

# Soñar en colectivo: voluntariado, transformación y representaciones sociales

Herrera González, Ana Karen

2019

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4503>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial del  
3 de abril de 1981.



## **SOÑAR EN COLECTIVO: VOLUNTARIADO, TRANSFORMACIÓN Y REPRESENTACIONES SOCIALES**

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO

Que para obtener el grado de

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y CAMBIO SOCIAL

Presenta

Ana Karen Herrera González

Puebla, Pue.

2019

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>1</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>6</b>
Pregunta de investigación .....	13
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos .....	14
Supuestos hipotéticos .....	14
Justificación .....	16
<b>Capítulo I. Acercamiento teórico .....</b>	<b>21</b>
Historia de la solidaridad .....	21
Del Estado social a la privatización de la solidaridad .....	39
Poblaciones desechables y precarización laboral .....	41
Espacio público y sociedad civil .....	42
Teorías de Sociedad Civil y voluntariado .....	44
Voluntariado: ¿Identidad legitimadora o identidad de proyecto? .....	47
El papel del voluntariado en la sociedad actual .....	50
<b>Capítulo II. La teoría de las representaciones sociales y los relatos de vida como estrategia metodológica para la comprensión del voluntariado. ....</b>	<b>53</b>
La elección de lo cualitativo .....	53
Representaciones sociales y subjetividad .....	58
¿Por qué los relatos de vida? .....	67
Sobre el trabajo de campo .....	72
Estrategia de análisis .....	75
Consideraciones éticas .....	76
Control de datos .....	77
<b>Capítulo III. Relatos de vida .....</b>	<b>79</b>
Puebla, México .....	79
Marco jurídico regulatorio mexicano .....	79

<b>Demografía y sociedad en el Estado de Puebla.....</b>	<b>80</b>
<b>Situación del voluntariado en Puebla .....</b>	<b>81</b>
<b>Caracterización de las organizaciones en las que colaboran los participantes de la investigación .....</b>	<b>83</b>
<b>a) Cruz Roja Mexicana .....</b>	<b>84</b>
<b>b) Rotary International.....</b>	<b>86</b>
<b>c) Un techo para mi país México, a.c. (TECHO – México) .....</b>	<b>87</b>
<b>d) Voluntariado Jesuita, ASIBERO y Casa Ibero Segundo Montes, S.J. ....</b>	<b>88</b>
Paula .....	92
Luchar por lo que te mueve.....	92
Isaac .....	104
Si está en tus manos ayudar, ¡hazlo! .....	104
Irma.....	120
En la vida se viene a servir.....	120
Alejandra.....	132
De la desesperanza a otros mundos posibles.....	132
<b><i>Lima, Perú .....</i></b>	<b>144</b>
<b>Marco jurídico regulatorio peruano.....</b>	<b>144</b>
<b>Demografía y sociedad en Lima .....</b>	<b>146</b>
<b>Situación del voluntariado en Lima.....</b>	<b>147</b>
<b>Desafíos de la Ley General de Voluntariado .....</b>	<b>148</b>
<b>Caracterización de las organizaciones en las que colaboran los participantes de la investigación .....</b>	<b>154</b>
• <b>TECHO .....</b>	<b>156</b>
• <b>AISESEC.....</b>	<b>156</b>
• <b>PROA .....</b>	<b>157</b>
Mariana .....	159
Después de ser voluntaria no puedes ser la misma persona .....	159
Fernanda.....	167
¿Cómo conocer y no hacerte responsable de esto que está pasando?.....	167
Pablo .....	175
Un deber como ciudadano.....	175
Jorge.....	185
Se la jugaron por mí.....	185
<b><i>Capítulo IV. Análisis de la información.....</i></b>	<b>195</b>
<b>Consideraciones para el análisis de los relatos de vida.....</b>	<b>195</b>
<b>Códigos, grupos y categorías .....</b>	<b>197</b>

<b>El voluntariado es una forma de retorno a la comunidad en un entorno posmoderno caracterizado por el individualismo. ....</b>	<b>212</b>
<b>El voluntariado es una forma de alcanzar la trascendencia en la búsqueda de sentido del individuo, que se interrelaciona con elementos formativos y afectivos.....</b>	<b>223</b>
<b>El voluntariado dirigido y a largo plazo transforma las prácticas y discursos de sus participantes. ....</b>	<b>227</b>
<b>El contexto económico determina la posibilidad de participar en voluntariado dirigido y a largo plazo. ....</b>	<b>236</b>
<b><i>Conclusiones</i>.....</b>	<b>239</b>
<b><i>Referencias</i>.....</b>	<b>243</b>
<b><i>Anexos</i>. ....</b>	<b>254</b>

# Resumen

---

El objetivo de esta investigación es analizar las formas a través de las cuales la experiencia del voluntariado transforma a sus participantes en sus prácticas, discursos y representaciones. Para ello, recupero los relatos de vida de 8 voluntarios que residen en Puebla, México y Lima, Perú. En la primera parte del texto, abordo la evolución histórica del concepto de solidaridad y el contexto global actual, retomando las teorías de Bauman, Boaventura de Sousa Santos y Manuel Castells; así como los conceptos de sociedad civil y espacio público desde las proposiciones de Nora Rabotnikoff, Antonio Gramsci y Lester Salamon. Enmarco la investigación en la tradición cualitativa, adhiriéndome a los postulados del interaccionismo simbólico desde la teoría de las representaciones sociales y las esferas de subjetividad de Denise Jodelet. Igualmente, retomo las propuestas de Paul Ricoeur y Eliseo Verón respecto al análisis del discurso, y las de Coffey y Atkinson para la codificación de datos. Englobo los resultados en cuatro categorías: el voluntariado es una forma de retorno a la comunidad en un entorno posmoderno caracterizado por el individualismo; el voluntariado es una forma de alcanzar la trascendencia en la búsqueda de sentido del individuo, que se interrelaciona con elementos formativos y afectivos; el voluntariado dirigido y a largo plazo transforma las prácticas y discursos de sus participantes, y el contexto económico determina la posibilidad de participar en voluntariado dirigido y a largo plazo. Finalizo con conclusiones de carácter general, incluidas algunas propuestas para profundizar en la investigación sobre el tema en el futuro.

**Palabras clave:** Voluntariado, sociedad civil, transformación, representaciones sociales.

# Introducción

---

*“Y hoy, más que nunca, es preciso soñar. Soñar, juntos, sueños que se desensueñen y en materia mortal encarnen”.* - Eduardo Galeano

Nuestro planeta está en crisis. Numerosos ejemplos dan cuenta de ello: desde la devastación ambiental y el cambio climático, la lucha por la defensa de los territorios y su represión, la sobreexplotación de recursos en favor de la productividad capitalista o la rampante desigualdad social que azota a seres humanos en todas las latitudes. Nos encontramos ante un panorama que pareciera a todas luces desolador, en el que las posibilidades de salir adelante se centran por completo en la capacidad individual de hacer frente a las adversidades ante un abandono total de las instituciones encargadas de brindarnos seguridad y protección.

En un escenario tal, en donde las oportunidades de encuentro y diálogo con el otro son replegadas al segundo plano, los esfuerzos de acción colectiva se erigen como espacios de alteridad frente a la lógica dominante.

Es desde ese contexto que parto para el análisis del voluntariado como una actividad que, realizada de manera comprometida y reiterada, transforma a sus participantes en la manera en la que entienden, enuncian y actúan en el mundo.

Este tema resulta de mi interés debido a la relevancia que ha tomado el voluntariado en los últimos años a nivel global como una actividad que promueve la participación ciudadana y el involucramiento de las personas en los problemas públicos, especialmente considerando las tendencias actuales en las que la labor del Estado se limita al ejercicio del poder, y en donde el bienestar colectivo está supeditado al beneficio individual.

Por otro lado, comprendo la transformación como un proceso constante e inconcluso mediante el cual el entorno puede ser modificado a través del análisis crítico de sus condiciones de existencia y el encuentro colectivo. Lo anterior cobra particular trascendencia en la coyuntura en la que estamos inmersos, pues abre puerta a otras posibilidades de coexistencia que privilegien circunstancias más justas para todos los miembros de la sociedad, reconociendo a su vez la capacidad de agencia que tienen los individuos en el ámbito comunitario.

En este sentido, éste trabajo de investigación es cercano al análisis de la realidad del que se parte desde el programa de la Maestría en Comunicación y Cambio Social, pues se centra en la búsqueda de estrategias que sirvan para comprender la manera en la que se generan las dinámicas comunicativas de comunidades, organizaciones e instituciones que producen cambios en la sociedad, desde la perspectiva de la horizontalidad y el diálogo para la promoción de empoderamiento, participación y construcción de ciudadanía.

Para poder cumplir con los objetivos de la investigación, he dividido este documento en 4 apartados:

En la primera parte, realizo un acercamiento teórico desde distintas aproximaciones al concepto de solidaridad, comenzando con un recuento histórico de cómo este término surgió de la mano de la Grecia Antigua y la visión de la caridad en la tradición judeocristiana hasta llegar al concepto de voluntariado y participación ciudadana que conocemos en la actualidad.

Posteriormente, retomo los postulados de Zygmunt Bauman y Boaventura de Sousa Santos para hablar del contexto posmoderno y de precarización en el que nos encontramos, conectándolos con la visión sobre el papel del Estado y la sociedad civil que proponen autores como Nora Rabotnikof, Antonio Gramsci y Lester Salamon.

Concluyo este apartado con una reflexión crítica sobre la propuesta de Manuel Castells respecto a las identidades y movimientos sociales, planteando algunas propuestas respecto al papel del voluntariado en la actualidad.

El segundo apartado corresponde a la metodología utilizada en la investigación, partiendo de la tradición cualitativa, adhiriéndonos al paradigma del interaccionismo simbólico y, en particular, a la teoría de las representaciones sociales y su relación con las esferas de subjetividad desde la propuesta teórica de Denise Jodelet.

A continuación, retomo la importancia de la comprensión del discurso desde las perspectivas de Paul Ricoeur y Elíseo Verón y explico la selección de los relatos de vida como método de análisis refiriendo a autores como Ferraroti, Mallimaci y Gímenez, exponiendo la propuesta de codificación de datos de Coffey y Atkinson.

Finalizo este apartado con algunas precisiones respecto a las consideraciones éticas tomadas en la investigación y la forma en la que se realizó en control de datos.

La tercera parte del documento está dedicada a los relatos de vida, que se encuentran divididos de acuerdo con la ciudad en la que habitan los voluntarios entrevistados. En ambos casos, existe una introducción en la que hablo del marco jurídico regulatorio existente, la caracterización demográfica del lugar, la situación actual del voluntariado y la identificación de las organizaciones en las que colaboran los entrevistados.

Del mismo modo, en cada uno de los relatos existe una pequeña introducción en la que menciono el perfil del participante, la manera en la que me contacté con él o ella y algunos comentarios generales sobre su experiencia en voluntariado.

En la última parte de este trabajo comienzo hablando de algunas consideraciones necesarias para el análisis de los relatos de vida, en las que retomo a autores como Albertina Pretto, Didier Dèmaziere y Claude Dubar, para continuar con la descripción de la construcción de códigos, grupos y categorías de análisis en la investigación, mismas que se abordan de manera particular y que son:

- a) El voluntariado es una forma de retorno a la comunidad en un entorno posmoderno caracterizado por el individualismo
- b) El voluntariado es una forma de alcanzar la trascendencia en la búsqueda de sentido del individuo, que se interrelaciona con elementos formativos y afectivos
- c) El voluntariado dirigido y a largo plazo transforma las prácticas y discursos de sus participantes
- d) El contexto económico determina la posibilidad de participar en voluntariado dirigido y a largo plazo

Finalizo este trabajo con algunas conclusiones respecto a mi experiencia durante la investigación.

# Planteamiento del problema

---

La primera vez que tuve un encuentro con el voluntariado fue en el año 2008. Me encontraba justo en una etapa en la que la incertidumbre y la angustia existencial aparecen completamente exacerbadas y en las que la presión colectiva y familiar, se sienten como si fuera el fin del mundo.

Para muchas personas de mi círculo social elegir una carrera parecía mil veces más sencillo que para mí. Muchos ya sabían qué querían estudiar, otros estaban más preocupados por el lugar al que irían. Algunos tenían la posibilidad de tomar un año sabático para decidirlo concienzudamente, y había simplemente quienes decidieron que eso de la escuela no era lo suyo. Yo la verdad estaba tremendamente confundida.

El primer recuerdo que tengo de “lo que quería ser de grande” fue cuando quise estudiar historia en segundo de primaria; a partir de ahí mi selección de carrera mutaba tan rápido como mis intereses: desde químico-farmacobiología y biología marina, hasta música y comunicación. De repente ya estaba a la mitad de la preparatoria y pensaba que lo mío, lo mío, era la filosofía; pero en mi casa parecía que la idea no agradaba mucho y, además, no había muchos lugares en los que eso se pudiera estudiar.

Para ese entonces lo único que sí tenía claro era que quería hacer algo que tuviera significado (lo que sea que eso pudiera ser para mi yo de 17 años) y que, además, ayudará a cambiar las vidas de otras personas.

Con eso en mente, de repente ya estaba de lleno buscando qué actividades podía hacer que cumplieran con esas dos características y que, además, me ayudaran en mi predicamento sobre la selección de mi futuro profesional. Fue ahí que encontré en el voluntariado una respuesta parcialmente satisfactoria. Digo parcialmente porque se me presentaron dos panoramas muy distintos: el primero, el de las organizaciones para las que el voluntariado solo significaba donar dinero para sus campañas; y el segundo, el de los proyectos en los que no podía participar porque no tenía la edad, los recursos monetarios o el conocimiento suficiente para desempeñar las labores que ellos buscaban. No obstante, mi primera búsqueda no me desanimó y seguí explorando este “nuevo mundo” lleno de posibilidades.

Desde entonces, el voluntariado ha formado una parte muy importante de mi vida. Primero empecé haciendo las cosas que sí podía (como recolectar firmas para campañas o ayudar en cuestiones de voluntariado en línea) y poco a poco fui conociendo más gente interesada en estos temas, incluso en mi propio círculo social. Con el tiempo fui realizando actividades más complejas, con grupos mejor organizados y que además me hacían más sentido que donar una cantidad de dinero de manera mensual (algo que yo en ese entonces tampoco podía hacer) y olvidarme del tema que estaba queriendo resolver.

Al final mi predicamento inicial resultó ser uno fácilmente solucionable, pero el empezar a hacer voluntariado fue una de las actividades que cambió para bien muchas cosas en mi vida. Es una actividad que me ha permitido reconectarme con mi familia, hacer amigos entrañables, mejorar mi forma de relacionarme con los demás, con mi entorno y con mi comunidad.

Ser voluntaria me hizo ser más sensible, porque me presentó realidades que yo jamás habría imaginado que existían tan cerca de mí, me hizo más empática, más resiliente. Me enseñó lecciones

que estoy segura de que no habría aprendido en ningún otro lugar. Gracias al voluntariado desarrollé capacidades que me han ayudado en mi vida personal y profesional, aprendí a ser responsable, a cumplir mis compromisos, a trabajar bajo presión. A saber lo importante que es cumplir con tus promesas y conocer tus propios límites. También me enseñó a aprender a decir que no. A enojarme y frustrarme hasta llorar por la impotencia que sentía, pero también a saber que eso no iba a resolver los problemas y a encontrar la forma de hacer más y mejor las cosas.

Mi experiencia no ha estado ni cerca de ser algo perfecto, pero definitivamente ha sido transformadora. Mentiría si dijera que miles de veces no me he cuestionado lo que hacía, los temas que podíamos mejorar, los que quizá no deberíamos de estar haciendo o cómo podíamos hacer más con aquellas que sí estaban funcionando. Estoy segura de que muchos otros en mi situación tuvieron las mismas dudas por lo menos una vez, y creo que eso también es algo muy valioso del voluntariado, la existencia de un constante proceso de autorreflexión.

El preámbulo de este documento tiene un buen motivo: me pareció importante dar a conocer una parte de mi “yo voluntario” para explicar el por qué me interesa el tema. Habiendo pasado más de un tercio de mi vida involucrada en este tipo de espacios me he dado cuenta de que mi experiencia no es la única en la que la participación reiterada y permanente en actividades de voluntariado ha tenido un efecto transformador. A través del tiempo he conocido muchas personas - de distintos lugares, edades y contextos - cuya historia de vida también ha sido marcada en muchos sentidos por su actividad voluntaria, y es justo este tipo de casos el que me interesaba estudiar.

