión en el caso de los voluntarios fueron por que cada uno de ellos podía responder a los factores de análisis planteados para la entrevista según el tiempo que llevaban en la organización o el cargo que venían desempeñando en ese momento. En el caso de los directores a cargo de las organizaciones voluntarias, se eligieron a ellos por que son

las únicas direcciones estudiantiles que habían incluido una organización voluntaria dentro de su área.

Muestreo

En esta investigación se aplicó un muestreo por conveniencia con el fin de hacer cumplir los objetivos específicos planteados y dependiendo la accesibilidad de los participantes, funciones dentro de la organizaciones y/o según la cercanía con el autor.

Criterios de selección

Se seleccionó a los universitarios según al tipo de voluntariado que el autor practicó y el cual tiene afinidad. Las universidades fueron escogidas para la investigación por el autor debido a que son las universidades con organizaciones voluntarias más representativas de la región, inscritas en SENAJU, su consolidación ya data más de 3 años funcionando y ya pueden ser materia de estudios. Las personas entrevistadas fueron elegidas según el cargo, tiempo y voluntariado al que pertenecen y dependiendo a los objetivos a cumplir en la investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se usaron fueron las entrevistas en las cuales el autor tuvo como instrumento una guía con preguntas base y con opción a que el entrevistado pueda contar más allá de la pregunta formulada. La guía de entrevista contó con 23 preguntas que se dividen en: 10 que ayudan a responder al objetivo principal, 4 permiten responder al primer objetivo específico, 4 al segundo objetivo específico y 5 al tercer objetivo específico. Teniendo como base la guía de entrevista, también se realizaron preguntas que surgieron dentro de la conversación y que no fueron planteadas en la guía, pero que permitieron complementar la información dada por el entrevistado. La observación del autor funcionó como apoyo y soporte a la información brindada por los entrevistados.

Procedimiento

Se realizaron 6 rondas de recolección de datos. Las 6 etapas fueron estructuradas de manera que se cumplan uno por uno los objetivos y no se sesgue la información. En la primera ronda, se llevó a cabo en diciembre del 2016 y se entrevistó a los voluntarios nuevos, en la segunda etapa, se realizó en febrero del 2017 se logró entrevistar a los voluntarios que ya tenían más de un año en la organización, en Marzo del 2017 se realizó la tercera etapa y se coordinó con los presidentes para las organizaciones para dividir las entrevistas en dos partes, la primera

parte se entrevistó según las preguntas del objetivo general y luego una segunda parte con los objetivos específicos. En mayo 2017, la cuarta ronda se entrevistó a las autoridades en RSU de cada universidad, en la quinta etapa se volvió a entrevistar a los voluntarios nuevos, debido a que la primera vez solo se entrevistó en base a las preguntas del objetivo general y había información importante que había que recoger. La última ronda se realizó en Junio 2017, se basó prácticamente a refrescar información con 2 voluntarios ya escogidos para recoger información más reciente que pudo complementar a la presentación de resultados. Durante la recolección de datos se tuvo que reemplazar algunos entrevistados por otros con un perfil parecido a los ya escogidos, debido a cancelaciones no previstas; así como al alargamiento del proceso de recolección de datos motivado por postergaciones de los entrevistados, que no demoraron más de cinco a siete días en reprogramarse.

Tabla I Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	FENÓMENO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	FACTORES DE ANÁLISIS	SUB FACTORES
¿Cómo los jóvenes universitarios experimentan el voluntariado gestionado por las universidades particulares de Chiclayo?	Comprender la experiencia del voluntariado a través de su gestión en universidades particulares de Chiclayo.	VOLUNTARIADO UNIVERSITARIO	Actividad no obligatoria y no remunerada que beneficia a otro, Dekker y Halman (1998).	MOTIVACIONES	RELIGIÓN
					VOCACIÓN
PROBLEMAS SECUNDARIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			PUESTO	REDES DE CONTACTO
					APRENDIZAJE
¿De que manera las universidades particulares de Chiclayo gestionan los programas de voluntariado? ¿Cuales son las razones por las cuales los estudiantes universitarios se motivarían a participar en programas de voluntariado? ¿Cuales serían las barreras que impiden que los estudiantes universitarios no participarían en programas de voluntariado?	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el voluntariado en las universidades Sipán, USAT. • Determinar cuales serían las razones por las cuales los estudiantes universitarios se motivarían a pertenecer a programas de voluntariado. • Entender las barreras que impiden a los estudiantes participar de programas de voluntariado.. 			TIEMPO	VOLUNTARIO
					COORDINADO DE ÀREA
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN	MUESTRA	MUESTREO		PRESIDENTE
Estudio Fenomenológico. Exploratoria. No experimental. Aplicada. ATransversal	165 universitarios voluntarios y 6 autoridades	Muestra No Probabilístico. 6 voluntarios y 2 autoridades de RSU	Muestreo por conveniencia		CORTO (0 a 6 meses)
					MEDIANA (6 a 12 meses)
					LARGO (12 meses a más)

Consideraciones éticas

Al momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en este caso de la entrevista. Primero se preguntó al participante, si tiene el tiempo necesario para poder resolver el documento.

Si acepta, se le indicará el objetivo de la investigación. Y para que servirá la información proporcionada. En el documento se detallará, que los resultados de la entrevistas serán anónima. Y si en tal caso ya no desea responder, se aceptará la entrevista, a pesar de no haberla respondido totalmente.

Por último, se le agradecerá por el tiempo y la información brindada.

IV. Resultados

A continuación, se presentan los resultados de esta investigación. Es importante considerar que los nombres de los entrevistados han sido codificados, y en el caso de los voluntarios que participaron se les denominará V1 o V2, según el orden de los voluntarios entrevistados.