La investigación, a su vez, es el resultado de ese mismo proceso de autorreflexión permanente del que hablo en párrafos anteriores. No solo por querer conocer y escuchar a otras personas, sino

porque creo que el voluntariado es una forma de apostar por la transformación de la sociedad. Que no es la única forma y que probablemente no es la más adecuada para todas las personas es fácil de imaginar, pero estoy convencida de que saber qué elementos convergen en este tipo de experiencias suma a poder mejorarlas y potenciar su impacto.

Considerando lo anterior, decidí centrar este proyecto de investigación en dos casos específicos: en primer lugar, el de quienes hacen voluntariado en la ciudad de Puebla, en México; y en segundo, el de quienes realizan esta actividad en la ciudad de Lima, Perú.

Elegí estos dos casos por diversos motivos; en primer lugar, ambas ciudades son parte de países latinoamericanos con contextos históricos y culturales similares; la distribución de la población en materia de género es similar (en México el 51,4% de la población son mujeres y el 48,6% hombres; mientras que en Perú la proporción es de 50,8% y 49,2% respectivamente), y la edad promedio de la población para las dos ciudades es de 27 años.

A su vez, ambas cuentan con una concentración mayoritaria de la población en zonas urbanas, que han crecido de manera desordenada debido a la migración de las zonas rurales derivada de la falta de oportunidades; mientras que la actividad económica se encuentra vinculada fuertemente al sector industrial y de manufacturas, aunque la tasa de desocupación de Puebla es menor a la de Lima (2,5% y 6,7% de acuerdo con datos de INEGI e INEI).

Asimismo, en los dos casos existe un marcado tema de desigualdad en la distribución de los ingresos, mismo que se refleja en la existencia de zonas residenciales de élite al lado de poblaciones en situación de pobreza (en el caso de Puebla encontramos ejemplos como el de Lomas de Angelópolis junto a Santa Clara Ocoyucan y San Andrés Azumiatla; en Lima, las Casuarinas al lado de San Juan de Miraflores).

Finalmente, me interesó contrastar estos dos casos debido a que en la ciudad de Lima existe una Ley General de Voluntariado vigente desde el año 2004 (que opera a nivel nacional), mientras que en Puebla no existe ningún tipo de regulación sobre el tema, por lo que quise observar si la existencia de legislación en la materia influía en la participación en dicha actividad.

Ahora, profundizando respecto al tema del voluntariado, en el año 1985 la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) invitó a los gobiernos de los países a adoptar medidas que hicieran visibles las contribuciones que se hacían desde el voluntariado al desarrollo económico y social de nuestro planeta; desde entonces, las actividades de voluntariado se han incrementado de manera exponencial. Para el año 2016 se estimaba que en el mundo existían alrededor de 10 millones de Organizaciones No Gubernamentales (ONG), mismas que alojaban a 150 millones de voluntarios. Si dichas cifras fueran traducidas en términos monetarios, las ONG representarían la quinta potencia económica a nivel mundial (FIP, 2016).

Durante el año 2015 se calculaba que prácticamente un tercio de la población había realizado donaciones a actividades sin fines de lucro, mientras que una de cada cuatro personas en el mundo había realizado actividades de voluntariado durante el período (FIP, 2016).

A través de su último informe sobre el estado de voluntariado en el mundo, el Programa de Voluntarios de Naciones Unidas (VNU) ha informado que la “fuerza de trabajo voluntaria mundial” equivale a la de 109 millones de trabajadores de tiempo completo, de los cuales el 30% realizan servicio voluntario a través de organizaciones, asociaciones y grupos, mientras que el 70% restante lo realiza directamente a través del compromiso informal entre individuos (VNU, 2018, p. X).

Del mismo modo, el informe señala que el 57% de quienes realizan voluntariado son mujeres, frente a un 43% de hombres. Esta cifra se incrementa al hablar específicamente del voluntariado informal, en donde cerca del 60% del trabajo voluntario es realizado por mujeres (2018, p. X).

Respecto a la participación en actividades de voluntariado por región, VNU señala que América Latina y el Caribe concentra 9.4 millones de voluntarios, es decir, menos del 10% del total global de voluntarios. Es importante señalar que en la división regional realizada por la organización no se contempla a los Estados Unidos Mexicanos, a quienes ubica en la región de Norteamérica, en donde se concentran 20.7 millones de voluntarios (p.13).

Otro de los hallazgos del informe es el hecho de que los países de rentas altas tienden a poseer una mayor concentración de voluntarios formales, perteneciendo el 38.7% de los voluntarios en Norteamérica a este rubro, en comparación con el 32.5% de América Latina y el Caribe (p.14).

Finalmente, en comparación con el resto del mundo, América Latina y el Caribe tienen la cifra más alta de mujeres participando de actividades de voluntariado (67%), mientras que en Norteamérica es del 66.4% (p.15).

En el caso mexicano, el INEGI posee una cuenta satélite que se encarga de medir las actividades de las Instituciones Sin Fines de Lucro, misma que en 2016 afirmó que durante dicho período más de 2,101,000 personas realizaron actividades de voluntariado en el país, cifra que representaba un incremento de 54.3% respecto a los datos del año 2008. Estar conscientes de la cantidad de personas que realizan voluntariado en México es importante, pues es un número mayor a la población completa de estados como Morelos y Quintana Roo (INEGI, 2018, p.3).

De acuerdo con la misma fuente, el valor económico de las actividades realizadas por voluntarios equivalía a 112 mil 772 millones de pesos (p.3), cifra que fue similar al Producto

Interno Bruto (PIB) nominal de países como Barbados, Malawi o Mauritania según lo publicado por el Fondo Monetario Internacional (Expansión, 2018).

Si nos referimos a los datos de VNU (2018), la cifra aproximada de voluntarios en la República Mexicana asciende a 4,574,218 personas, de las cuales 651,895 se concentrarían en el sector formal y 3,922,324 en el informal (p.103).

Del mismo modo, para el año 2017, en México existían 36,731 organizaciones que se encontraban registradas ante el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), de las cuales alrededor de 5,500 también contaban con la capacidad de recibir donativos (CEMEFI, 2017).

En el caso peruano, VNU señaló que para el año 2018 el país contaba con un total de 744,406 personas realizando actividades de voluntariado, de las cuales 215,101 lo realizaban de manera formal y 529,306 en el ámbito informal (p. 103).

Asimismo, de acuerdo con cifras de la última edición del World Giving Index de Charities Aid Foundation, Perú se encontraba en el puesto número 65 de 154 países respecto al tiempo que sus habitantes dedicaban al voluntariado, en donde esta actividad representaba más del 1% del PIB anual nacional, contando con la participación de uno de cada tres ciudadanos por lo menos en alguna actividad de este tipo (peruinforma, 2018).

A pesar de que, como podemos ver, existe mucha información estadística relativa a las actividades realizadas por voluntariados a través de las instituciones sin fines de lucro y su valor económico, he encontrado que este tipo de mediciones contemplan en mayor medida a las organizaciones como su interés central, sin que esto se vea traducido necesariamente en la comprensión tanto del voluntariado como tal como del impacto de las actividades que se realizan tiene en ellos mismos.

Siendo el voluntariado una actividad con un crecimiento de la magnitud que he mencionado en líneas anteriores y dando cuenta del potencial de transformación tanto en beneficio de sectores vulnerables como en la propia experiencia del voluntario, desde mi punto de vista resulta fundamental tener un conocimiento más profundo respecto a las personas que se encuentran realizando dichas actividades:

¿Cuál ha sido su experiencia?, ¿Les parece que el voluntariado les ha cambiado?, ¿Cuál es el impacto que participar en estas actividades ha tenido en sus vidas?, ¿En qué aspectos?

Comprender este tipo de aspectos me parece importante porque permite no solo tener un entendimiento más claro de cuáles son las motivaciones de quienes realizan este tipo de actividades para promover su crecimiento, sino que ayuda a dar cuenta de cuáles son los temas que más preocupan a la sociedad, cómo se configuran las nuevas formas de participación de las personas en su comunidad y cuál debería ser el papel de los distintos actores sociales en la solución de las problemáticas globales.

## **Pregunta de investigación**

¿De qué manera la experiencia del voluntariado transforma a los participantes en sus prácticas, discursos y representaciones?

## **Objetivo general**

Analizar las formas a través de las cuales la experiencia de voluntariado transforma a los participantes en sus prácticas, discursos y representaciones.

## Objetivos específicos

- a) Identificar los discursos compartidos entre quienes realizan voluntariado y si estos se ven modificados a través de dicha experiencia.
- b) Conocer las representaciones sociales existentes respecto al voluntariado y cómo estas se relacionan con aquellas representaciones de quienes lo realizan.
- c) Evaluar las prácticas de los participantes y si éstas se han modificado a través de su colaboración en actividades de voluntariado.

## Supuestos hipotéticos

- a) Las representaciones sociales en torno al voluntariado influyen en la forma en la que las personas que realizan estas actividades se ven a sí mismas. A su vez, las representaciones al interior del grupo pueden no coincidir con aquellas de quienes no se encuentran inmersos en dichas actividades.
- b) La participación reiterada y comprometida en actividades de voluntariado transforma a los sujetos en sus prácticas, discursos y representaciones.
- c) Existen discursos comunes a las personas que realizan actividades de voluntariado, mismos que se van modificando a través de su participación en las mismas.
- d) Las prácticas de quienes realizan voluntariado a largo plazo se ven modificadas en relación con su experiencia.

- e) El voluntario se construye a sí mismo a través del grupo y sus interacciones, aunque tiene la posibilidad de distanciarse de sus propios actos y tomar decisiones al respecto.

De acuerdo con John Wilson (2000), el voluntariado se refiere a cualquier actividad en la que las personas proporcionan su tiempo libre para beneficiar a otras personas, grupos o causas, siendo parte de un grupo de comportamientos de ayuda que requieren de un mayor compromiso que la asistencia espontánea, pero que tienen un alcance menor que las actividades dedicadas a familiares y amigos (p. 216).

A través de esta aproximación se establecen ciertos mínimos para la comprensión de la actividad voluntaria; inicialmente, respecto a su naturaleza como una acción realizada en favor de otros, y, en segundo lugar, en referencia a la necesidad de una dedicación comprometida a dichas actividades más allá de una participación esporádica o interrumpida.

Otro factor que considerar en este sentido es el hecho de que el interés principal de la actividad voluntaria no recae en la remuneración económica, sino en el beneficio de la sociedad en su conjunto o de ciertos miembros de esta. Como señala la “Carta Europea para los Voluntarios”, propuesta por Volonteurope en el año 1980, existen ciertos elementos fundamentales para la concepción del trabajo voluntario, a saber:

- Las actividades se ocupan de los intereses de otras personas o de la sociedad.
- El voluntariado carece de interés económico personal.
- Se desarrolla en un marco más o menos organizado
- Es una elección libre, que se expresa a través de medios pacíficos. (p.1)

Así, además de los temas antes mencionados, añado el hecho de que para realizar actividades voluntarias debe existir cierto grado de organización al interior del grupo o colectivo y, más allá de eso, el hecho de que el realizar actividades de voluntariado debe ser una decisión individual realizada de manera libre y por medios pacíficos.

Respecto al tema de la organización, retomo lo descrito por la Junta de Andalucía en el número 84 de su boletín oficial (BOJA), publicado el 24 de julio de 2001, en el que se publica su Ley de voluntariado, misma que refiere a la acción voluntaria organizada como:

El conjunto de actividades que sean de interés general, sean consecuencia de una decisión libremente adoptada, que se realicen de forma responsable y gratuita y que se desarrollen en el marco de programas concretos realizados a través de entidades sin ánimo de lucro. (p.8)

Por lo tanto, para los fines de este proyecto de investigación y partiendo de lo previamente mencionado, hablo del voluntario como aquella persona que, de manera comprometida y reiterada, decide libremente dedicar una parte de su tiempo para realizar actividades en beneficio de otras personas, grupos o causas, mediante su participación en programas concretos a través de entidades sin ánimo de lucro y en las que su motivación principal carece de un interés económico personal.

## **Justificación**

Lo que me interesaba analizar al iniciar esta investigación era si la colaboración reiterada y comprometida en actividades de voluntariado transforma la manera en la que sus participantes comprenden la realidad; la forma en que la enuncian y las acciones que realizan.

Este es un tema pertinente puesto que hasta ahora los estudios respecto al voluntariado se han basado en otros aspectos del mismo; principalmente en temas como la participación política, la composición sociodemográfica de la “población voluntaria” y otros aspectos estadísticos del voluntariado; el valor económico del voluntariado; el impacto social de las actividades voluntarias y la relación de dichas actividades con instituciones “tradicionales” como lo son la iglesia y los partidos políticos.

Un ejemplo de lo anterior son las publicaciones de la cuenta satélite sobre las actividades de las Instituciones Sin Fines de Lucro publicada por el INEGI, o los libros editados por el Centro Mexicano Para la Filantropía (CEMEFI), ambas instituciones de gran capacidad en México.

Encuentro también entre ellos a aquellos esfuerzos encabezados por la Dra. Jacqueline Butcher García- Colin, quien es pionera en el estudio del voluntariado en México, entre los que se encuentran títulos como: “Acción voluntaria y voluntariado en México”; “Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos” (2016); “México solidario: Participación ciudadana y voluntariado” (2008) y “Perspectives on volunteering: voices from the South” (2016).

Asimismo, la Dra. Butcher encabeza el Centro de Investigación y Estudios sobre sociedad civil, A.C.; en el que se realizan varias publicaciones en materia del tercer sector, aunque enfocadas en su mayoría al desarrollo de las organizaciones y la participación de otros actores sociales en las mismas.

Otros autores como María Guadalupe Serna (2011) en su texto “La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México” y Rubén Aguilar Valenzuela (2006) en “Las organizaciones de la sociedad civil en México: Su evolución y principales retos”, recuperan momentos históricos en materia de participación, evolución de la asistencia y voluntariado en

México, generando también una caracterización tanto de las organizaciones como del trabajo que realizan y cómo estos han ido evolucionando a lo largo del tiempo.

Unos más se enfocan en la relación histórica del voluntariado y las asociaciones religiosas, tal es el caso de Jorge Ramírez Placencia (2012) en su texto “La retórica católica sobre el trabajo voluntario a la luz de los discursos de Benedicto XVI” o Jeff W.K. Yeung (2017) en “Religion, volunteerism and health: Are religious people really doing well by doing good?”.

O aquellos cuyo interés principal reside en las motivaciones y beneficios que generan las actividades de voluntariado en quienes las realizan, por ejemplo, “Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones” publicado en 2009 por María Luisa Vecina Jiménez, Fernando Chacón Fuertes y Manuel J Suerio Abad; “Motivos, personalidad y bienestar subjetivo en el voluntariado” de Marcial E. Cabrera-Darías y Rosario J. Marrero-Quevedo (2015) o “Factores psicosociales y tipo de voluntariado” de María Celeste Dávila de León y Fernando Chacón Fuertes, publicado en el año 2004.

Respecto a voluntariado, ideología y movilizaciones sociales, encontré textos como “Dimensiones políticas del voluntariado de la promoción al cambio de estructuras” de Enrique Falcón (1997); “Voluntariado social en el siglo XXI: ¿Movimiento social o instrumento neoliberal? de José Guillermo Fouce Fernández (2009); “Solidaridad y voluntariado: una visión crítica” de José Luis Sarasla (2000); “Neoliberalismo y ONG’s: Visión crítica del voluntariado” de José Luis Segovia Bernabé (2000).

No obstante, a pesar de que se ha profundizado en los estudios sobre el tercer sector y particularmente sobre el voluntariado en México en los últimos años, hasta el momento no encuentro ninguno que posea un enfoque similar al que propongo en esta investigación.

Las aproximaciones más cercanas las ubico en la ponencia realizada en el año 2005 por María José Torrejón, Cythia Meersohn y Anahí Urquiza, titulada “Imaginario social de la colaboración: Voluntariado y solidaridad”, en la que se analizan discursos de voluntarios para identificar las formas que asume la colaboración social en la comunicación cotidiana; o “Social solidarity in a Transnational Setting: The Cosmopolitan position” publicado por Eri Park en el año 2011, y que habla de cómo los ciudadanos europeos se identifican a sí mismos como sujetos éticos en el contexto de la pobreza africana.

Conocer cuáles son las motivaciones que generan el interés y la permanencia del voluntario en las causas a las que se une, la forma en la que éstas mismas influyen o no en la cotidianeidad de los participantes y si tienen repercusiones más allá de su propia experiencia permitirá tener una mejor comprensión de este fenómeno en las áreas de interés de su aplicación; no solo para otros investigadores interesados en el tema o aquellos individuos interesados realizar actividades de éste tipo, sino también a Organizaciones de la Sociedad Civil y colectivos que promueven dichas prácticas, instituciones educativas interesadas en promover acciones de voluntariado al interior de sus programas académicos, instancias públicas que busquen fomentar políticas públicas y leyes relacionadas con el tema (algo que es ya una realidad en muchos países de Europa y América Latina) e incluso la iniciativa privada, a través de sus programas de responsabilidad corporativa.