Con el fin de diagnosticar la gestión del voluntariado en las universidades particulares de Chiclayo, las preguntas de esta parte de la investigación tienen como fin recoger información directa por parte del voluntario universitario con respecto a la gestión que viene realizando la universidad con las organizaciones voluntarias. Los voluntarios hablan del interés que reciben por parte de la gestión universitaria, la cual señalan que al final de cuentas termina siendo muy limitado el apoyo que ellos reciben, sin embargo, sí concientizan una mejora en la manera que se han comenzado a gestionar las cosas en el último tiempo. V1 dice: “Sí hay un interés, pero por una obligación, porque la nueva ley universitaria lo exige”, siendo V1 un líder estudiantil en la organización de voluntariado dentro de una de las universidades estudiadas.

Algo que es reafirmado por la dirección de Responsabilidad Social Universitaria cuando señala que *“El interés ha ido creciendo progresivamente, después de 4 años hemos podido estar dentro de los planes de las políticas de rectorado y contar con presupuesto asignado. Esto ha sido motivado por el perfil y los beneficios que obtiene el voluntario dentro de estos programas, y que la universidad ha tomado conciencia del impacto que genera en las diferentes aristas que involucran a la universidad”* y además señaló que *“Hacemos un mea culpa, y aceptamos que no hemos estado haciendo bien las cosas, de cierta manera la ley universitaria nos obligó a formalizar nuestros voluntariados, pero puedo decirle que estamos en un punto de partida bastante importante”*.

Los voluntarios señalan que no ven inversión ni apoyo económico para la organización pero que la universidad los apoyos son con los activos de la misma institución, como la facilitación de aulas para reuniones, salas de conferencias para sus conferencias, instalaciones de las universidades para sus actividades, difusión en sus redes sociales que en números reflejan un total ahorro de costos. V5 señala que *“No recibimos dinero como otras organizaciones, pero la universidad nos da las facilidades como autorizaciones para usar sus*

instalaciones” también señala que “Tampoco es que nos autoricen siempre, siempre tenemos que estar atrás de los responsables para que nos acepten”. V3 comenta que “Hay veces en las que tenemos que disminuir la magnitud del impacto de nuestras actividades porque no logramos recolectar todos los auspiciadores que esperamos”

Tabla II Gestión del voluntariado

Interés	El 50% de voluntarios universitarios entrevistados creen que la alta dirección de la universidad no demuestra interés por este tipo de programas
Dinero	El 66% de los voluntarios universitarios entrevistados creen que la universidad no invierte dinero en los programas de voluntariado
Conocimiento	El 83% de los voluntarios universitarios entrevistados creen que las autoridades universitarias están al tanto de los beneficios que brinda el voluntariado.
Gestión	El 50% de los voluntarios entrevistados creen que la universidad gestiona adecuadamente los programas de voluntariado

Quando se abarca el objetivo de determinar cuáles serían las razones por las cuales los estudiantes universitarios se motivarían a pertenecer a programas de voluntariado, se les preguntó a los estudiantes sobre sus motivaciones y ellos tachaban prácticamente la idea de que un reconocimiento social sea la fuente principal de motivación que impulsaba su participación, uno de los voluntarios señaló: *“La gente sabe que pertenezco a un voluntariado, preguntan qué hacemos y te miran de otra manera, pero es parte del trabajo que hacemos, no lo veo como una motivación”* pero sí coincidieron a la hora de aceptar que una de los pilares que los movía a participar en voluntariado es el aprendizaje; un voluntario entrevistado de Usat señaló: *“las habilidades que adquieres es lo primero que te atrae, y si no te vas es porque hay una sensación de aprendizaje constante. Haces contactos, trabajas en equipo y obtienes capacidad de liderar”* a lo que su directora de Responsabilidad Social Universitaria apoyó la idea al señalar que: *“Ellos son conscientes de las habilidades que obtienen, el querer aprender y ser parte de una solución, es lo que más los tiene enganchados”* mientras que el responsable del voluntariado en

Universidad Señor de Sipán observó que "se identifican con su carrera, lo alinean con sus planes a futuro y les da un poco de realidad a los problemas sociales que ellos pueden atacar".

Sin embargo, algunos voluntarios si bien es cierto tachaban un reconocimiento social, si aceptaban una sensación de reconocimiento de personas muy cercanas a ellos que podían o no pertenecer en la organización por ejemplo señalaba V5 "*Dentro del entorno cercano hay cierto reconocimiento por hacer algo diferente*" lo que da a entender que sí existe dicho reconocimiento, pero no es una fuente de motivación para los voluntarios y posiblemente tampoco lo sea para los no voluntarios.

Tabla III Motivaciones de los estudiantes para pertenecer a programas de voluntariado

INTERÉS	El 83% de los voluntarios entrevistados descartan que su motivación no va por el reconocimiento social
CONOCIMIENTO	El 100% de los voluntarios que fueron partícipes de la investigación concordaron en que la universidad (como institución) no los motivó o incentivó a pertenecer en las organizaciones voluntarias.
DESARROLLO	El 100% de los voluntarios universitarios entrevistados coincidieron en que su mayor fuente de motivación es la de aprender a desarrollar nuevas habilidades

Como último objetivo se trata de entender las barreras que impiden a los estudiantes participar de programas de voluntariado. En este punto de la recolección de datos analizamos ciertas barreras que limitan la participación de los estudiantes en programas de voluntariado, tomamos en cuenta la familia, estudios, entorno cercano o social y acciones de la gestión universitaria. Cuando se le preguntó a V6, un voluntario de Vocces Usat, sobre si su familia formaba cierta barrera, señala que "*creo que tiene que ver mucho la profesión de los padres y su entorno, mi papá es policía y tiene mucha desconfianza del entorno nuevo para mí*". Sin embargo, cuando se le preguntó a otro voluntario de la misma organización señaló que "*creo que sería una conducta moral adquirida en el hogar, por eso creo que en mi caso mi familia no sería una barrera*" algo que evidencia a su vez una variedad de formaciones familiares en los voluntarios que influye pero no termina siendo determinante. Cuando a los entrevistados se les preguntó si la carga estudiantil formaba parte de una barrera para pertenecer a una organización voluntaria, consideraron que no y que incluso más que la carga de estudios o la educación en sí, son los gestores quienes sí limitan muchas veces la participación en actividades

relacionadas al voluntariado, por ejemplo V6 vuelve a señalar que *“si la universidad tomara en serio el voluntariado, los profesores no pondrían muchas restricciones”*

Luego cuando se pregunta sobre si la universidad funciona como barrera, V4 considera que: *“la universidad es la primera responsable de que las personas se animen o no a participar en una organización dentro de su universidad”* un concepto que es reforzado y reafirmado por una de las autoridades que tienen a cargo estos tipos de programas cuando señala que *“Hemos tenido inconvenientes con algunas facultades, falta de comunicación o de difusión, es algo que queremos solucionar en el corto plazo, que entiendan que no todo lo que se enseña en aulas sirve, el universitario de hoy tiene que vivir experiencias como estas”*.

Tabla IV Barreras que impiden a los estudiantes participar de programas de voluntariado

FAMILIA	Los voluntarios de Usat señalaron que no era una barrera, sin embargo los universitarios voluntarios de la Universidad Señor de Sipán señalaron de que sí era una barrera.
ESTUDIOS	El 100% de los voluntarios entrevistados señalaron que sus estudios (Horarios, profesores y actividades) sí funcionan como barrera mientras que las autoridades responsables admitieron también una desorganización por parte de la universidad como institución con la parte académica.
AMIGOS	Los universitarios comentan que su entorno cercano no es un impedimento para que ejercer el voluntariado
SOCIEDAD	El 100% de los entrevistados creen que el entorno social (inseguridad) les hace difícil el ejercicio pero que no los limita. Al contrario, el mismo entorno a veces funciona como una motivación (oportunidad)
GESTIÓN	El 83% de los voluntarios señalan que sí funciona como una barrera e incluso hacen una comparación con otras universidades como UDEP o UPC donde la organización voluntaria tiene autonomía sin dejar de estar dentro de la universidad.

Entonces, del proceso de investigación, con el fin de determinar ¿Cómo los jóvenes universitarios experimentan el voluntariado gestionado por las universidades particulares de Chiclayo? Se obtuvo como principales hallazgos que los universitarios voluntarios viven una experiencia propia de una adaptación en la que se encuentra su institución educativa con respecto a las nuevas formas de desarrollo interno y que a través de esta adaptación son los primeros testigos, beneficiados y afectados de los cambios y mejoras que se están haciendo en

la gestión universitaria. Los voluntarios dentro de sus funciones sólo realizan acciones derivadas por sus coordinadores, sin embargo sí sienten que su función es importante en la organización voluntaria y en la universidad. Los coordinadores de áreas o presidentes de las organizaciones señalan que en ellos hay una mejora de la percepción que tienen sus compañeros de clase y su círculo social con respecto a ellos y sus capacidades. Los voluntarios nuevos, los que tienen menos de 6 meses comentan que la experiencia que viven son las de querer llegar a ser presidentes o coordinadores de área de la organización voluntaria, están organizándose y comenzando a tener iniciativas propias para realizar proyectos en su comunidad estudiantil. Los voluntarios universitarios que tienen un ciclo de tiempo largo en la organización han podido observar un cambio de perspectiva con respecto a los cambios sociales que se pueden hacer, sienten que el tiempo dentro de la organización les ha servido para su futura experiencia laboral.

Los voluntarios consideran que el voluntariado les ofrece una ventana de aprendizaje por ejemplo V2 señala que *“ayuda a conocer habilidades que permiten crecimiento laboral y personal”* mientras V3 señala que *“nos ayuda a conocer las problemáticas sociales relacionadas con nuestra carrera”*

En las entrevistas se pudo observar que los beneficios, motivaciones o limitaciones que tiene el voluntario dentro de la organización son irrelevantes del puesto y tiempo que cada uno tenga, pues tanto como el voluntario que tiene un mes en la organización, los líderes de esta y la autoridad de la universidad no diferenciaron puntos de vista de la realidad que están viviendo influidos por su cargo actual.

Entre otros resultados resalta lo señalado por algunos universitarios al manifestar que otra de las ventajas que les da el voluntariado son las redes de contacto, algo que para ellos es un pilar importante tanto como para el funcionamiento de la organización voluntaria como para el crecimiento de ellos mismos. Por ejemplo V3 señaló que *“sí, me ayudó a conocer personas de otras carreras, incluso de otros países”* y V2 *“sí, conocí gente que me puede ayudar en mi desarrollo en un futuro”* lo que resume una necesidad de relaciones interpersonales con las personas que están dentro de la organización como con las que no lo están, que no está siendo aprovechado por los universitarios no voluntarios.

V. **Discusión**

El universitario voluntario está experimentando una nueva forma de gestionar por parte de sus autoridades, están experimentando un nuevo proceso. Tanto universitarios como autoridades señalan que el voluntariado en universidades particulares de Chiclayo hizo una transformación en su manera de gestionar, después de la aparición de la nueva ley universitaria que les obliga a desarrollar y formalizar sus organizaciones voluntarias como principal ente de desarrollo, algo que la ONU (2001) señaló con anterioridad que no se puede vivir de espaldas ante esta solución real para las problemáticas de un país y donde Vallaey (2013) también señala que esta es una nueva manera de gestionar con miras a un desarrollo social justo y sostenible alineado a lo que busca una juventud universitaria hoy en día.