Ahora bien, no puedo dejar de analizar el tema del voluntariado dentro del contexto en el que se encuentra inmerso, incluyendo la forma en la que este tipo de experiencias surge: por un lado, su relación histórica con el altruismo conservador y la purificación de conciencia de las élites, pasando por el pensamiento religioso, la expiación de los pecados y las convenciones sociales sobre ética y moralidad, pero también haciendo cuenta de la influencia que ha existido en estas

prácticas por parte de movimientos sociales, luchas estudiantiles, la construcción de conocimiento desde las bases, el cooperativismo y en general las propuestas ideológicas influidas por el pensamiento de izquierda.

Al respecto, algunos cuestionamientos que me parecen pertinentes: ¿Cómo se ha construido la idea de lo que hoy entendemos como voluntariado? ¿Desde dónde estamos entendiendo este tipo de dinámicas? ¿El voluntariado es realmente una forma de participación desinteresada, contestataria, en beneficio de otros? ¿Cuál debería ser el papel del voluntario en la transformación de las realidades que busca cambiar? ¿Es pertinente el involucramiento de la sociedad civil en temas que corresponden al estado? ¿Deberíamos los ciudadanos suplir al estado en tales casos?

A través de las páginas de éste texto, pretendo responder a estas interrogantes, valiéndome de los relatos de vida como una técnica de investigación que permite utilizar el análisis a profundidad de narrativas que resultan ilustrativas para la comprensión de un tema a nivel general, partiendo de las particularidades y características del contexto desde donde los participantes experimentan y comprenden el mundo.

Los relatos de vida se ubican tradicionalmente dentro de la tradición cualitativa, en donde retomo las propuestas del interaccionismo simbólico y la teoría de las representaciones sociales como marco general de referencia para la comprensión de la realidad, considerando a su vez los postulados teóricos de autores como Zygmunt Bauman, Boaventura de Sousa Santos, Antonio Gramsci y Manuel Castells para el análisis del contexto social en el que se encuentran inmersos los participantes de la investigación.

# Capítulo I. Acercamiento teórico

---

## Historia de la solidaridad

A lo largo del tiempo, el voluntariado ha sido una actividad vinculada con numerosas corrientes de pensamiento, movimientos y teorías. De manera rápida, podríamos vincularla con conceptos como la caridad, la solidaridad y el trabajo social, así como diversas ideologías y movimientos sociales.

Para poder hablar de los orígenes del voluntariado, considero que debemos primero profundizar en las ideas que comúnmente se asocian con dicho término; las condiciones que llevaron a su existencia, las motivaciones que lo sustentan y su desarrollo a través del tiempo.

El ser humano es un ser social. Ya lo decía Aristóteles cuando hablaba del *zoon politikón* al hacer referencia de nuestra naturaleza política y social; nuestro desarrollo y evolución como especie se han dado en gran medida gracias a nuestra capacidad de relacionarnos con el otro. Esta característica, propia de la condición humana, ha llevado también al descubrimiento de nuestra capacidad de empatía con el otro, es decir, el poder percibir y comprender sus sentimientos aún sin tener que vivirlos en carne propia.

Fueron los mismos griegos quienes introdujeron otra idea central que posteriormente sería vinculada con la acción del voluntariado al hablar de la filosofía práctica; a través de la cuál la moral, fundamentada en la concepción del bien y el mal, se erigía como una guía al actuar de los seres humanos. Es en esta misma tónica que surgen nociones como la filantropía o amor por la

humanidad como aquello que llevaba al hombre a alcanzar la virtud; o la solidaridad, que se presenta como un valor esencial arraigado a la naturaleza humana; aquel que lleva a la intención de ayudar al otro a completar una tarea cuya naturaleza se considera buena (Venemedia, 2014).

Del mismo modo que las ideas de solidaridad y filantropía tienen su origen en el pensamiento antiguo, ubico la concepción de la caridad en la tradición judeocristiana de principios de nuestra era, siendo ésta definida como la capacidad sobrenatural de amar a Dios sobre todas las cosas y al prójimo como a uno mismo (Catholic.net, 2018).

Este concepto se encuentra presente en numerosas escrituras de dicha corriente religiosa y es vista como la fuente de las demás virtudes, necesarias para alcanzar a la divinidad. La caridad se presenta como la manera desinteresada en la que se hace el bien por el prójimo sin esperar nada a cambio (2018).

Veo así que nociones como la filantropía, la solidaridad y la caridad nos remontan a tiempos tan antiguos como la existencia del ser humano, desde aquellas expresiones generadas por los propios núcleos familiares, hasta aquellas que se han presentado en nuestra relación con los vecinos o la sociedad en la que nos encontramos inmersos.

Ahora bien, hablando respecto al ejercicio institucionalizado de estas acciones, hay quienes se remontan a la Edad Media, cuando la caridad era un deber de cualquiera que se considerase un “buen cristiano”. Si en la antigua Grecia las virtudes morales eran el centro de la discusión, durante esta época se sumaron aquellas virtudes teologales propuestas por el pensamiento religioso, incluida aquella que dictaba realizar obras en favor de los demás (Martínez Gómez, 2010).

En cuanto al contexto socio histórico en que se vivía en la Edad Media, María de los Ángeles Espadas Alcázar (2005) afirma que ya en los primeros siglos del medioevo existían formas de hacer frente a las adversidades que rebasaban el ámbito de lo estrictamente familiar o del vecindario. Dichas formas de ayuda atienden, entre otros, a la percepción que se tenía de la pobreza durante el período, puesto que grandes capas de la población se encontraban en una situación de precariedad, particularmente aquellos que dependían de su propia mano de obra y de las condiciones de la economía agrario-señorial para subsistir (p. 2-3).

Sumando las condiciones de precariedad a la visión cristiana, que en ese período se constituyó en hegemónica, surge una exaltación de la misericordia hacia las personas viviendo en situación de pobreza como instrumento de redención de los pecados y salvación del alma que permitió la institucionalización que mencionábamos en líneas anteriores.

Al respecto, Espadas Alcázar retoma a López Alonso (1988b), quien distingue tres momentos clave en la institucionalización de la acción medieval en el período:

- a) *Dominio eclesiástico-institucional (Hasta S.XI)*: Asistencia caracterizada por la indeterminación, puesto que no se poseen trabas a receptores de limosna. Atiende a un deber moral más que a la consideración de necesidades individuales. No existe reglamentación ni distinción entre los pobres, aunque no se atenderá a aquellos *falsos pobres* cuando se tenga conocimiento de ellos.
- b) *Ampliación y concreción de la asistencia (Principios S. XI a mediados del S. XIII)*: Proceso claro de institucionalización de la caridad. Asistencia caritativa, se toman una serie de medidas que tienden a hacer frente a la pobreza como hecho material y no como principio u obligación meramente moral. La asistencia comienza a separarse del ámbito estrictamente eclesiástico, aunque fundamentalmente sigue arraigado a este. El círculo de donantes a dichas causas se amplía a las élites urbanas y comienzan a surgir iniciativas laicas y privadas como leproserías y albergues. Las formas de asistencia se cristalizan en dos instituciones centrales: hospitales y cofradías religioso-benéficas, estas últimas siendo agrupaciones que reúnen a miembros de

distintas profesiones cuyo principal objetivo era el auxilio mutuo, aunque también contemplaban atender a los pobres ajenos. Se pagaban cuotas y se tenía derecho a socorro en caso de enfermedad, pobreza o muerte.

- c) *Diversificación de la acción social en asistencia y represión (segunda mitad del S. XIII – finales S.XV):* Marcado por el final de la Edad Media y el tránsito al mundo moderno (reconquista, colonización de América, desarrollo y crecimiento de comercio y ciudades). Se da un fortalecimiento de la burguesía a través de la consolidación de urbanización, comercio, oficios, aunque aunada a otros eventos negativos como la guerra, las hambrunas y una serie de malas cosechas, así como la existencia de vagabundos, desempleados y gente que vivía de manera fraudulenta a través de la limosna. La caridad se vuelve cada vez más laica y de corte corporativo. Ahora son los notables de las ciudades, ya sea a través de las cofradías, gremios, parroquias o bien de manera individual, quienes la ejercen de manera regular. A pesar de que se mantiene cierta relación entre la caridad y la promesa religiosa de la salvación, aquellos que daban limosna ganaban también prestigio social. (p.3 – 6)

Del mismo modo, la asistencia se diversificó, presentándose en forma material (ropa, comida y préstamos pequeños); asistencia económica-moral (dotes a doncellas para que pudieran casarse) a aquellos que habían quedado huérfanos; o bien, la asistencia jurídica mediante los llamados abogados de los pobres (p.6).

El fin de la Edad Media vendría acompañado también de la acción del estado con el objetivo de reprimir la pobreza. Mientras que los “pobres verdaderos” (aquellos que no cuentan con los medios para poder salir adelante) serán defendidos y asistidos, los “pobres falsos” (quienes teniendo la capacidad de trabajar se niegan a hacerlo por cualquiera que fuese la razón, poniendo un mal ejemplo para los demás) serán rechazados y perseguidos (p.7).

Con el surgimiento del Renacimiento y la posterior adopción de la teoría antropocéntrica, la concepción de la ayuda también experimentó una evolución constante: ahora el apoyar al prójimo no era una acción realizada para ganarse el cielo, sino que la eliminación de la pobreza y la asistencia al desvalido se convirtieron en una búsqueda constante de la tradición ideológica

humanista pues, siendo el hombre el centro de todo, la mendicidad era algo que no podía permitirse en una sociedad civilizada (Barroso Ribal, p.4).

Es en la Edad Moderna en la que se encuentran las bases para la atención pública de quienes vivían en situación de pobreza. El Estado toma un papel cada vez más importante en la asistencia a los pobres, dejando en segundo plano a las acciones realizadas por la iglesia y por particulares con poder adquisitivo. De manera progresiva empieza a fortalecerse el sistema de beneficencia pública, a través del cual se busca establecer una ayuda social que cubra las necesidades del desvalido en caso de ser requerido, sin que esto se separe de la visión altruista basada en la generosidad del benefactor, por lo que la ayuda continúa siendo discrecional y no representa obligaciones al Estado respecto a la protección de derechos (p. 4-5).

Considerando que esta es una investigación en la que me intereso particularmente en el caso latinoamericano, es importante mencionar cómo esta evolución que hemos ido señalando fue presentándose en el caso español, pues durante aproximadamente 3 siglos en este país se determinaba lo que sucedía en los países bajo su control en América Latina, incluidos México y Perú.

En este sentido, en 1540 el Rey Carlos I proclama la “Real Carta” y la “Real Instrucción”, primer intento de regulación en España respecto a la problemática de los pobres. En ella se menciona tanto la existencia de personas que deben ser asistidas como aquellos “pobres falsos” que mencionábamos en líneas anteriores, así como el riesgo de infecciones sanitarias relacionadas con quienes vivían en estas condiciones. A través de este mandato se toman medidas concretas como el examen de carácter verdadero o falso del pobre, la existencia de la cédula de pedir o

licencia para mendigar, la prohibición de la mendicidad infantil, el recogimiento en hospitales, albergues y hospicios, la atención domiciliaria a los pobres vergonzantes y la vigilancia del cumplimiento de las normas y sanciones a través de los concejos de supervisión (p.6).

La transición más fuerte hacia el sistema público de beneficencia en España se da durante el reinado de Carlos III (1759 – 1788), cuando se formula una clasificación de categorías de pobres, tomándose medidas para la atención de cada uno; a saber: a) pobres de solemnidad, para quienes se crean hospicios; b) pobres vergonzantes a quienes se determina dar ayudas a domicilio; c) jornaleros desocupados y enfermos convalecientes, para quienes se establecen las diputaciones caritativas de barrio; d) vagos, a quienes se les asignaban sanciones para castigar su ociosidad (p.7).

María Guadalupe Serna señala que, en el caso mexicano, la información que se tiene respecto a la actividad caritativa durante la época colonial es escasa, sin embargo, recupera la tradición religiosa importada desde el continente europeo, a través de la cuál algunas órdenes como los agustinos, franciscanos y dominicos resultaron actores fundamentales en la difusión de dicha práctica, que se encontraba estrechamente vinculada a las labores de catequización de la época. En este momento histórico la caridad en las colonias se caracterizó por la creación de hospitales y albergues, la apertura de colegios en los que se generaron espacios de capacitación en artes y oficios, y la enseñanza de la doctrina religiosa. Estos esfuerzos se encontraban principalmente enfocados a pueblos indígenas y comunidades en expansión (2009).

La primacía de la Iglesia Católica sobre el ejercicio de la caridad permaneció vigente hasta finales del S. XVIII, cuando las ideas de la ilustración y la Revolución Francesa comenzaron a

permea en la sociedad europea y, por consiguiente, en las colonias. Particularmente, esta influencia se vio reflejada en el entendimiento del papel del Estado como gestor de la economía y la salud, lo que provocó que hospitales, albergues, orfanatos, casa de misericordia y cuna que no hubieran sido fundadas por particular pasaran a manos de los ayuntamientos, lo que hizo que las aportaciones para su mantenimiento por parte de privados disminuyeran considerablemente (2009).

Adicionalmente, me parece importante recordar que es en esta etapa cuando se gestan la mayoría de los movimientos de independencia de las colonias de España en América, por lo que este período se caracteriza por una gran inestabilidad en todos los sentidos, incluyendo el ejercicio de la caridad.

Así, durante la edad contemporánea la preeminencia del Estado como encargado de la asistencia social va quitando peso al papel de la Iglesia, pero también permite la incorporación de otros actores en la atención de los pobres y marginados. Del mismo modo, es menester tener presente que la comprensión de la asistencia social como preocupación de los poderes públicos va ligada al nacimiento del Estado liberal y la implementación del capitalismo industrial (Barroso Ribal, p.9).

No obstante, recalco que la mayor parte de la acción ejecutada por el Estado en este sentido es de carácter benéfico-asistencial, dando atención a necesidades de tipo material, sin que esto significara mejorar la situación de los sectores marginados, ni cambiar las estructuras para que éstos pudieran salir de las mismas. La ayuda se presenta de manera puntual, en un momento concreto y no tiene efectos a largo plazo.

Serna (2009) señala que existe una falta de información respecto a la diversidad de organizaciones y acciones durante el S. XIX en América Latina, sin embargo, destaca la creación de la Sociedad de San Vicente de Paul (1845) y la Asociación de Damas de la Caridad de San Vicente de Paul (1863), ambas siendo la rama Latina de la organización francesa “Dames de la Charité”, que brindaron asistencia a personas viviendo en situación de pobreza y se encontraban conformadas por miembros de la élite de la época.

Esta descripción es consistente con lo señalado por Barroso, quien comenta que tras el agravamiento de la marginación que provocaron el desarrollo industrial de la segunda mitad del S.XIX y la migración descontrolada hacia las ciudades, fue la clase burguesa quien atendió las necesidades de aquellos caídos en la miseria; por un lado, siguiendo la concepción religiosa impulsada por la Iglesia católica, pero también en defensa de su propio estilo de vida (p.8).

Por otro lado, uno de los hitos que marcaron la historia de la solidaridad en el mundo fue la Batalla de Solferino (24 de junio de 1859), en donde tropas francesas e italianas se enfrentaron al ejército austríaco que ocupaba el país. Dicho enfrentamiento generó 40,000 víctimas en tan solo unas horas, considerando a muertos y heridos, y dejó en evidencia la incapacidad de los servicios sanitarios del ejército de hacer frente a las necesidades de los combatientes lesionados, lo que generó la muerte y dolor de muchos de los heridos (Medina Cordón, 2017, p.2).

Henry Dunant, un ciudadano suizo que presenció la batalla, gestionó y organizó la ayuda de los habitantes de algunas de las localidades vecinas, atendiendo a las víctimas sin ningún tipo de discriminación. Tras este evento relató su experiencia en un libro llamado “Mis recuerdos”, que generó un gran impacto en la sociedad europea y desembocó en la creación del “Comité

Internacional de Socorro a los Heridos Militares” el 17 de febrero de 1863, mismo que posteriormente se convertiría en lo que hoy conocemos como el Comité Internacional de la Cruz Roja y la Medialuna Roja (p.3).

Así, como podemos observar con los anteriores ejemplos, durante el siglo XIX la idea de filantropía iniciada por los griegos y retomada durante la ilustración toma más fuerza, consolidándose como “un espíritu de buena voluntad activa hacia los semejantes, basado en la idea y el sentimiento de fraternidad humana” y constituyéndose como una forma laica y más racional de la caridad cristiana (Barroso Ribal, p.9).