El diagnóstico de la gestión del voluntariado en universidades privadas de Chiclayo es que han estado en constante crecimiento en los últimos años, una idea que es respaldada por los mismos voluntarios que expresan que existe un avance en la manera cómo los han manejado, sin embargo falta mucho por mejorar, esto se evidencia en las barreras que los entrevistados señalan. Ante esto, las direcciones encargadas de USAT y USS señalan que se encuentran en un punto importante de partida aunque también terminan aceptando que es algo nuevo para ellos y que su mejora forma parte de un proceso. Tal como lo afirma Vallaey (2013) donde precisa que esta es una nueva forma de gestionar instituciones, basado en fines éticos y de desarrollo social justo y sostenible.

En la investigación los universitarios entrevistados coincidieron en su mayoría, que la mayor motivación para pertenecer a una organización voluntaria en la universidad era la capacidad de poder aprender ciertas habilidades dentro de ellas, tales como: Trabajo en equipo, liderar proyectos y crear redes de contacto entre las más principales, idea que es respaldada y argumentada por khasanzyanova (2011) y Ellis & Mckay(2013) donde concuerdan que la motivación más dominante es la necesidad del mundo actual por adquirir estas habilidades. Las autoridades responsables de la gestión universitaria descubrieron en el corto tiempo de trabajo, que los estudiantes se empoderan, identifican con sus carreras y con problemáticas sociales que le ayudan a alinear sus planes a futuro, esto determina las motivaciones más comunes entre los entrevistado.

Según algunos voluntarios, 2 voluntarios de la Universidad Señor de Sipán comentan que su familia si fue una limitante para poder ejercer con normalidad su participación en una organización voluntaria, mientras tanto otros 3 participantes de la USAT señalan que su familia jugó un papel totalmente distinto, apoyaron sus decisiones y hasta incluso fueron ellos quienes los motivaron a participar. Ante esto, Ríos (2014) señala que una estructura normal de la familia tiene disposiciones de involucrarse a través de sus capacidades socio, económico y educacionalmente, y que la segunda influencia en el voluntario es su religión o vivencia de religiosidad. Khasanzyanova concuerda también en que el desarrollo de la personalidad se hace a través de los valores y actitudes adquiridos en su camino hacia la integración laboral que la familia debió apoyar.

Sin embargo, los voluntarios coincidieron en que sus estudios si los limitaba a la hora de hacer sus actividades, por desconocimiento del profesor o descoordinación de Facultad con el Voluntariado. Las autoridades encargadas del óptimo funcionamiento de la organización voluntaria señalan que efectivamente, hay una descoordinación, quizás por falta de difusión o de respaldo propio a su organización lo que genera que los universitarios voluntarios sean muchas veces perjudicados, pero volvieron a recalcar que esto formaba parte de un proceso natural al adquirir algo totalmente nuevos para ellos, respaldado por lo dicho anteriormente por Vallaeys (2013).

VI. Conclusiones

El panorama del Voluntariado Universitario en el Perú está aún en construcción. Esta realidad es expuesta en el estudio a las universidades particulares de Chiclayo, cuando se intentó comprender la gestión del voluntariado a través de la experiencia del voluntario, nos damos cuenta que si bien ya existían esfuerzos que se llevaban a cabo en la universidad, estos eran aislados y no existía coordinación entre las redes universitarias que permitieran la difusión de programas de voluntariados y cooperación de las universidades hacia estos. La realidad al parecer ha cambiado, pero no lo suficiente, existe en principio una fuerza que viene por parte de una nueva ley universitaria, que ha beneficiado al desarrollo de estas actividades. Sin embargo, la introducción de estas nuevas formas de gestionar el desarrollo de los estudiantes ha tenido cierto impacto propio de un proceso de adaptación en la experiencia actual que percibe voluntario por parte de la gestión de la universidad.

Al diagnosticar la gestión del voluntariado en las universidades particulares de Chiclayo, nos damos cuenta que si bien es cierto los voluntarios y la gestión universitaria coinciden en las múltiples habilidades que el voluntariado brinda, también coinciden que ha habido un desaprovechamiento de poder capitalizar esta oportunidad de desarrollo. La introducción de una nueva forma de gestionar las universidades ha hecho cambiar la expectativa que tenía el voluntario a través de estos programas de manera progresiva, ya que el interés de desarrollo por parte de la universidad iba creciendo en el tiempo, esto ha dado muchas facilidades en el desarrollo de actividades de la organización, algo que esperaban por mucho tiempo.

La motivación que más se repitió durante el estudio fue muy puntual, una fuente de aprendizaje de habilidades necesarias, que se hace más fácil adquirirlas dentro de estos programas de voluntariado, por lo que se determinó que la capacidad de liderar, aprender a trabajar en equipo y la creación de contactos entre los más resaltantes para los voluntarios. Pero ante todo esos esfuerzos de la universidad por promover esta ya aceptada y convincente propuesta de desarrollo universitario y educativo están las barreras que han estado siempre, pero que ahora en la etapa de crecimiento se han hecho muy evidentes, entre ellas, la falta de comunicación y coordinación entre autoridades, facultades y profesores a la hora de dar a conocer este fenómeno.

VII. Recomendaciones

Gestionar y brindar la oportunidad de desarrollo al voluntariado universitario en esta etapa de la formación educativa en el Perú, en la que los jóvenes tratan de dejar atrás viejos patrones culturales clasistas y excluyentes. Se debe comenzar a desarrollar nuevas visiones de trabajo en conjunto, vida en sociedad y participación ciudadana. En este contexto nacional, en el que se buscan solo soluciones inmediatas, aparece una nueva corriente joven de nuevas formas de aprendizaje que lo único que hace es potenciar las habilidades blandas y capacidad de resolución de conflictos en los futuros .