Barroso Ribal considera que la filantropía presenta diferencias con la asistencia social y la caridad en la medida en que la primera busca fomentar el bienestar de los afectados, mejorando su situación a través de medidas de alcance general, mediante la creación de asociaciones filantrópicas que buscaran alternativas más duraderas e independientes de los preceptos religiosos (p.10).

Ahora bien, retomando el caso mexicano, es en el año 1899 cuando se expide la primera “Ley de Beneficencia Privada”, dando reconocimiento a las acciones prestadas por la iniciativa privada a los sectores empobrecidos de la población. Como consecuencia, se crearon fundaciones como la Sociedad Filantrópica Mexicana, el Asilo de Mendigos, la Concepción Béstegui, el Asilo Protector de la Primera Infancia, el Asilo Colón para Huérfanos, la Gota de Leche, la Asociación de Madres Mexicanas y la Cruz Roja Mexicana. Posteriormente, durante la época de la Revolución Mexicana, las damas de la élite nacional mantuvieron sus labores asistenciales, manteniendo vigentes los roles de género y las “responsabilidades” asignadas a su cargo (Serna, 2009).

Rubén Aguilar Valenzuela (2006) identifica tres periodos importantes en la consolidación de las organizaciones sin fines de lucro en el México del siglo XX, el primero, comprendido desde el final de la revolución el 1920 hasta finales de los años cincuenta; el segundo desde finales de los cincuenta hasta mediados de los ochenta y el tercero que arranca con el terremoto de 1985 y culmina con la alternancia en la presidencia de la república (p.116).

Después de la revolución, el trabajo de las élites, particularmente de las mujeres de clases altas, se enfocó en la atención y cuidado de la infancia, por lo que las instituciones creadas durante la época se encontraban mayormente en ese ámbito de trabajo.

Tras la lucha armada, el poder del Estado fue consolidado, entre otros, a través de políticas de bienestar social orientadas a atender las necesidades de aquellos viviendo en situación de pobreza y sustentadas en grandes aparatos gubernamentales responsables de temas como la educación, la salud, la seguridad social y la vivienda.

Posteriormente, durante el gobierno cardenista se comenzó a considerar a la beneficencia pública como un deber del Estado, creándose así la Secretaría de Asistencia Pública, que desarrolló programas para apoyar a los sectores desprotegidos de la población mediante el aprendizaje de oficios, las misiones médicas, culturales y deportivas, mismas que sentaron las bases para la participación de la iniciativa privada en acciones de ayuda (2009).

No fue sino hasta los años cuarenta que se comienza a fomentar como tal la práctica de voluntariado, a través de la participación de grupos conocidos como Cuerpos de Voluntarias,

quienes acudían a los hospitales a leer a los pacientes, dar apoyo moral y/o psicológico, gestionar donativos y ofrecer actividades recreativas.

No está de más caracterizar el voluntariado realizado durante esta época no solo en México, sino en toda América Latina: una práctica derivada de la mirada paternalista que había sido heredada de nuestro pasado colonial, en la que, como podemos observar, las personas que gozaban de una posición privilegiada y poseían tiempo libre se ocupaban de “dar algo a aquellos que nada tenían, todo necesitaban, poco sabían”. Era un voluntariado con una mirada fundamentalmente vertical, en la que la reciprocidad no existía más que a través de las manifestaciones de gratitud. En esta etapa el voluntario y la población beneficiada se encontraban en ámbitos y categorías distintas, que convivían, pero no se mezclaban, y cuyos papeles no se modificaban (García, p.3).

Adicionalmente, en este período aquellos esfuerzos de la sociedad civil organizada<sup>1</sup> que se encontraban separados del aparato del Estado eran muy débiles, aunque destacan los movimientos nacionales por la democracia de los ferrocarrileros y estudiantes del Instituto Politécnico Nacional (IPN), mismos que escapan del control oficial en la búsqueda de la libertad de organización, democracia y mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Nacen también, aunque de manera incipiente, las organizaciones sociales sin fines de lucro que trabajan en favor de terceros (Aguilar Valenzuela, 2006, p.119-120).

Es importante destacar que durante esta época el mundo estaba experimentando una reconfiguración sin precedentes, motivada por el fin de las dos guerras mundiales, que llevó a la

---

<sup>1</sup> Esta es una noción en la que profundizaré más adelante en el texto.

comunidad internacional a asumir un compromiso colectivo no solo para la reconstrucción de los países afectados por las guerras, sino también por combatir de manera conjunta los problemas que aquejaban a la humanidad. En esta tónica es que surgen la Liga de las Naciones (1918) y su sucesora, la Organización de las Naciones Unidas (1945), a través de la cual los Estados asumen compromisos para combatir problemáticas como la pobreza, el hambre y las violaciones a Derechos Humanos, siendo ésta un potenciador de la actividad voluntaria a lo largo del globo.

La misma Asamblea General de la ONU adopta en el año 1948 la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, documento que marcaría una pauta para los Estados en materia de respeto, promoción y protección de los derechos considerados como fundamentales para todas las personas y trazaría el rumbo hacia la firma de tratados internacionales en pro del reconocimiento e impulso de estos. Así, nociones como el derecho a una alimentación adecuada, vivienda digna, educación de calidad y acceso a la seguridad social se integran en las agendas de los Estados-nación, quienes comienzan a reconocerles como una obligación pública más que como una cuestión de caridad.

Otro momento histórico, aunque contrastante con el primero, es el triunfo de la revolución en Cuba, en diciembre de 1959. Esta victoria tendría repercusiones en el pensamiento de millones de latinoamericanos, particularmente aquellos de sectores universitarios, sindicales, eclesiásticos y de organización política.

Como medida para contener el avance de la influencia cubana en la región, Estados Unidos impulsa la Alianza por el Progreso, lo que intensifica las tensiones entre los bloques capitalista-socialistas e impulsa la promulgación de la encíclica “*Populorum Progressio*” (El progreso de los

pueblos) por parte de la Iglesia católica. Se puede decir que esta es una etapa impulsada por ideas desarrollistas, que llamaba a la solidaridad con y entre los pueblos para lograr un desarrollo de “todo el hombre y todos los hombres”, así como la prevención de los peligros del comunismo (p. 122).

Durante la década de los años sesenta, la Iglesia católica continuó teniendo una fuerte influencia en la creación de organizaciones sin fines de lucro en favor de terceros y, debido a la represión ejercida durante los cincuenta a las expresiones ciudadanas, los movimientos sociales de diversos tipos se multiplicaron y expandieron por todo el país, creciendo también las organizaciones gremiales, grupos cooperativos, cajas populares, grupos culturales y artísticos y las primeras asociaciones civiles, mismas que se centraban en la gestión propia y buscaban ser espacios de participación ciudadana (p.123).

Muchas de las organizaciones surgidas en esta época contaban con el soporte de sectores cristianos progresistas, organismos internacionales y otras organizaciones religiosas.

El año 1968 marca otro de los momentos históricos que deben ser considerados, pues es el año de los movimientos estudiantiles en países como Francia, Estados Unidos y México. En el último caso, este movimiento recaba las demandas estudiantiles de carácter social que preocupan a la clase media nacional, así como la exigencia de cambios políticos.

La represión con la que fue socavado el movimiento dio origen a grandes cambios en la vida de la nación, entre los cuáles se encuentran cierta apertura democrática, la vinculación de los estudiantes con las necesidades populares, autogestión universitaria, la creación de sindicatos

democráticos, el apoyo a la lucha campesina y también la maduración de la sociedad civil organizada. Además, permite la aparición de diversos grupos de estudiantes universitarios que buscaban generar cambios estructurales a través de la inserción en comunidades rurales y urbanas, mediante la realización de trabajos de promoción social (p.126).

La década de los setenta llegó a México con un descontento social generado por la represión de los movimientos estudiantiles, sumado a una crisis y devaluación económica, lo que abre espacio para la consolidación de sindicatos autónomos, movimientos guerrilleros (Lucio Cabañas, Genaro Vázquez y la Liga 23 de septiembre) y también por el inicio de la guerra sucia, lo que hizo que este tipo de movimientos no representara una amenaza real para la seguridad estatal (p.138).

Las Organizaciones de la Sociedad Civil<sup>2</sup> (OSC) y su consolidación comienzan a ser relevantes a partir de los años setenta, algo ante lo que el Estado no reacciona favorablemente, pues no le parece que existan instancias organizadas que no se encuentren bajo su control ni respondan a sus intereses, ya que representan una amenaza potencial; de modo que mantiene una actitud pasiva, de desconocimiento e incluso rechazo del trabajo de dichas organizaciones (p.139),

Del mismo modo, se comienza a experimentar una “apertura política” controlada, motivada por la reforma política-electoral de 1977, misma que abre espacios de participación en el ámbito político, a través de la inscripción de nuevos partidos, el reconocimiento de las minorías y la representación proporcional, bajo la premisa de “cambiar para que nada cambie”. A pesar de ello,

---

<sup>2</sup> En esta etapa “temprana” de su desarrollo, las OSC no poseen muchas características compartidas más allá de tratarse de espacios distintos al actuar del Estado en los que los ciudadanos se reúnen para tratar temas problemáticos en la agenda de lo común. Muchas de estas se ven permeadas por las condiciones históricas en las que surgen, limitándose a los espacios en los que se les permite incidir en el espacio público.

muchos sectores sociales del país deciden marcar distancia del gobierno, lo que complejiza la vida política nacional. Ante este escenario, el gobierno mexicano implementa una nueva estrategia a través de la cual se busca cooptar e incluso perseguir a organizaciones autónomas e independientes, introduciéndose en campos que habían sido creados para las OSC, mismas que se ven obligadas a replantear su trabajo y objetivos (p.130).

Es en este replanteamiento que las OSC establecen dos vertientes para realizar su trabajo, las primeras siguiendo sus actividades en el marco que ya venían desarrollando, es decir, la asistencia al desamparado desde una visión asistencial; mientras que en el otro lado comienzan a gestarse organizaciones cuyo trabajo únicamente tiene sentido en la medida en la que contribuya a la modificación de las estructuras económicas, políticas y sociales que generan la pobreza e injusticia (p.131).

Las segundas tienen como objetivo introducirse en el campo y la ciudad para concientizar al pueblo a través de herramientas como la educación popular, a la vez que obtienen recursos financieros para apoyar la consolidación de los movimientos sociales y sus organizaciones, en donde sus miembros se asumen como activistas sociales y políticos (p.133).

Durante este período también aparecen nuevas formas de solidaridad y autogestión entre grupos con problemáticas comunes, lo que fortaleció los nuevos modelos de colaboración en sectores específicos.

Ya en la década de 1980, con el gobierno de Miguel de la Madrid, se realiza una profunda reforma económica, a través de la cual se reconstruyen las relaciones de gobierno e iniciativa

privada, ligada a una profunda crisis económica que afectó a toda América Latina, algo que afectó profundamente a los sectores populares e incentivó grandes cambios en las organizaciones que trabajaban con dichos sectores, pues debido a la influencia de la crisis el trabajo ideológico perdió fuerza, lo que hizo que las organizaciones lucharan por la supervivencia más elemental (p.135).

Al mismo tiempo, a nivel internacional, dicho periodo está caracterizado por el avance de las revoluciones en Centroamérica y la creciente intervención de los Estados Unidos en el área, lo que también provocó la solidaridad de movimientos y organizaciones sociales mexicanas en el área (p.136).

Otros elementos que destacar durante la época son el surgimiento de nuevos actores sociales y organizaciones, como los grupos ecologistas, feministas y pluriclasistas (p.137).

Tras los terremotos del 19 y 20 de septiembre de 1985 y ante la visible incapacidad gubernamental por dar la respuesta que se requería, miles de ciudadanos salieron a las calles a hacerse cargo del problema, actuando con eficacia y rapidez para alimentar y dar techo a las víctimas, y rescatar a aquellos atrapados en los escombros. Dicho evento provoca un despertar de solidaridad y conciencia, además de una experiencia concreta en la que se demuestra el poder que puede llegar a tener la ciudadanía al participar y hacer valer su punto de vista. Muchas de las organizaciones ya existentes también participaron en el auxilio de la población afectada, no solo mediante las acciones de reconstrucción, sino a través de organización permanente, al tiempo que nacieron muchas nuevas organizaciones que, a diferencia de las surgidas en las décadas de 1960 y 1970, tienen como principal objetivo las acciones de carácter social y no político (p.139).

Después de las elecciones de 1988 y la llegada a la presidencia de Carlos Salinas de Gortari, muchas organizaciones comienzan a incorporarse en el debate político-electoral, consolidando a su vez acciones que buscaban mejorar las condiciones de vida de la población y generando consenso en torno a la idea de que el propósito fundamental tanto de los movimientos sociales como de las organizaciones es influir en el diseño de políticas públicas y convertirse en un contrapeso a la acción gubernamental (p.140-142).

En los años noventa, las OSC se encontraban en plena expansión y diversificación, profundizaron en la idea de adquirir una figura legal y comenzaron a hablar más seriamente acerca de la profesionalización e institucionalización del sector. No obstante, la política gubernamental respecto a la sociedad civil seguía siendo aquella de “cambiar para no cambiar”, lo que, entre otras, causó el estallido de la rebelión zapatista en Chiapas, misma que desestabilizó al Estado de una forma sin precedentes. Al mismo tiempo, empiezan a borrarse las distancias y resistencias entre los sectores que trabajan en favor de terceros, lo que facilita la colaboración de movimientos sociales y grupos populares con sectores más amplios, como las organizaciones, pero también con el gobierno y la iniciativa privada (p.143-144).

A nivel mundial, la cooperación internacional toma mucho mayor relevancia en la promoción de una agenda común para promover el desarrollo de los países más desventajados, misma que es adoptada por muchas de las organizaciones existentes a nivel local, quienes se adhieren a las propuestas con la finalidad de no quedar fuera de la ayuda financiera proporcionada por los gobiernos. Este tipo de relaciones también influyen en la institucionalización de las

organizaciones, la rendición de cuentas y la definición de la propia misión, visión y acciones desarrolladas por ellas (p.145-146).

El año 2000 llega a México con la promesa de alternancia democrática, ligada al triunfo de Vicente Fox Quesada, miembro del Partido Acción Nacional (PAN), quien se convierte en el primer presidente de la República de un partido diferente al dominante en el país. Esto generó a su vez una mayor capacidad de acción de las organizaciones, así como la apertura de la vida social a nuevos actores y la participación ciudadana en la definición y diseño de políticas públicas, generándose así una corresponsabilidad entre Estado y ciudadanía en la construcción de lo público.

Uno de los triunfos más importantes del tercer sector durante esta década fue la aprobación de la “Ley de Fomento a las Organizaciones de la Sociedad Civil” en el año 2003, misma que se hizo realidad gracias al trabajo conjunto de más de 400 organizaciones, el CEMEFI, Convergencia de Organismos Civiles (Convergencia), el Foro de Apoyo Mutuo (FAM) y la Fundación Miguel Alemán (p.150-151).

De esta forma, observo cómo a lo largo de la historia, los movimientos sociales, la participación ciudadana y el surgimiento del voluntariado han sido -aunque con sus particularidades- fenómenos profundamente ligados, que han ido abriendo espacios de manera conjunta para poder continuar su actuación.

Pero ¿de qué manera ve enmarcado el trabajo de la sociedad civil organizada en el contexto político-económico de la actualidad?

## **Del Estado social a la privatización de la solidaridad**

Zygmunt Bauman (2011) recupera la idea moderna del Estado social, descrito como “la encarnación suprema de la idea de comunidad”, un entramado en el que la lealtad, dependencia, solidaridad, confianza y obligaciones recíprocas constituyen lo que el nombra una “totalidad imaginada”, en donde los derechos sociales se convierten en una manifestación tangible que vincula las realidades individuales diarias a la noción de colectividad. En esta totalidad, los derechos sociales brindan un espacio fértil para la confianza mutua, y a la vez, la confianza en una red institucional compartida que valida y respalda los ejercicios de solidaridad colectiva. Este paradigma, basado en el principio de mayoría satisfecha, sería el que se creía que llevaría a alcanzar desarrollo, bienestar y, en general, felicidad para toda la población (pp. 24- 25).

No obstante, advierte que el estado de bienestar, lejos de promover un acceso universal a los derechos sociales derivó en el aumento de la desigualdad de ingresos y niveles de vida de la población, señalando que su implementación resultó posible durante un tiempo únicamente porque los propietarios de las fábricas coincidieron en que cuidar al “ejército de reserva del trabajo” resultaba una buena inversión (p.26).

A su vez, la metáfora de la fluidez de los líquidos le sirvió para describir a la etapa actual de la era moderna, a la que caracteriza como poseedora de una extraordinaria movilidad, levedad e independencia del espacio. El autor sostiene que en el presente las fuerzas que podrían mantener el orden y el sistema dentro de la agenda política han sido disueltas, pues los vínculos entre las elecciones individuales y los proyectos y acciones colectivos han desaparecido y, por tanto, el peso

de la construcción de pautas y la responsabilidad del fracaso caen primordialmente sobre los individuos (Bauman, 2000, p.9-13).

Además, al pasar la fuente de utilidades de las ganancias capitalistas de la explotación de la mano de obra hacia la explotación de los consumidores, el Estado social dejó de ser un modelo atractivo y, en la actualidad, carece de fondos suficientes, se encuentra en una profunda crisis y es incluso desmantelado de forma activa por no representar un modelo viable para la productividad capitalista, lo que a su vez ha derivado en una ola de privatización institucional (p.27).

Así, los problemas socialmente causados caen en espacios en los que la autonomía individual se encuentra en expansión, en las manos de individuos que no poseen los recursos necesarios para resolverlos, y en los que las responsabilidades que alguna vez fueron consideradas exclusivamente estatales se encuentran tercerizadas a sectores que carecen de la confianza y el interés para agruparse y trabajar en conjunto.

En esta modernidad líquida, señala Bauman, el progreso está privatizado, pues el mejoramiento ya no es una empresa colectiva, sino individual, en donde se espera que hombres y mujeres utilicen de manera individual su propio ingenio, recursos y laboriosidad para elevar su condición a otra más satisfactoria, dejando atrás todo aquello que les repugne de su condición presente (p.144).

Por lo tanto, la responsabilidad del Estado se limita a ejercer el poder sin tener que ocuparse de las cuestiones individuales que presenten una necesidad para los ciudadanos, lo que también da paso a la participación de nuevos actores en la solución a los problemas colectivos.

## **Poblaciones desechables y precarización laboral**

En una sociedad como la que describo en líneas anteriores, existe una discrepancia entre las experiencias que vivimos y las expectativas que tenemos. Antiguamente experiencias y expectativas se encontraban en una suerte de simetría: quien nacía pobre, moría pobre; quien nacía analfabeto, permanecía de ese modo. La sociedad moderna llegó con una serie de promesas de superación, en la que las expectativas podían sobrepasar las experiencias, de la mano de términos como progreso, desarrollo, modernización. Un conglomerado que Boaventura de Sousa Santos resume como *espera con esperanzas* (2004, p.1).

No obstante, el autor señala que en la actualidad la discrepancia entre las expectativas y experiencias se ha invertido para la mayor parte de la población mundial, puesto que las expectativas se han vuelto una manera de esperar lo peor, aún frente a un presente en el que las experiencias se encuentran muy por debajo de las necesidades individuales y colectivas. Nos encontramos entonces ante un colapso total de las expectativas, en el que la mayor parte de las personas esperan sin esperanza y en donde la sociedad misma se encuentra en un proceso de exclusión irreversible, pero en el que las promesas de la modernidad – libertad, igualdad y solidaridad – siguen siendo una aspiración para la población mundial (Santos, 2006, p.14).

Pareciera que estamos frente a un escenario en el que existen poblaciones “desechables”, en donde la inmensa desigualdad que ha caracterizado a las sociedades capitalistas significa incluso que ciertos grupos poderosos posean capacidad de veto sobre la vida de los débiles y

vulnerables, quienes al no tener alternativas se encuentran sujetos a las condiciones que se les imponen, por pésimas que sean (p.1).

En este contexto, corremos el riesgo de vivir en sociedades “políticamente democráticas, pero socialmente fascistas”, cuyo origen se encuentra en los inicios de la globalización neoliberal de los años 80, misma que acabó con la tensión entre la democracia y el capitalismo, que se sustentaba en la idea del trabajo como motor de ciudadanía y de las obligaciones del Estado para con sus ciudadanos (p.1).

Al ser el trabajo un recurso global que carece de un mercado y al crear el Estado la posibilidad de interacciones mercantiles entre ciudadanos en la que él funge como agente de vinculación, fenómenos como la precarización laboral, el hambre y la violencia se vuelven cada vez más comunes, recayendo su solución en las manos de los individuos que las padecen.

No obstante, muchos sectores se siguen cuestionando si realmente la solución de los problemas socialmente creados debería ser privatizada y delegada a los individuos o si el Estado tendría que hacer frente a los mismos, promoviendo nuevamente una visión de comunidad como la que Bauman refiere al hablar de totalidades imaginadas.

## **Espacio público y sociedad civil**

Nora Rabotnikof (2010) señala la crisis generada por el autoritarismo de Estado en los años sesenta como el parteaguas que generó un verdadero debate respecto a la pertinencia del desplazamiento de lo público hacia la sociedad civil como lugar de lo común, mismo que fue apropiado por ciertos ámbitos académicos y estratos de la politización social, conformando a lo público como un “lugar”

distinto del Estado y del mercado, en el que confluyen individuos y asociaciones en su carácter de privados. Esta redefinición de las formas de acción colectiva hizo visible la necesidad de redefinir la dimensión de lo público (en cuanto a interés colectivo) como un tema no exclusivamente estatal (p.38-40).

La misma autora manifiesta que esta comprensión no representa necesariamente una ruptura con el Estado, sino un reconocimiento de su incapacidad de garantizar la dimensión de lo público, haciendo referencia a la vigencia del estado de derecho, el gobierno de las leyes y las garantías públicas de seguridad privada, por lo que era necesario un fortalecimiento de lo público en cuanto a la revitalización de sus instituciones (p.42-25).

Rabotnikof refiere que el proceso de comprensión y re-comprensión del espacio público ha llevado a ampliar la visión de la dimensión pública del Estado, para reconocerle como foco de identidad colectiva, pero también como un espacio de aparición, debate y acción, en el que se reconocen e identifican estrategias de construcción de ciudadanía, formas de visibilizar los conflictos y tácticas de inclusión de demandas. Asimismo, lo público, encarnado en la sociedad civil, se constituye como una forma de hacer frente a un Estado colonizado por intereses privados, reconociendo que la participación y fortalecimiento de esta dimensión no significa la abdicación del lugar del Estado en la tutela y ampliación de derechos que solo pueden ser garantizados mediante su intervención pública (p.52-54).

## Teorías de Sociedad Civil y voluntariado

A lo largo del texto he querido destacar cómo se ha ido construyendo la participación de los ciudadanos no solo en los problemas socialmente creados, sino en el espacio de lo público, un espacio que se ha ido ampliando para hacer un contrapeso necesario ante la actuación de un Estado que, guiado por los intereses de unos pocos, haciendo un uso de la mercantilización de las relaciones entre individuos y separándose de su papel histórico como satisfactor de las necesidades colectivas ha ido delegando sus funciones a través de la privatización de sus “servicios”.

A medida que el Estado ha modificado sus funciones, la sociedad civil organizada ha evolucionado de manera equivalente, sin embargo, me parece importante mencionar que, aunque el término Organizaciones de la Sociedad Civil ha ido ganando terreno en los últimos años, existen múltiples términos que buscan agremiar a aquellos grupos de la sociedad civil organizada, entre los que se encuentran: Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones no lucrativas, asociaciones civiles, asociaciones voluntarias, organizaciones de ayuda e instituciones sin fines de lucro.

La existencia de esta multiplicidad de términos atiende a la complejidad de generar una definición que describa la naturaleza de estos espacios, que representan un punto de encuentro entre los intereses de los participantes involucrados y el medio ambiente en el que operan. Las organizaciones son, por lo tanto, espacios en los que los intereses individuales se interconectan y construyen al grupo, a la vez que el grupo influye en los individuos que en él interactúan en una suerte de retroalimentación constante.

Antonio Gramsci afirmaba que todas las organizaciones que no forman parte del gobierno serían de la sociedad civil, incluidas las empresas, los sindicatos, las iglesias, medios de comunicación, partidos políticos y organizaciones de beneficencia. Con la finalidad de distinguir entre esta diversidad de actores, Lester Salamon planteó la existencia de tres grandes sectores: a) El público, representado por el Estado (gobierno); b) El privado, representado por el mercado (las empresas privadas) y c) El Tercer Sector (organizaciones ciudadanas). Salamon propone que estos tres sectores se encuentran claramente interrelacionados, cumpliendo un papel específico que hace posible el desarrollo de una sociedad (Aguilar Valenzuela, 2006, p.88).

Tomando en cuenta lo anterior, Salamon y Anheier (citados en Aguilar Valenzuela, 2006) consideran que las OSC se encontrarían exclusivamente en el Tercer Sector, teniendo las siguientes características:

1. Son formales y tienen algún grado de institucionalización
2. Son privadas y realmente autónomas del gobierno
3. No persiguen el lucro y no distribuyen ganancias entre sus miembros
4. Son independientes y autogestivas
5. Se participa en ellas de manera voluntaria (p.88).

Canto (2002), agrega que son:

Organizaciones libres, y por lo tanto, voluntarias, de ciudadanos, que a partir de la identificación sobre campos específicos de la vida social realizan acciones tendentes al bienestar colectivo, para lo cual pretenden influir en las decisiones públicas y en su normatividad, si bien esto no niega que puedan sustentar un proyecto global. Pretenden ser contrapeso del poder cualquiera que éste sea, por eso es que esta función no la ejercen a través de los puestos de representación formal sino a través de la generación de consensos. Actúan a macro nivel sin despegarse de la base micro. (pp. 24 -25)

Como se puede observar, la existencia de las OSC supone la participación voluntaria de sus miembros y la autonomía del poder, cualquiera que este sea, en la búsqueda del bienestar colectivo. Respecto a la primera característica, aunque ésta se refiere a la intención de participar, recordemos que al no pertenecer al sector privado y no tener como finalidad el lucro, las organizaciones carecen de ingresos propios que les permitan mantener una planta contratada, por lo que en la mayor parte de las ocasiones dependen, en su mayoría, del voluntariado.

Esto es consistente a su vez con las características de la globalización neoliberal y la precarización de la que habla de Sousa, en donde el Tercer Sector, que cubriría las obligaciones anteriormente consideradas exclusivamente como estatales, no atendería a la lógica del mercado y, por lo tanto, carecería de los medios necesarios para alcanzar sus objetivos.

Pero ¿el qué las personas realicen voluntariado responde exclusivamente a dicha precarización laboral y a la falta de oportunidades de empleabilidad real?

Gramsci diría que no, puesto que los elementos fundamentales de la represión no son solo económicos, sino culturales. En la hegemonía cultural del presente, la lucha cultural es la que llevará al proletariado a apoderarse de los medios, a través de una lucha de posiciones para la que se requiere una verdadera socialización de los conocimientos precedentes que permita el surgimiento de un consenso colectivo y de la propia conciencia crítica. Por lo tanto, la importancia de la sociedad civil reside en su capacidad transformadora a través del vínculo que establece con la sociedad en general, así, el voluntariado sería también una forma de transformar la misma

superestructura económica y cultural<sup>3</sup>, y no solo una forma de adaptarse a la dinámica social y económica en la que se vive (Gutiérrez Valdebenito, p.3).

No obstante, ya he hablado de cómo la misma sociedad actual desincentiva la agrupación y el trabajo colectivo, por lo que lograr esa lucha cultural transformadora resulta más difícil de lo que parece, además de que ésta dependería de la capacidad de las personas de integrar sus intereses individuales con los colectivos y trabajar en función de los últimos.

## **Voluntariado: ¿Identidad legitimadora o identidad de proyecto?**

En este escenario de lo que algunos han llamado “el fin de la historia”<sup>4</sup>, en el que el mundo y sus relaciones están determinados en función de los mercados y la capacidad de los individuos de cubrir sus propias necesidades, pareciera que no existe una necesidad de determinar la propia identidad, puesto que no existen más las identidades compartidas. Así lo afirma Manuel Castells (1996; citado en Vega, 2007) en el segundo volumen “El poder de la identidad” de su libro “La Era de la información”, cuando señala que la oposición entre globalización e identidad está dando forma tanto al mundo como a nuestras propias vidas (p.1).

---

<sup>3</sup> Esto no significa que se de por sentado que cualquier forma de voluntariado represente transformación social por sí misma, pero Gramsci concede un papel fundamental a la sociedad civil y los movimientos que de ella emanan como forma de desarrollo de una nueva cultura que lleve a una transformación económica y a la revolución ideológica que conforme una nueva sociedad civil (Gutiérrez Valdebenito, p.3).

<sup>4</sup> Francis Fukuyama (1992) llama así al proceso que se da al finalizar la Guerra Fría con la caída del Muro de Berlín y el triunfo de la democracia liberal, afirmando que las ideologías ya no son necesarias, pues han sido reemplazadas por la economía. Para él, la caída del bloque socialista (representado por la URSS) comprueba la primacía de la democracia liberal como única propuesta viable, ante la que los seres humanos ya no tendrían la necesidad de luchar sangrientamente, pues sus necesidades serían cubiertas mediante la actividad económica. Así, el fin de la lucha ideológica representaría el fin de la historia en sí misma.

Para Castells, la existencia de expresiones de identidad colectiva se muestra como un claro desafío a la lógica de la globalización, en defensa de la diversidad cultural y de la gente sobre su propia vida y su entorno, encontrando tres formas de construcción de identidad para explicarlo: identidad legitimadora, identidad de resistencia e identidad de proyecto (p.1).

Aunque la creación de una identidad compartida sería una forma de desafío a la lógica globalizatoria, no todas las formas de identidad buscarían desafiar el *status quo*, pues existe lo que el autor reconoce como “identidades legitimadoras”, es decir, aquellas “introducidas por las instituciones dominantes para extender y racionalizar su dominación frente a los actores sociales”, en este espacio, Castells encuentra a la mayor parte de las OSC (p.2).

Por otro lado, las “identidades en resistencia” serían generadas por aquellos que se encuentran en posiciones estigmatizadas por la lógica de la dominación, construyendo trincheras de resistencia y supervivencia, basadas en principios diferentes u opuestos a aquellos que impregnan a las instituciones de la sociedad. Para ejemplificar una identidad en resistencia, Castells menciona a los grupos fundamentalistas islámicos y cristianos, y al Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) (p.2).

Finalmente, las “identidades proyecto” se presentarían como aquellas construidas por los actores sociales mediante los materiales culturales de los cuales disponen, creando una nueva identidad que redefina su posición social y que busca la transformación de la estructura social, para el autor esto generalmente pasa cuando las identidades en resistencia se constituyen como

proyectos de transformación de la sociedad, afirmando que la sociedad civil en la que enmarca las identidades legitimadoras se encuentra en proceso de desintegración<sup>5</sup> (pp. 2 – 4).

En este punto me gustaría señalar que, si bien es cierto que muchos de los movimientos sociales en la actualidad han surgido de identidades en resistencia, también creo que muchas OSC apelan a una lógica distinta a la hegemónica y buscan una transformación social que muchas veces desafía a las estructuras existentes o buscan modificarlas para generar espacios más justos para todas las personas, por lo tanto, considero que no todas las instituciones emanadas de la sociedad civil forman parte de las identidades legitimadoras, en donde más bien encontraría a aquellas instituciones dominantes de la sociedad emanadas del Estado, en donde, como bien señalan Canto, Rabotnikof y Bauman, no se encontrarían las OSC, que surgen como forma de hacer frente a ese Estado.

Castells coincide con Gramsci en el hecho de que la sociedad tiene la capacidad de modificar la estructura, aunque no necesariamente están de acuerdo en las formas en las que la lucha cultural se realiza, no obstante, ambos coinciden en el hecho de que tanto los intelectuales<sup>6</sup> como las identidades en resistencia que logran transformarse en proyecto requieren de una socialización de los conocimientos de la realidad que produzcan un consenso a través del cuál se pueda generar una conciencia crítica de la estructura social actual que lleve a buscar transformarla.

---

<sup>5</sup> Castells refiere particularmente a las instituciones de la sociedad emanadas de la era industrial.

<sup>6</sup> Gramsci considera que las masas son quienes deberían llevar a cabo la revolución social, sin embargo, para que estas actúen deben ser conscientes de su situación y la naturaleza del sistema en el que viven, por lo tanto, los intelectuales tienen un papel imprescindible, ya que no constituyen una clase, sino una casta que se distribuye en todos los grupos sociales que expresan hegemonía, siendo la conciencia autocrítica del sistema y contribuyendo a la toma de conciencia de la función histórica de la clase en la que se encuentran (Valdebenito, pp. 3 – 6).