Es de vital importancia continuar con las tareas de institucionalización del voluntariado y la solidaridad, con la creación de políticas públicas, programas de movilización de voluntarios, de incluirlos en sus presupuestos anuales, que sean parte de la prioridad, incluirlos como alternativa en sus planes curriculares y todos los métodos que puedan ponerse al servicio de la tarea de reconocer en el voluntariado una herramienta real de mejora y, si se permite la expresión, hacer de este la forma de vida del peruano del mañana y más urgentemente, de el de hoy.

Sería de gran utilidad conducir estudios similares respecto a este fenómeno, con la finalidad de que le sirva como guía a las organizaciones en el proceso de mejorar sus gestiones.

No se puede seguir buscando otras alternativas de mejoras sociales y educativas en el Perú, sin al menos haber intentado con el voluntariado universitario.

VIII. Lista de referencias

Anderson & Pauline (2012). *Beyond CV building: Los beneficios comunes del voluntariado estudiantil*. Manchester.

Bernal, A. (2002). *El Voluntariado: Educación para la participación social*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

Culp, K., III. (1999). *Tipos de voluntarios*. Columbus, OH: Ohio State University Extension.

Avolio, B. J. & Bass, B. M. (2002). *Desarrollando potencial en una amplia gama de liderazgo*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.

Castro, M (2018). *Modelos de transformación y construcción de la sociedad: Una comparación entre los programas de voluntariado juvenil Techo y Voluntariado Universitario para el Desarrollo*. Pontificia Universidad Católica del Perú

Cavero, E. (2014). *El voluntariado universitario en el Perú: El caso de TECHO-Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Dekker, Paul & Halman, Loek. (2005). *EL valor del voluntariado. Perspectivas Transculturales*. Londres

Gallardo, Gómes & Aguilera (2016). *Comunidades de aprendizaje: ¿Que aportan a los voluntarios y voluntarias universitarios?* Revista complutense de Madrid. Tomo 27 Madrid.

Guerrero, F. (2015). *Voluntariado en la Adopción de Valores Democráticos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Khasanzyanova, Albina. (2017) *Cómo el voluntariado ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades blandas*. Dorbecht Revisión Internacional de la educación. .

Mato Daniel (2008). *Aprendizajes de equipos universitarios en experiencias de colaboración con comunidades y organizaciones sociales realizadas con apoyo del programa de voluntariado universitario de Argentina*. Apuntes Lima.

Paine, A., McKay, S., & Moro, D. (2013). *¿El voluntariado mejora la empleabilidad? Evidencia de la encuesta del panel de hogares británicos*. Inglaterra

Rodell, J., Breitsohl, H., Schröder, M., & Keating, D. (2016). *Voluntariado de Empleados: Una revisión y un marco para la investigación futura*. *Journals Management* 42(1), 55–84. Manchester.

Saz-Gil, I; Gil-Lacruz A; Gil-Lacruz M, (2021). *El voluntariado universitario en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria. Estudio de un Campus*, Universidad de Zaragoza (2021). *Rev. educ. sup* vol.50 no.197 Ciudad de México ene./mar. 2021

Silva Peralta, Y; Olsen, C; Pezzi, L; Sanjurjo, N, Liderazgo transaccional y transformacional de voluntarios jóvenes y adultos de Mar del Pérez, F. (2009). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU). Universidad de Huelva.

Plata Psicoperspectivas, vol. 15, núm. 3, 2016, pp. 146-157 Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Viña del Mar, Chile.

Ríos, R. (2006). El Espíritu del Voluntariado. Columnas Valoras UC.

Smith J.D. (1996) ¿Deberían ser administrados los voluntarios? In: Billis D., Harris M. (eds) Voluntary Agencies. Palgrave, London.

Unión europea. (2011) Libro verde. Bruselas.

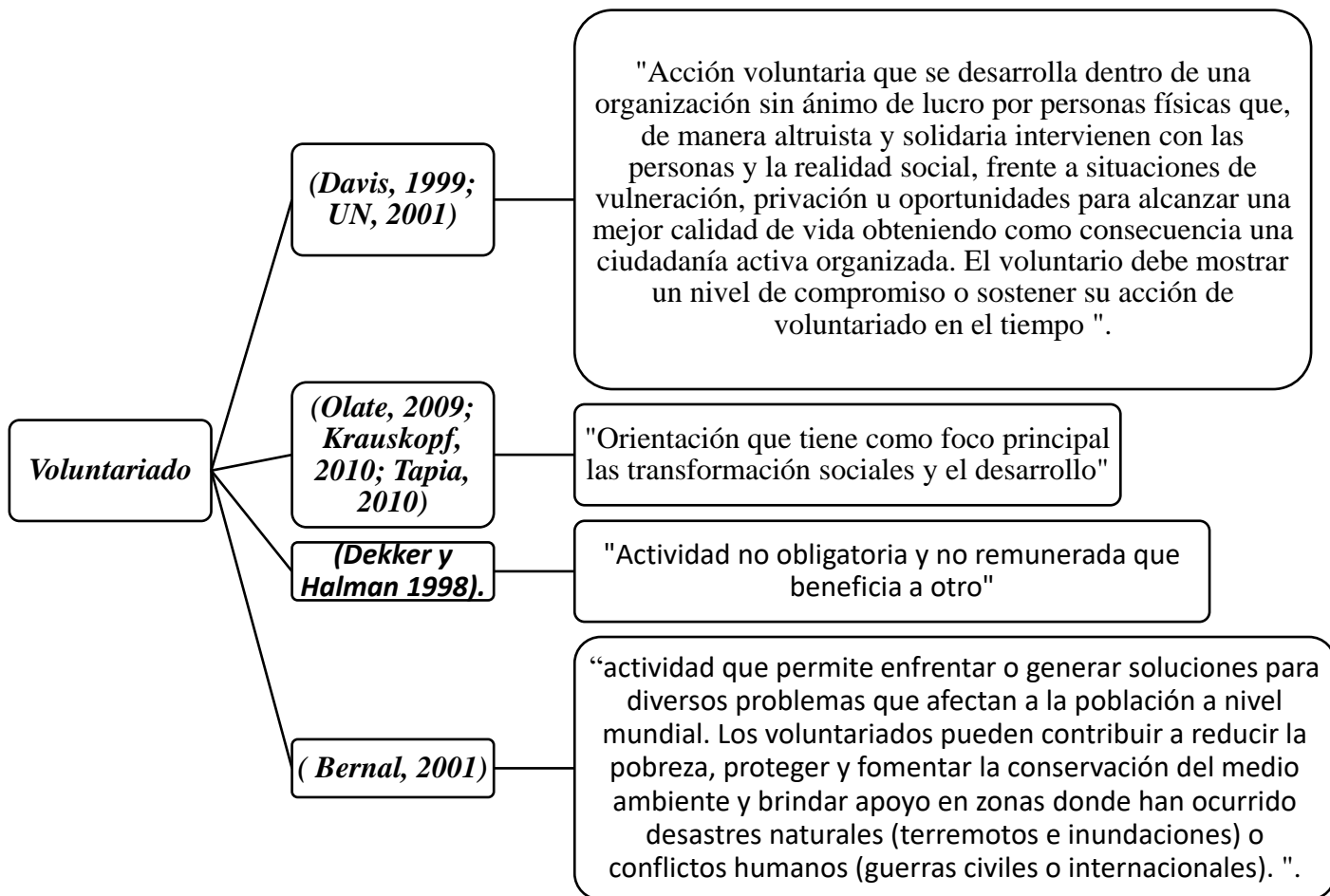
VOLUNTARIOS ONU. (2014). Innovación y conocimiento marco estratégico del programa VNU. Bonn, Alemania.

Wu, H. (2011). Impacto social del voluntariado. Retrieved from Korea. Korea

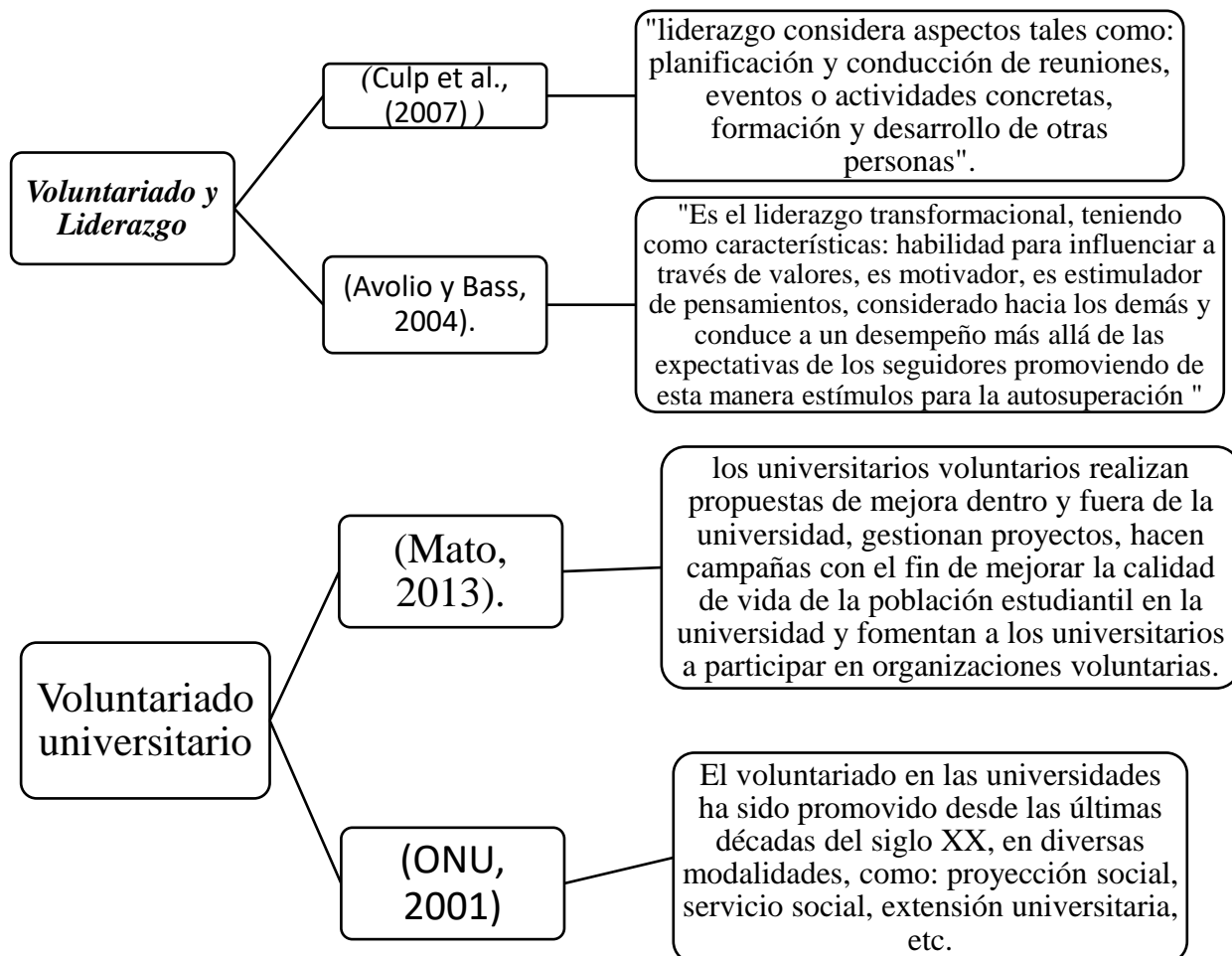
Vallaey, François La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. V, núm. 12, 2014, pp. 105-117 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. México.