Asimismo, tanto intelectuales como identidades proyecto tienen el papel de trasladar este conocimiento a la sociedad en general en busca de adhesiones y simpatías para lograr una revolución ideológica que devenga en la construcción de una nueva sociedad.

## **El papel del voluntariado en la sociedad actual**

Entonces, ¿qué tipo de voluntariado podría entrar en la lógica transformadora de la que hablan Gramsci y Castells? Me parece que el elemento fundamental que les distingue consiste en la capacidad crítica que pueden tener del sistema puesto que, como afirma Gramsci, estos grupos son capaces de entregar y legitimar una concepción del mundo coherente que integra las diversas ideologías que componen la sociedad, pero también pueden ayudar a cuestionarlas y buscar su transformación.

Por lo tanto, un voluntariado que promueva una visión caritativa-asistencial y que no cuestione las estructuras que llevan a los grupos desfavorecidos a encontrarse en la posición que ocupan en la sociedad y busque atenderles despojándoles de su capacidad de agencia, constituiría lo que Castells denomina una identidad legitimadora; sin embargo, un voluntariado crítico de su actuar, de cómo éste contribuye a fortalecer o debilitar las estructuras sociales existentes, que reflexione sobre las causas que llevan a su grupo de atención a encontrarse en sus condiciones actuales y que busque modificar su estructura; o más aún, un voluntariado que base su actuación en las necesidades identificadas por el propio grupo de atención y las propuestas de actuación emanadas del mismo, constituiría una identidad proyecto, que retoma los elementos culturales de

los que se dispone (que forman parte de la hegemonía cultural) para construir un nuevo proyecto de sociedad que parta de una lógica distinta a la hegemónica.

En suma, puedo observar que nos encontramos en una sociedad en la que el Estado de bienestar ha sido sustituido por la lógica capitalista – neoliberal, en la que los vínculos entre las elecciones individuales y los proyectos colectivos han desaparecido; una sociedad en la que el Estado ha mercantilizado las relaciones entre individuos, tercerizando sus responsabilidades y delegándolas a privados que carecen de la confianza e interés de trabajar en conjunto.

Una sociedad en la que existe una discrepancia entre expectativas y experiencias, en donde la inmensa desigualdad obliga a los individuos menos favorecidos a aceptar las condiciones impuestas por aquellos que se encuentran en el poder, generando condiciones de exclusión, precarización y violencias.

En este panorama, en el que el espacio de lo público se ha ampliado cada vez más frente a un Estado que se ha mostrado incapaz de garantizar el estado de derecho y los derechos sociales, la sociedad civil se muestra como un espacio de aparición, debate y acción en la solución de los problemas socialmente creados, pero también como un espacio de creación de identidad en el que los intereses individuales se interconectan y buscan incidir en la búsqueda del bienestar colectivo, generando una resistencia frente a la lógica individualista hegemónica y las estructuras sociales existentes.

El voluntariado, aunque con sus matices, se presenta como un resultado de esta resistencia y como una propuesta capaz de generar transformación en la construcción de un nuevo proyecto de sociedad.

Las dimensiones en las que esa transformación es generada son subjetivas, pues dependen de la experiencia individual y del contexto en la que esta actividad se realiza; sin embargo, distingo tres niveles en los que este cambio se presenta y que son fundamentalmente la base de este proyecto:

- a) En primer lugar, la manera en la que las personas – en este caso, los entrevistados - comprenden la realidad, misma que estudio a través de los postulados de la teoría de las representaciones sociales y las esferas de subjetividad propuestas por Denise Jodelet, desde donde se entiende que el individuo es interpelado por su contexto, pero que a su vez posee la capacidad de distanciarse del mismo.
- b) La forma en la que dichos individuos enuncian la realidad de la que forman parte, para la cuál me valgo del análisis propuesto por Bordieu y Verón sobre el discurso.
- c) El modo en el que actúan como consecuencia de las primeras dos dimensiones, es decir, las prácticas cotidianas de los individuos como parte de un grupo social.

## Capítulo II. La teoría de las representaciones sociales y los relatos de vida como estrategia metodológica para la comprensión del voluntariado.

---

El objetivo de este apartado es abordar la pertinencia de la teoría de representaciones sociales como estrategia de análisis, el nivel de análisis de la investigación, la estrategia de recolección de la información y análisis de ésta, y la pertinencia de estudiar la problemática desde dicha perspectiva.

### **La elección de lo cualitativo**

Esta investigación se encuentra dentro de la tradición cualitativa. Sautu, Boniolo, Dalle y Elbert (2005) han caracterizado este tipo de investigación como aquella que reconoce que la realidad es subjetiva y múltiple, por lo que la misma depende del contexto y la posición desde la que se observe. La investigación cualitativa reconoce también que el investigador se encuentra inmerso en el contexto que desea investigar, por lo que la interacción entre ambos y su mutua influencia se asumen como algo dado, a la vez que el investigador reconoce que sus valores forman parte del proceso de conocimiento, haciéndolo consciente a través de la reflexividad (p.40).

Otra de las características que resalto respecto a la investigación cualitativa es que existen múltiples factores en su interior que se afectan mutuamente, por lo que el diseño metodológico de la misma suele ser flexible e interactivo, lo que permite que nuevos conceptos y categorías de

análisis emerjan de forma inductiva a lo largo de todo el proceso de investigación, privilegiando siempre el análisis en profundidad y detalle en relación con el contexto. Por otro lado, la investigación cualitativa no podría llevarse a cabo sin que existiera confianza y autenticidad (p.40).

La decisión de orientar la investigación hacia la tradición cualitativa no la hago de manera aleatoria. Asumir esta postura responde a las preguntas planteadas a través de los niveles de análisis ontológico y epistemológico en la construcción del conocimiento, particularmente en cómo se asume la naturaleza de la realidad y la relación del investigador con el objeto de estudio. En mi caso, es necesario mencionar que es mi propia experiencia como voluntaria la ha permeado en la percepción que yo tengo de la actividad y la que generó en gran parte mi interés de investigar más al respecto, lo que se puede ver reflejado en la toma de decisiones teóricas y metodológicas respecto al diseño de la investigación.

Esto no quiere decir que este trabajo no haya sido sometido a una revisión constante y al acompañamiento adecuado para que mis propias percepciones no interfirieran con la triangulación de la información obtenida y el proceso de reflexividad derivado de la misma, sino que desde este paradigma se comprende que el papel que juega el investigador es más que solamente una herramienta y que es imposible que él mismo se desprenda por completo de sus valores, moral y concepciones ideológicas.

Del mismo modo, la investigación cualitativa fue pertinente por tratarse de un grupo determinado de personas que comparten ciertas características comunes, cuya realidad subjetiva se entrecruza en una misma actividad, por lo que el contexto juega un papel fundamental dentro de la misma.

Asimismo, dado que el objetivo de la investigación era comprender la forma en la que el voluntariado transforma a sus participantes, el paradigma que elegí para trabajar en esta investigación fue el interaccionismo simbólico, mismo que funge como referencia epistemológica para el estudio de las ciencias sociales y se encuentra estrechamente relacionado con las investigaciones de corte cualitativo. De acuerdo con éste, el significado de una conducta se forma con base en la interacción social, generando un sistema de significados intersubjetivos, un conjunto de símbolos de cuyo significado participan los actores y en donde el contenido del significado no es más que la relación entre los actores ante la acción desarrollada (Valdés, p.36).

Según los postulados del interaccionismo simbólico, tanto la conciencia de la propia existencia como la conciencia de otros objetos existen únicamente como resultado de la interacción social. A través de esta estrategia se concibe al significado y la interpretación como procesos humanos esenciales, puesto que son justamente los significados compartidos que devienen en la realidad de los seres humanos (p.36).

Considerando lo anterior, el sujeto puede descubrirse a sí mismo únicamente a través de la reacción de cómo los otros conciben sus conductas, siendo la fórmula “yo me confronto a mí mismo mediante las reacciones de los demás ante mis propias acciones” (p.37). Así, para el caso particular de esta investigación, partimos del supuesto de que el voluntario se construye a sí mismo a través del grupo y sus interacciones, resaltando el hecho de que él mismo tiene la posibilidad de distanciarse de sus propios actos y tomar decisiones al respecto.

El interaccionismo simbólico brinda las bases para el análisis de la vida de los participantes de la investigación, lo que permite comprender cómo construyen sus símbolos y significados con base

en su interacción con el mundo, cómo esto ha permitido que los mismos se encuentren en el punto en el que están hoy en día y cuál ha sido el papel de la reflexividad en la toma de decisiones individuales con respecto a lo anterior.

## **Sobre voluntariado y representaciones sociales**

Respecto a la conceptualización inicial sobre quién es el voluntario que me interesaba investigar, debo especificar los distintos elementos constitutivos para la identificación del participante, mismos que recuperaré desde las definiciones de John Wilson (2000), la Junta de Andalucía (2001) y Volonteuropé (1980).

En primer lugar, el que el voluntariado debe ser una actividad elegida libremente, puesto que, de lo contrario, se atentaría contra su misma raíz: la existencia de voluntad por parte de quien la lleva a cabo. Este es un elemento fundamental, puesto que tiene mucha relación con las motivaciones que llevan a la persona a unirse a este tipo de actividades, su disposición para hacerlo y los resultados que espera obtener. La misma naturaleza del voluntariado restringe al tipo de ejercicios que pueden ser considerados como tal por el simple hecho de la elección libre del mismo, excluyendo, por ejemplo, prácticas como el servicio social obligatorio o las actividades escolares de esta clasificación.

Por otro lado, el voluntariado debe ser realizado en beneficio de terceros, lo que no quiere decir que el voluntario mismo no tenga intereses individuales en ejecutar dichas actividades, sino que el foco central de las mismas debe ser efectuar acciones en favor de la sociedad, y que éstas pueden concentrarse en grupos, temas o contextos específicos.

Otro de los factores que tomo en cuenta es el hecho de que el voluntariado debe ser realizado a través de programas concretos, puesto que de otra forma estaríamos hablando simplemente de caridad o solidaridad individual, en donde quienes realizan acciones esporádicas en favor de otros no llevan un seguimiento, no establecen un trabajo permanente ni a largo plazo, carecen de objetivos, evaluaciones y medición de impacto, lo que convierte sus acciones en medidas paliativas que difícilmente podrán combatir las causas que generan las problemáticas que deciden atender. Hablo también de que las actividades deben realizarse a través de entidades sin ánimo de lucro, puesto que son estas entidades las que poseen la capacidad y estructura necesarias para cumplir con los puntos mencionados anteriormente.

Finalmente, tomo como punto de partida el hecho de que el interés económico personal no es una de las motivaciones de quien realiza voluntariado, ya que dicha actividad carece de una remuneración económica. Esto no quiere decir que el voluntario no reciba nada a cambio de sus acciones, sino que su “remuneración” no es de índole monetaria. No obstante, el voluntario puede recibir experiencia profesional, desarrollo de habilidades blandas, aprendizaje colaborativo, espacios en los que puede aplicar sus conocimientos e incluso ciertos beneficios en materia de salud mental, sentido de pertenencia y autoestima.

En este sentido, la Dra. Jacqueline Butcher García-Colín, directora del Centro de Investigación y Estudios Sobre Sociedad Civil, A.C. y especialista en temas de voluntariado, señala que existen dos formas las que los voluntarios pueden participar dentro de sus comunidades a) aquella que se realiza sin dirección o administración y b) la que ocurre de manera dirigida o administrada. El foco de este documento se encuentra en la segunda (2016, p. 22).

Por lo tanto, cuando hablo de voluntarios en esta investigación me refiero a aquellas personas que, de manera comprometida y reiterada, deciden libremente dedicar una parte de su tiempo a realizar actividades en beneficio de otros grupos o causas, mediante su participación en programas concretos a través de entidades sin ánimo de lucro y en las que su motivación carece de un interés económico personal.

El voluntariado es un tema complejo, que incorpora tanto los deseos y motivaciones individuales de quien lo realiza como los del grupo con el que se encuentra y la población o temas con los que trabajan, por lo que se constituye como un entramado de relaciones cuyos elementos deben analizarse tanto desde sus partes como a nivel general para su total comprensión. Por ello, enmarco la investigación en la teoría de las representaciones sociales pues, a mi parecer, es la que incorpora el mayor número de elementos que formaban parte de mi interés de estudio y me permitieron establecer un marco general de referencia de la investigación.

## **Representaciones sociales y subjetividad.**

Comprendo las representaciones sociales desde la visión propuesta por Serge Moscovici, quien las vislumbra como la manera en la que los sujetos entienden la realidad a través de su experiencia y de su interacción con el entorno, misma que es alimentada por un complejo sistema compuesto por valores, ideas y comportamientos y que no supone una simple “opinión sobre” un tema, sino que proporciona al grupo un código para nombrar y clasificar de manera inequívoca los aspectos de su mundo (Piñero Ramírez, 2008, p. 3-5).

El término “representaciones sociales” fue acuñado por Moscovici en el texto “El psicoanálisis, su imagen y su público”, en donde lo describió como “un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación” (Moscovici, 1961, p.p.17-18).

Para Moscovici, las representaciones sociales son una forma de conocimiento compartido socialmente, cuya naturaleza nace de lo individual y lo psicológico. Denise Jodelet destaca dichas características al mencionar que las representaciones sociales son una forma de conocimiento específico en cuanto a saber del sentido común, que, en su sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social, pues surgen de un contexto de intercambios cotidianos de pensamientos y acciones sociales entre los miembros de un grupo social y que, por lo tanto, también es un conocimiento que, aunque surge de determinado grupo, refleja la diversidad de los sujetos y la pluralidad de sus construcciones simbólicas (Piñero, 2008, p.4).

Así, podemos ver que las representaciones sociales surgen con base en un contexto específico, respecto a temas particulares, en un espacio en donde los miembros del grupo social influyen en la construcción de lo colectivo en cuanto a conocimiento y forma de comprensión de éste y que, a diferencia de lo que se pueda creer, no surgen de un contexto heterogéneo y estático, sino que se ven modificadas con base en la interacción del grupo.

Un planteamiento similar surge desde la ego-ecología, propuesta por Zavalloni y Louis Guérin (1984), a través de la cual buscan construir un marco teórico para estudiar al individuo y sus relaciones con el entorno en la construcción de su identidad social. Dichos autores afirman que

el individuo se encuentra en una matriz social que está organizada a su vez por grupos a los que el individuo pertenece o de los cuáles se distancia. Los mismos afirman que aquellos grupos sociales de pertenencia aportan a la construcción de la identidad objetiva del individuo, proponiendo a su vez una metodología llamada IMIS (investigador multiestado de la identidad social), que parte del análisis de las palabras, el discurso utilizado por el individuo para describirse a Sí mismo, al Otro y a la sociedad en general.

Si bien no enfoco éste proyecto de investigación en el tema de identidad, la afirmación de que el entorno influye en el individuo y viceversa, así como la importancia del lenguaje y lo simbólico como aspectos fundamentales a considerar me resultaron esclarecedoras a la hora de hablar de representaciones sociales.

Así lo afirma Denise Jodelet (2008), cuando habla de que la ego-ecología ha tejido puentes en cuanto a la relación entre representaciones sociales y subjetividad al afirmar que el sujeto no es un individuo aislado en su mundo de vida, sino un individuo auténticamente social; un sujeto que interioriza y se apropia de las representaciones, interviniendo al mismo tiempo en su construcción (p.37).

La misma autora recupera el pensamiento de Deleuze y Guattari (1980), quienes afirmaban que el sujeto moderno del sistema capitalista se describía a través de los paradigmas de la servidumbre y la sujeción del individuo a reglas y objetivaciones, afirmando que las formas y las figuras de la subjetividad son creadas por las condiciones sociales y las instituciones (equipamientos colectivos de subjetivación) y que salir de ambos estados suponía la liberación en la construcción de la relación a sí mismo a través de diversas modalidades prácticas (2008, p.9).

Guattari, a su vez afirmaba que era posible concebir otras modalidades de producción subjetiva fuera de los dispositivos de poder, y que estas se constituían como “formas alternativas de reapropiación existencial y autovalorización” (1986, p.18).

Nuevamente se puede ver en dichas propuestas la capacidad que poseen los sujetos de incidir en la construcción de lo colectivo, y no ser meramente entes pasivos receptores de información. En este sentido, Jodelet habla de cómo los sujetos poseen un potencial de selección de sus acciones, que les permite escapar de la pasividad respecto a la presión o coacción social, interviniendo de manera autónoma en el sistema de relaciones sociales, al ser responsables de sus decisiones y dueños de su acción (p.44).