IX. Anexos

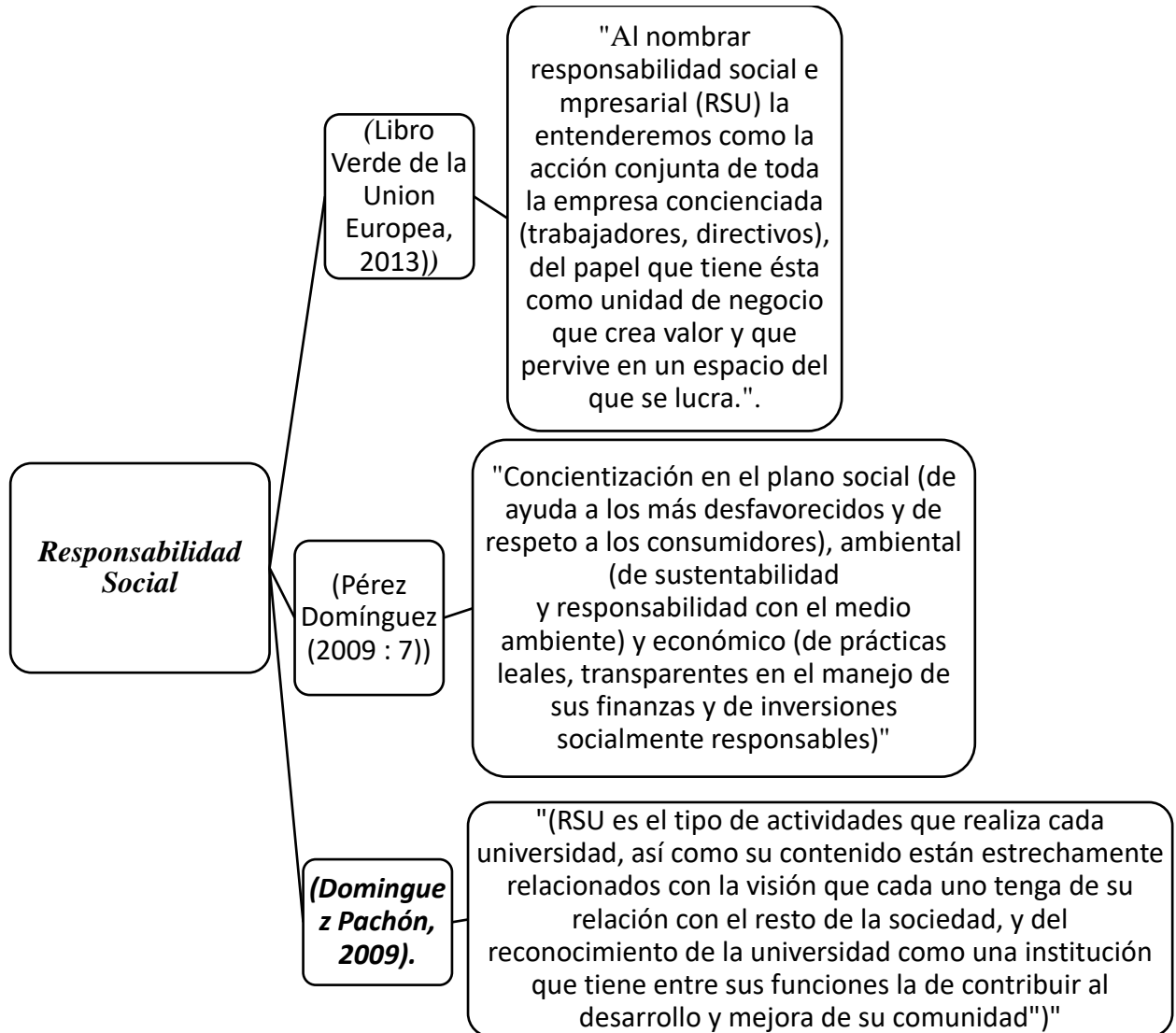
Anexo 1



Anexo 2



Anexo 3



Anexo 4



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Giovanna Villalobos Lamela,
mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de
datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de
Empresas**, titulado **"VOLUNTARIADO Y SU GESTIÓN EN UNIVERSIDADES
PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO"**, elaborado por
el estudiante **CORTEZ AURAZO, JOSE GIL**; reúne los requisitos suficientes y
necesarios para ser considerado válido y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro
de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 15 de octubre de 2016.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: Coordinadora de programas Sociales -DRSU-USAT

Anexo 5



4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.


Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente:
Esencial/importante/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

	Esencial	Importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
				/
¿Siente usted que se siente más realizado al hacer voluntariado?				/
¿Creó usted que sus valores religiosos lo impulsan a participar en programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que el voluntariado le ayude en la formación de redes de contacto?				/
¿Por qué considera usted que el voluntariado es una ventana de aprendizaje? ¿En qué campos profesionales puedes aplicar lo aprendido?				/
¿Cuál es la importancia de tu trabajo en la organización?				/
¿Cuál es el nivel de dificultad en el manejo de personas?				/
¿Crees que tu función dentro del programa de voluntariado te permite mejorar tus capacidades de aprendizaje como estudiante?				/
¿Por qué ingresaste? ¿Qué esperas del voluntariado?				/
¿Por qué sigues? ¿Cuál es tu motivación?				/
¿Cuáles son los planes a futuro? ¿Creó usted que en el tiempo de voluntario que tiene, puede dar soluciones a la sociedad?				/
¿Cree usted que la universidad demuestra interés por este tipo de programas?				/
¿Siente usted que la universidad invierte dinero en los programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que la universidad está al tanto de los beneficios que brinda el voluntariado?				/
¿Cree usted que la universidad sabe cómo funcionan los programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que la universidad lo incentiva a participar en programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que la universidad informa sobre los beneficios que puede adquirir el universitario a través del voluntariado?				/
¿Cuáles cree usted que son las prioridades del universitario?				/
¿Considera usted que su familia es una barrera que le impide pertenecer a programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que la carga académica le impide pertenecer a programas de voluntariado?				/
¿Siente usted que sus amigos son una barrera que le impide pertenecer a programas de voluntariado?				/
¿Cree usted que su entorno social es una barrera para pertenecer a programas de voluntariado?				/
¿Considera usted que hay acciones de la gestión universitaria del voluntariado que funciona como barrera para impedir la participación en programas de voluntariado?				/

Reluz Bartolomé
H.
DR. FRANCISCO F. RELUZ BARTOLÓME
DNI. 25859274.