Esta relación entre el sujeto, su contexto y sus relaciones con el Otro la explica desde la perspectiva de Merleau-Ponty (citada en Jodelet, 2008), quien afirma que éstos se encuentran vinculados inseparablemente:

Yo me proyecto en él y él en mí, hay una proyección-introyección, productividad de lo que yo hago en él y de lo que él hace en mí, comunicación verdadera por arrastre lateral: se trata de un campo intersubjetivo o simbólico, el de los objetos culturales, que constituye nuestro medio ambiente, nuestra bisagra, nuestro punto de juntura. (p.35-38)

Jodelet afirma de esta manera que la relación entre subjetividad y representaciones se encuentra en el plano de la producción de conocimientos y significados, así como del papel que tienen las representaciones en la construcción de subjetividades y su afirmación identitaria.

Del mismo modo, señala que las representaciones sociales pueden proporcionar la mejor contribución – aunque la más difícil- a la búsqueda de un cambio social en el nivel individual o

colectivo en cualquiera que sea el ámbito de la intervención, puesto que “la manera en la que los sujetos ven, piensan, conocen, sienten e interpretan el mundo y su ser en el mundo desempeñan un papel indiscutible en la orientación y reorientación de las prácticas”, sin embargo, señala también que las representaciones sociales son fenómenos complejos que deben de integrar la observación de numerosas dimensiones en las cuales se debe intervenir conjuntamente, para lo que propone un marco de análisis de las representaciones sociales desde la subjetividad, partiendo de tres esferas de pertenencia:

a) *La subjetividad* – Estudia los procesos que operan al nivel de los mismos individuos, señalando que el sujeto se apropia de y construye las representaciones. La subjetividad cuenta con diversas características:

- a. Refiere al hecho de que no existe pensamiento desencarnado, es decir, que se debe considerar que la apropiación puede tener una naturaleza cognitiva o emocional y que, por tanto, en el análisis de las representaciones se debe tomar en cuenta los factores emocionales e identitarios, así como el lugar social y las connotaciones que caracterizarán la estructura de dichas representaciones con base en la pertenencia social.
- b. Depende de la experiencia del sujeto en el mundo.
- c. Remite a estados de sujetamiento o de resistencia; es decir, existen representaciones que el sujeto elabora activamente y otras que integra de manera pasiva.
- d. Tienen una función expresiva, pues siempre corresponden a la visión de una persona o grupo social.
- e. Su estudio permite acceder a los significados que los sujetos individuales o colectivos atribuyen a un objeto localizado en su entorno social y material (p.50-52).

b) *La intersubjetividad* – No existe individuo aislado, sino que el sujeto debe ser concebido como un actor social activo, concernido por los diferentes aspectos de la vida cotidiana. Remite a situaciones que, en un contexto determinado, contribuyen a establecer representaciones elaboradas en la interacción entre sujetos, particularmente aquellas negociadas y producidas en común mediante la comunicación verbal directa. En este sentido, las representaciones se constituyen como medios de comprensión e instrumentos de interpretación y construcción de significados compartidos en torno a un interés común (p.51-53).

c) *La trans-subjetividad* – Refiere a dos cuestiones centrales:

a. Contexto social de integración e inscripción; es decir, la red de interacciones con los otros.

b. La pertinencia social en múltiples escalas, refiriéndose al espacio social y público en el que se llevan a cabo las interacciones (lugar en la estructura social, posición en las relaciones sociales, inserción en grupos sociales y culturales que definen la identidad, contexto donde se desarrollan las interacciones).

La trans-subjetividad se compone de elementos que atraviesan tanto el nivel subjetivo como intersubjetivo. Su escala abarca a individuos y grupos, así como a los contextos de interacción, las producciones discursivas y los intercambios verbales. Así, la trans-subjetividad se refiere a una creencia inserta en una situación o derivada de un entrelazamiento de principios, evidencias empíricas, lógicas o morales, que se comparten colectivamente porque adquieren sentido para los actores que se encuentran involucrados en su construcción (p.51-53).

Dentro de las representaciones sociales, la trans-subjetividad remite a todo lo que es común para los miembros de un mismo colectivo, mismo que puede tener diversas fuentes:

1. Los recursos proporcionados por el aparato cultural (criterios de codificación y clasificación de la realidad; instrumentos mentales y repertorios para construir significados compartidos), también llamado la “retro-escena de la intercomprensión”.
2. El juego de coacciones o presiones, tanto de las condiciones materiales de existencia como de imposiciones generadas por la estructura de las relaciones sociales y de poder o los sistemas de normas y valores.
3. El espacio social y público donde circulan representaciones diversas: medios de comunicación masiva, marcos impuestos por funcionamientos institucionales; hegemonías ideológicas, etc. (p.52-54).

La esfera de la trans-subjetividad atraviesa los espacios de vida locales, constituyendo una suerte de medio ambiente en el que los individuos se encuentran inmersos, por lo que las representaciones sociales generadas en ella superan el marco de las interacciones y se asumen por los sujetos mediante la adhesión o sumisión (p.54).

Como podemos observar, el marco de análisis propuesto por Jodelet para estudiar los procesos desde las tres esferas anteriormente presentadas resulta pertinente para el estudio del voluntariado, puesto que permite descomponer los elementos que constituyen la práctica para poder examinarlos rigurosamente sin que se establezcan barreras entre unos y otros, permitiendo así observar, por un lado, a quienes realizan actividades de voluntariado desde la esfera de la subjetivación, las construcciones intersubjetivas que se configuran al interior de los grupos de

voluntarios y las representaciones existentes desde la trans-subjetividad que provienen desde la estructura y que permean en las dos esferas anteriores.

Analizar el voluntariado desde las representaciones sociales incorpora también la posibilidad de comprender las implicaciones que tienen los elementos discursivos en la construcción de subjetividades y cómo dicha subjetividad influye en las prácticas que realizan los individuos, lo que nos lleva a su vez a responder a los supuestos teóricos presentados al inicio de este documento.

Ahora bien, en cuanto a la comprensión de lo que es el discurso; Marco Antonio Miramón Vilchis recupera lo descrito por Paul Ricoeur respecto a que éste es una dialéctica del acontecimiento y sentido, de proposiciones y de referente, siendo el último la base ontológica para poner en común el mundo de la vida. Así, el sujeto no solo reconstituye la subjetividad depositada por quien emite el discurso, sino que se comprende y se proyecta en el análisis interpretativo para colocarse como sujeto-intérprete, explicando la realidad de acuerdo con su propio “estar en el mundo” (Miramón Vilchis, 2013, p.p. 53-54).

En este tenor, Verón (1984) señala que todo análisis de un conjunto signifiante es heterónimo, pues el sentido del producto solo llega a ser visible en relación con el sistema productivo que lo ha engendrado [...] mismo que se encuentra inserto en el plano social, por lo que al hablar de la producción discursiva de sentido comprendemos a cada discurso como un conjunto único dotado de significaciones particulares (p.46).

De la misma manera, en el análisis de un texto debe considerarse la existencia tres aspectos dentro del sistema productivo del discurso: la producción, la circulación y el reconocimiento, en donde se entiende que las condiciones de producción y reconocimiento de un conjunto signifiante nunca son las mismas, lo que hace que un mismo texto sea susceptible de múltiples lecturas.

Además, el discurso posee distintas “huellas” o marcas lingüísticas que le distinguen, entre las que se encuentran aquellas huellas que remiten a un sistema histórico-biográfico del autor; las huellas de los vínculos que mantiene el texto con el trabajo de lo inconsciente; las de las condiciones sociales bajo las cuáles ha sido producido y las de operaciones que permiten el acople del texto a una situación de poder en una red de relaciones determinadas (p.46).

Por lo tanto, a la hora de realizar el análisis e interpretación de datos, la existencia de una gramática de producción (lo que los participantes quisieron decir) y una gramática de reconocimiento (lo que yo como investigadora entiendo de los discursos de los participantes) que se encuentran insertas dentro de un contexto determinado (el espacio-tiempo en el que se dijo, dentro de un espacio social delimitado) se toma como algo dado.

Dicho lo anterior entiendo que, mientras que las representaciones se configuran como la manera en la que los participantes comprenden la realidad basados en su interacción con otros (grupos, contextos, participantes), el discurso se refiere a la manera en la que los participantes enuncian dicha realidad a través de su propia experiencia, incorporando su propia subjetividad en el proceso.

Finalmente, las prácticas se constituyen como el conjunto de acciones que el participante desarrolla con base en la forma en la que entiende y enuncia la realidad, siendo estas la cúspide de un proceso en el que las representaciones sociales y su enunciación a través del discurso culminan en una movilización a la acción.

Es importante recordar que, tanto desde el interaccionismo simbólico como desde el estudio de las representaciones sociales, nos encontramos ante investigaciones que se realizan a nivel micro, pues el interés principal del investigador se centra en tratar de entender cómo los participantes categorizan su contexto social, cómo piensan y qué criterios tienen para tomar sus decisiones y actuar de una u otra forma, es decir, el buscar entender una realidad concreta en toda su complejidad; por lo que en el caso particular de ésta investigación tampoco pretendí estudiar al universo total de las personas que realizan actividades de voluntariado, sino estudiar una serie de casos particulares inmersos en un contexto específico que me permitieron acercarme a comprender mejor los procesos de significación de los voluntarios (p.38).

## **¿Por qué los relatos de vida?**

Dado que la importancia de la investigación recae en la profundidad más que en la cantidad, el método utilizado fue el relato de vida, mismo que se basa en el estudio de los hechos de la vida de un individuo, lo que reitera la importancia de la experiencia individual de la que he estado hablando, y que posee como elemento medular el análisis de la narración del sujeto respecto a sus experiencias vitales, ya sea a través de la tradición oral o mediante el trabajo con documentos y otros registros vitales (Mallimaci y Giménez, 2006, p.176).

De acuerdo con Ferrarotti (1988), el relato de vida constituye una perspectiva de análisis única, puesto que muestra el resultado acumulado de las múltiples redes de relaciones que, día a día, los grupos humanos atraviesan, y a las que se vinculan por diversas necesidades, como señala: “esta manera de comprender la historia de vida nos permite descubrir lo cotidiano, las prácticas de vida dejadas de lado o ignoradas por las miradas dominantes, la historia de y desde los de abajo” (p.177).

Para Cervantes (2015), los métodos biográficos representan también una oportunidad para explorar la creación del yo, pues buscan recuperar la vida a través de la experiencia de la persona y observar sus procesos de apropiación en la forma específica en la que estos se construyen biográficamente (p.66).

Adicionalmente, desde la perspectiva de las historias de vida se pretende no solo analizar la información proporcionada por los individuos, sino acceder a conocimiento que éstos mismos puedan proporcionar respecto a problemáticas y temas de la sociedad o un sector de esta (Ferrarotti, 1988, p.177).

Así, el relato de vida permite esbozar conocimientos generales respecto a una práctica o grupo en particular, que en este caso son los voluntarios, a través de la mirada de los propios actores. Para ello, debemos tener en cuenta que, al trabajar con métodos biográficos, la memoria - en cuanto a representación del tiempo y del espacio tanto a nivel individual como colectivo- juega un papel fundamental.

Como señala Montesperelli (citado en Cervantes, 2015), la memoria puede ser utilizada como objeto, límite o recurso. En el primer caso, ésta se materializa en documentos a los que se puede tener acceso para la reconstrucción de una historia con cierta amplitud, constituyéndose como marco que brinda consistencia y orientación a lo que de otra manera serían “simples recuerdos” (p.68).

Al hablar de la memoria como límite, refiero al hecho de que no existe una memoria “única”, pues el individuo no es un simple receptor y repetidor, sino que posee la habilidad de dar a las historias un sello y organización propias para dotarles de sentido. Finalmente, la memoria puede ser vista como un conjunto que tiene cierto grado de organización, pero que posee recuerdos limitados y parciales que dependen de la capacidad del sujeto para recordar. Es en este sentido que la memoria se convierte en un recurso al que los sujetos acceden para extraer recuerdos dotados de significados colectivos e individuales, mismos que sirven también para impregnar de significado al presente y que se reconfiguran con base en el pasado (p.68).

De esta forma, la memoria se vuelve una herramienta que sirve a los sujetos para releer el pasado e interpretarse a sí mismos, constituyendo la principal fuente de información de los métodos biográficos.

Por otro lado, es importante destacar que, aunque provienen de la misma tradición, en esta investigación hablo de relatos de vida y no de historias de vida porque en los primeros se permite la existencia de un diseño multivocal o polifónico, mismo que permite cruzar referencias y relatos de diferentes personas, mientras que las historias de vida se centran en el análisis a profundidad de un solo caso (Ferrarotti, 1988, p.184).

Ahora bien, respecto al trabajo de campo, basé la técnica de recolección de datos principalmente en la realización de entrevistas semiestructuradas a profundidad, así como conversaciones informales recuperadas a través del diario de campo. Las preguntas guía utilizadas como base para la entrevista se pueden encontrar en la sección de anexos al final de este documento.

Siguiendo la tradición de los métodos biográficos, realicé la selección de los participantes de manera teórica, tomando en consideración el perfil de voluntario que me interesaba estudiar. Asimismo, y en apego al objetivo principal, el eje rector con el que guié las entrevistas fue justamente la actividad de los participantes como voluntarios.

En concordancia con la conceptualización realizada en líneas previas respecto a lo que se comprende como voluntariado y cuál es el tipo de voluntarios en los que se enfoca la investigación, quienes participaron en las entrevistas son personas comprometidas a largo plazo con una o varias causas, en las que dedican tiempo de manera regular y que la han realizado por un período prolongado. Adicionalmente, estas personas realizan dicha actividad al amparo de programas establecidos dentro de instituciones constituidas formalmente, en donde no reciben ningún tipo de remuneración económica por hacerlo.

Por otro lado, respecto a la cantidad, particularidades y elección de cada participante, este trabajo cuenta con un total de 8 entrevistas a voluntarios, de los cuales 5 son mujeres y 3 son hombres, todos entre 20 y 32 años, con estudios universitarios, residentes de las ciudades de Puebla, México y Lima, Perú. La cantidad de participantes la decidí basándome en el principio de saturación de la experiencia que, de acuerdo con Martínez Salgado (2012), se entiende como el

punto en el que ya se ha escuchado cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen nuevos elementos diferentes a los ya encontrados (p. 617).

Respecto a los perfiles de los participantes, en el caso de los entrevistados de Puebla, tuve la posibilidad de acercarme con ellos y que accedieran a participar en la investigación debido a que eran personas que conocía previamente y que sabía que cumplían con las características que estaba buscando en cuanto a la duración del voluntariado, tipo de organización, tiempo dedicado a la actividad y ausencia de remuneración económica. Con excepción de Isaac, mi interacción con las demás participantes de Puebla fue resultado de mi propia actividad como voluntaria en una organización, por lo que fue más sencillo establecer el vínculo entre mi proyecto y la invitación a que participaran en el mismo.

La accesibilidad también fue un factor determinante en el caso de Lima puesto que, como relato en líneas posteriores, existieron ciertas complicaciones tanto al momento de buscar una institución receptora en la ciudad, como a la hora de encontrar personas que cumplieran con el perfil y que quisieran formar parte de la investigación, por lo que las entrevistas que conseguí fueron gracias a la vinculación con TECHO, tanto por parte de los participantes, como mi propia estancia en la organización.

Esto por su puesto no quiere decir que el perfil de entrevistados que se presenta en esta investigación constituya el universo de las personas que realizan voluntariado, sino que existen ciertas características vinculadas con el voluntariado en las organizaciones y participantes con los que yo tuve oportunidad de interactuar, lo que de ninguna manera resta importancia a otro tipo de perfiles.

De la misma forma, realicé entrevistas a miembros directivos de las organizaciones a las que pertenecían los participantes en México y Perú, así como de otras organizaciones involucradas en temas de voluntariado que me brindaron el tiempo para poder conversar con ellos.

En México, conversé con directivos de TECHO, Cruz Roja Mexicana y ASIbero, mientras que en Perú realicé entrevistas a personal del PNUD, Crea+, France Volontaires, TECHO y PROA.

Asimismo, mantuve conversaciones informales con personal del CEMEFI, el Centro de Investigación y Estudios Sobre la Sociedad Civil y Conciencia y Reactivismo Social, A.C., que, aunque no fueron grabadas, fueron recuperadas mediante el diario de campo.

Nuevamente, realicé la elección de las organizaciones con base en el criterio de accesibilidad, en primer lugar, debido a la vinculación de los participantes de la investigación con las mismas y, por otro lado, como resultado de la proximidad que poseía previamente con sus miembros. En el caso de las organizaciones en México, yo ya tenía una relación previa de colaboración con todos los representantes de organizaciones con los que conversé, mientras que, en el caso de Lima, estas entrevistas fueron generadas gracias a la gestión de Jonathan Rossi, quien fue mi asesor durante la estancia de investigación en el país y me conectó con los miembros de dichas instituciones.