Anexo 6

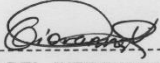

USAT
Universidad Católica
Santa Teresita de Mogrovejo

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Giovanna.....Villalobos.....Lamela.....,
mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de
datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de
Empresas**, titulado **"VOLUNTARIADO Y SU GESTIÓN EN UNIVERSIDADES
PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO"**, elaborado por
el estudiante **CORTEZ AURAZO, JOSE GIL**; reúne los requisitos suficientes y
necesarios para ser considerado válido y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro
de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 15 de octubre de 2016.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:
Cargo Actual: Coordinadora de programas Sociales -DRSU-USAT

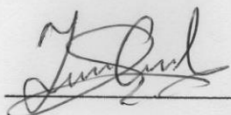
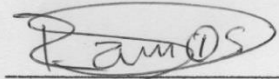
Anexo 7

Consentimiento informado**Carta de Autorización**

Mediante la presente se da a conocer que mi participación en la presente entrevista es de carácter voluntario, por lo cual puede retirar mi consentimiento en cualquier momento durante la elaboración de la entrevista, y que la información entregada o los resultados de dicha participación, que puedan ser perjudiciales para la empresa puedan ser identificados, devueltos y eliminados de los archivos de la investigación, o en su defecto ser destruidos.

De igual manera se me ha explicado que durante la entrevista, tengo el derecho de no responder aquellas preguntas que yo considere, al igual que poder interrumpir la entrevista para continuar en otro momento. Así mismo toda aquella información que yo provea se mantendrá de manera confidencial y no será publicada en ninguna forma que sea personalmente identificables sin antes un aviso previo de mi parte y de la empresa a la que pertenezco.

Así mismo, mediante la presente autorizo a Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo a utilizar y publicar los resultados que obtengan en esta investigación y que hayan resultado sido resultado de la entrevista concedida para realizar el proyecto de "EL VOLUNTARIADO Y SU GESTION EN UNIVERSIDADES PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO" Resultados que pueden ser publicados para fines académicos autorizo que durante la entrevista las respuestas sean grabadas en formato digital, para la información que será transcrita y codificada con el objetivo de proteger mi identidad.

**Investigador****Participante**

Nombre del participante

Anexo 8

**Consentimiento informado****Carta de Autorización**

Mediante la presente se da a conocer que mi participación en la presente entrevista es de carácter voluntario, por lo cual puede retirar mi consentimiento en cualquier momento durante la elaboración de la entrevista, y que la información entregada o los resultados de dicha participación, que puedan ser perjudiciales para la empresa puedan ser identificados, devueltos y eliminados de los archivos de la investigación, o en su defecto ser destruidos.

De igual manera se me ha explicado que durante la entrevista, tengo el derecho de no responder aquellas preguntas que yo considere, al igual que poder interrumpir la entrevista para continuar en otro momento. Así mismo toda aquella información que yo provea se mantendrá de manera confidencial y no será publicada en ninguna forma que sea personalmente identificables sin antes un aviso previo de mi parte y de la empresa a la que pertenezco.

Así mismo, mediante la presente autorizo a Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo a utilizar y publicar los resultados que obtengan en esta investigación y que hayan resultado sido resultado de la entrevista concedida para realizar el proyecto de "EL VOLUNTARIADO Y SU GESTION EN UNIVERSIDADES PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO" Resultados que pueden ser publicados para fines académicos autorizo que durante la entrevista las respuestas sean grabadas en formato digital, para la información que será transcrita y codificada con el objetivo de proteger mi identidad.

Investigador**Participante**

Nombre del participante

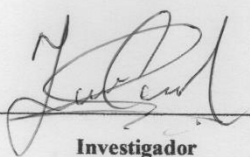

Anexo 9

**Consentimiento informado****Carta de Autorización**

Mediante la presente se da a conocer que mi participación en la presente entrevista es de carácter voluntario, por lo cual puede retirar mi consentimiento en cualquier momento durante la elaboración de la entrevista, y que la información entregada o los resultados de dicha participación, que puedan ser perjudiciales para la empresa puedan ser identificados, devueltos y eliminados de los archivos de la investigación, o en su defecto ser destruidos.

De igual manera se me ha explicado que durante la entrevista, tengo el derecho de no responder aquellas preguntas que yo considere, al igual que poder interrumpir la entrevista para continuar en otro momento. Así mismo toda aquella información que yo provea se mantendrá de manera confidencial y no será publicada en ninguna forma que sea personalmente identificables sin antes un aviso previo de mi parte y de la empresa a la que pertenezco.

Así mismo, mediante la presente autorizo a Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo a utilizar y publicar los resultados que obtengan en esta investigación y que hayan resultado sido resultado de la entrevista concedida para realizar el proyecto de "EL VOLUNTARIADO Y SU GESTION EN UNIVERSIDADES PARTICULARES DE CHICLAYO: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO" Resultados que pueden ser publicados para fines académicos autorizo que durante la entrevista las respuestas sean grabadas en formato digital, para la información que será transcrita y codificada con el objetivo de proteger mi identidad.


Investigador
Participante
Nombre del participante