## **Sobre el trabajo de campo**

El trabajo de campo lo realicé principalmente en dos períodos:

1. En Lima, Perú, durante los meses de junio y julio de 2018.
2. En Puebla, México, durante los meses de mayo y agosto de 2018.

Las entrevistas las llevé a cabo generalmente en cafeterías, con la finalidad de buscar un ambiente distendido en el que los participantes se sintieran en confianza. Las reuniones duraron entre 1:30 y 3:00 horas, de las cuales, la entrevista más larga duró 1 hora con 41 minutos, mientras que el demás tiempo lo utilicé para explicar un poco más a profundidad los fines de la investigación, de qué manera la estaba realizando y cuándo esperaba tener resultados; así como para poder conversar de manera más informal con los participantes. Del mismo modo, comenté a los participantes sobre la existencia de un formato de consentimiento informado con la finalidad de proteger sus datos personales, sin embargo, muchos no quisieron firmarlo, por no considerarlo necesario.

Una de las ventajas que se me presentaron a la hora de realizar las entrevistas fue el haber conocido previamente a algunos de los participantes, pues propiciaba que las conversaciones fueran amenas y las respuestas más profundas. En el caso de los participantes con los que no había tenido contacto previamente (particularmente en el caso de los peruanos), la confianza fue generada por el hecho de que yo misma había tenido una larga experiencia en temas de voluntariado, además de que el vínculo con ellos se hizo a través de TECHO, que es una de las organizaciones de voluntariado mejor posicionadas en Perú.

Entre las desventajas presentes encuentro el hecho de que tuve que reagendar e incluso cancelar entrevistas; el que algunos de los entrevistados llegaron con cierto tiempo de retraso (que fue desde los 10 minutos hasta más de una hora) y, sobre todo en Lima, el hecho de que los entrevistados se encontraban en una zona de la ciudad muy lejana a donde me encontraba alojada y las opciones de movilidad urbana no eran muy buenas.

También en el caso de Perú, fue un poco complicado encontrar voluntarios que cubrieran el perfil planteado en la investigación, puesto que, según ellos mismos comentan, los tiempos en los que las personas permanecen realizando actividades de voluntariado de manera reiterada generalmente son más cortos al establecido (que en este caso era un año).

En general, el encontrar coincidencias en los tiempos para realizar las entrevistas también fue algo complejo, debido a que la totalidad de los participantes estudia o trabaja (en ocasiones ambas), por lo que sus horarios se encontraban un poco saturados.

No obstante, todos los participantes con quienes concreté las entrevistas mostraron una gran disposición e interés en el tema, lo que se puede ver reflejado en el contenido de estas.

Los detalles particulares de cada encuentro se encuentran en la sección correspondiente a los relatos de vida, en donde recupero tanto los datos recabados a través de las entrevistas, como mis notas en el diario de campo y algunas conversaciones posteriores.

Es importante mencionar que, con la finalidad de hacer el texto más dinámico y atractivo para los lectores, decidí realizar los relatos en primera persona, lo que significa que aunque estos se encuentran completamente basados en lo que los participantes me dijeron y se pueden encontrar frases dichas de manera textual, la mayor parte del texto cuenta con modificaciones de estilo narrativo, mismas que busqué realizar de la manera más cuidadosa posible para conservar la esencia de lo que interpreto quisieron decir en primera instancia.

## Estrategia de análisis

En cuanto a la estrategia de análisis de información, la herramienta principal que utilicé fue la codificación de los datos. Coffey y Attkinson (1996) afirman que, en la investigación cualitativa, “la codificación se usa, por lo general, para descomponer y segmentar los datos hasta obtener categorías más generales y simples y, además, para entresacar los datos a fin de formular nuevas preguntas y niveles de interpretación” (p.35).

De acuerdo con los mismos autores, los pasos de la codificación son 4: clasificación, organización, comparación e interpretación.

En el caso de esta investigación, la codificación constó de tres momentos: la codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva. Comparando con lo propuesto por Coffey y Attkinson, la codificación abierta se encontraría en la etapa de clasificación, la axial en la organización y la selectiva se referiría a la comparación e interpretación de los datos (San Martín, 2004, p. 109 -110).

La codificación abierta se refiere al proceso de “abordar el texto con el fin de desnudar concepto, ideas y sentidos”. San Martín señala que la codificación abierta resulta del examen minucioso de los datos, cuya finalidad es conceptualizar los significados del texto. Dichos datos se segmentan, examinan y comparan de acuerdo con sus similitudes y diferencias [...] para posteriormente identificar las relaciones existentes entre las categorías obtenidas en la codificación abierta y sus subcategorías, es decir, la codificación axial (2004, p.110- 111).

Como último paso, se identifica la codificación selectiva o teórica, que se refiere a una extensión de codificación axial otorgándole un mayor nivel de abstracción con la finalidad de obtener categorías centrales que expresen el fenómeno de investigación, en las que se integren las categorías y subcategorías de la codificación abierta y axial (p.111 – 112).

Contrastando con la estrategia de núcleo matriz, misma que se utiliza tradicionalmente en el estudio de las representaciones sociales, las “categorías centrales” de la codificación se constituyen como “núcleos” basados en elementos cognitivos, que permiten determinar la significación de los otros elementos de la representación, llamados elementos periféricos (Rodríguez Salazar, 2007, p.138). Así, mientras las categorías centrales tienen su equivalente en los “núcleos”, las categorías de primer grado funcionan como los elementos periféricos de los que se habla en la misma.

A través de la combinación de ambas estrategias de análisis (codificación y núcleo matriz), busqué tener una visión más completa respecto al participante y sus significantes, su relación con el contexto y sus procesos de autorreflexión, lo que me permitió alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

## **Consideraciones éticas**

Respecto a las consideraciones éticas de la investigación, la realicé en estricto apego a la confidencialidad y el manejo adecuado de datos, de acuerdo con lo establecido a través de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, misma que señala como principios la licitud, el consentimiento, la información, calidad finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad (DOF, 2010).

Para ello, invité a los participantes a leer y firmar un formato de consentimiento informado, mismo que señalaba el objetivo de la investigación, cómo sería su participación dentro de la misma, cuánto tiempo será necesario para hacerlo, cuál será el destino de sus datos y cómo se utilizarán, al tiempo que se reiteró el compromiso con la confidencialidad, misma que se protegió a través de la codificación de las respuestas para garantizar el anonimato de éstas.

El formato de dicho consentimiento se encuentra al final de este documento, en el Anexo número 2. No todos los participantes, ni los entrevistados consideraron necesario firmar el consentimiento informado, por lo que se conservan únicamente los recabados con quien decidió firmarlo.

## **Control de datos**

Realicé el control de datos y la vigilancia epistemológica de la investigación mediante distintas instancias, particularmente a través de la asesoría de mi director de tesis, el Dr. José Cervantes Sánchez, pero también a través de la lectura doble ciego y la participación en seminarios de presentación de avances de investigación organizados por la maestría, en los que participó tanto el claustro de profesores, como los miembros de las generaciones 2016- 2018, 2017 – 2019 y 2018-2020 del programa, así como académicos invitados.

Asimismo, participé en el Segundo Seminario de Investigaciones de Posgrado sobre el Tercer Sector y el XVIII Congreso de Investigación Sobre el Tercer Sector, ambos organizados por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C., en donde tuve la oportunidad de presentar este

trabajo y ser leída por expertos en el tema, así como de recibir retroalimentación respecto a mis planteamientos.

Esto resulta fundamental porque, como he señalado, no solo me asumo como voluntaria, sino que muchas de las entrevistas que realicé son a personas que ya conocía o en organizaciones de las que yo he formado parte previamente.

Los relatos derivados de las entrevistas a los participantes, así como su posterior análisis y categorización se encuentran en los siguientes capítulos.

## Capítulo III. Relatos de vida

---

### *Puebla, México*

#### **Marco jurídico regulatorio mexicano**

En México no existe una legislación federal en materia de voluntariado. En el año 2005, el diputado Jaime Miguel Moreno Garavilla, miembro del extinto partido Convergencia, presentó ante el pleno una propuesta de Ley Federal del Servicio Voluntario, sin embargo, ésta no prosperó.

En el año 2017, el estado de Querétaro se convirtió en la primera y única entidad en contar con una ley de voluntariado en el país, cuyos objetivos son:

- I. Reconocer, fomentar promover y facilitar la participación solidaria de los habitantes del Estado en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones públicas o privadas, sin ánimo de lucro y
  - II. Fijar los requisitos que deben reunir los voluntarios y regular su relación con las organizaciones donde desarrollan sus actividades y con los destinatarios de las actuaciones de voluntariado.
- (Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 2017, p.1)

A su vez, dicha ley establece los derechos y obligaciones de voluntarios y organizaciones que se beneficien de sus acciones, además de las obligaciones del Estado en materia de fomento, vinculación, apoyo técnico y capacitación.

No obstante, a pesar de que no existe una ley de voluntariado a nivel federal, el país cuenta con un marco jurídico regulatorio que aborda indirectamente la materia. En este sentido, Jorge Armando Pérez Rios (2015) reconoce las siguientes leyes:

1. Ley General de Desarrollo Social
2. Ley General de Seguridad Pública
3. Sistema Nacional de Protección Civil

4. Ley de Protección Civil
5. Ley de Seguro Social
6. Comisión Nacional de Protección en Salud (Seguro Popular)
7. Ley de contrato de un seguro (p.8)

Adicionalmente, en el año 2004 fue aprobada la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, misma que fue reformada en el año 2018 y que establece cuáles son los mecanismos de fomento, derechos y obligaciones de las OSC que se encuentren constituidas conforme a la ley y cuyo reglamento de operación se aprobó en el año 2005.

Respecto al contexto local del Estado de Puebla, el 04 de marzo de 2019 fue presentada ante la Comisión de Organizaciones No Gubernamentales una Iniciativa de Ley del Voluntariado Social para el Estado de Puebla, misma que es promovida por el Diputado Javier Casique Zárate del Partido Revolucionario Institucional y que de acuerdo con la página del Congreso del Estado se encuentra actualmente en estudio (Congreso del Estado de Puebla, 2019).

## **Demografía y sociedad en el Estado de Puebla**

Puebla es la segunda economía con mayor crecimiento de la República Mexicana<sup>7</sup>, no obstante, es el tercer estado con el mayor número de personas viviendo en situación de pobreza multidimensional del país (Miguel, 2018).

---

<sup>7</sup> De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía para el año 2017 (De la Luz, 2018).

El estado, que se compone de 217 municipios y cuya capital es la Heróica Puebla de Zaragoza, representa el 1.75% del territorio mexicano, y posee una población de 6.18 millones de habitantes, lo que le coloca en 5to lugar nacional en materia de población, de acuerdo con la última encuesta intercensal (INEGI, 2015).

El 72% de su población se concentra en el entorno urbano y posee un promedio de 8.5 años de escolaridad (contra 9.2 de promedio a nivel nacional). El estado aporta 3.2% del PIB Nacional, del cual la mayor parte (60.8%) se obtiene a partir de las actividades del sector terciario (INEGI, 2015).

Del total de habitantes del estado, alrededor del 26.9% (cerca de 1.5 millones de personas) son jóvenes<sup>8</sup> (Ayala, 2017). De hecho, Puebla ocupa el cuarto lugar nacional con la mayor matrícula en nivel superior, con 208,825 estudiantes registrados, lo que la coloca únicamente por debajo de la Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco (UNIÓN, 2018).

## **Situación del voluntariado en Puebla**

En 2017, el CEMEFI reconocía a 150 OSC legalmente constituidas que contaban con el distintivo de donataria autorizada en el estado de Puebla, de las cuales 81 eran sus miembros.

De estas, únicamente 3 se encontraban registradas específicamente en el campo de la promoción de la filantropía y el voluntariado: la Asociación para el Fomento de la Capacitación Infantil, A.C.; el Servicio Internacional Para el Intercambio Juvenil (SIIJUVE), A.C. y las Voluntarias Vicentinas de Teziutlán (CEMEFI, 2017B).

---

<sup>8</sup> El INEGI reconoce como jóvenes a todas aquellas personas que se encuentran entre los 15 y 29 años.

Durante el mismo año el INDESOL reconocía a 138 organizaciones civiles y fideicomisos asistenciales que podían recibir donativos, de los cuáles únicamente 15 contaban con objetos sociales relacionados con la participación, mismas que son:

- a. Esnemex, A.C.
- b. Fundación Alianzas Rosalico, A.C.
- c. Familia Fuerza del Futuro de Puebla, A.C.
- d. Hecho por Ángeles, A.C.
- e. Proyecto para los Niños Acatecos, A.C.
- f. Comunidad Incondicional, A.C.
- g. Central de Servicios para el Desarrollo de Tehuacán, A.C.
- h. Fundación Loma Encantada, A.C.
- i. Fundación Socorro y Francisca Romero Sánchez, A.C.
- j. Imagina México, A.C.
- k. Movimiento Activo de Jóvenes Comprometidos con la Calidad, A.C. (Majocca)
- l. Niños totonacos, A.C.
- m. NAIRZU Transformando Vidas, A.C.
- n. Promotora de la Familia Mexicana, P.M.F., A.C.
- o. Xcaman Scunin, A.C. (INDESOL, 2017).

De acuerdo con una investigación realizada por Gema Mateo Pacheco (2017) en Puebla existían solamente 7 organizaciones que cumplían con registros legales que les avalan como OSCs y que, al mismo tiempo, contaban con registros de sus proyectos y promovían el voluntariado. De estas, únicamente 4 tienen como objetivo convocar voluntarios y promover su participación (sin contar aquellas con alcance nacional o internacional). De los casos encontrados en todas las escalas de organizaciones trabajando temas de voluntariado en Puebla, Mateo reconoce a las siguientes:

Nombre	Alcance	Área de Servicio
<b>Greenpeace</b>	Internacional	Medio Ambiente
<b>TECHO</b>	Internacional	Desarrollo comunitario
<b>Ambulante</b>	Internacional	Arte y cultura

<b>Asociación mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer (AMANC)</b>	Local	Salud
<b>Casa del Sol</b>	Local	Desarrollo comunitario
<b>Fundación ¿Sabías qué?</b>	Local	Educación
<b>Una nueva Esperanza</b>	Local	Salud

Fuente: Elaboración propia con datos de Gema Mateo (2017).

Otras organizaciones que cuentan con programas voluntariado en la actualidad en el estado de Puebla son Amnistía Internacional (Valiente), Cruz Roja Mexicana y la Casa Hogar Mariana Allsop.

Adicionalmente, habrá que considerar a las escuelas, universidades y empresas que están estableciendo sus propios proyectos de voluntariado, como es el caso de los miembros del Consorcio Universitario – UDLAP, ITESM, Universidad Iberoamericana, UPAEP, UMAD, BUAP –; preparatorias tanto públicas como privadas, entre las que se encuentran el Instituto D’Amicis, el Colegio Americano de Puebla, la preparatoria 5 de mayo de la BUAP y el Colegio Intercanadiense; o empresas como Volkswagen, Grupo Modelo, Metlife, FIT y OXXO.

## **Caracterización de las organizaciones en las que colaboran los participantes de la investigación**

De los 4 participantes de la investigación que residen en el estado de Puebla, solamente uno ha tenido una experiencia “única” de voluntariado, en la Cruz Roja Mexicana. Los 3 restantes, han

realizado voluntariado en distintos lugares, incluidas las siguientes organizaciones (no todas ubicadas en el estado de Puebla):

- Un techo para mi país México, A.C. (TECHO)
- Voluntariado Jesuita, ASIBERO y Casa Ibero Segundo Montes, S.J.
- México Sonríe
- Donadores Altruistas
- Corazones Unidos
- Colectivo Tomate
- Rotary International
- Las patronas

No obstante, cada uno ha permanecido durante más tiempo y con mayor dedicación en alguno de ellos, por lo que para fines prácticos nos concentraremos en las 4 organizaciones centrales para la experiencia de los participantes, mismas que son:

### **a) Cruz Roja Mexicana**

Cruz Roja Mexicana (CRM) forma parte del movimiento humanitario global de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, nacida en 1919 tras el fin de la Primera Guerra Mundial y que actualmente cuenta con cerca de 97 millones de voluntarios y personal empleado en 190 países (IFRC, s.f.).

En México, fue Porfirio Díaz quien expidió el decreto por el cual el país se adhería a la Convención de Ginebra de 1864, definiéndose la primera mesa directiva provisional de la Cruz Roja Mexicana en 1909, misma que es reconocida el 12 de marzo de 1910 (CRM, s.f.).

Actualmente, CRM cuenta con más de 450 delegaciones activas en toda la República Mexicana, mismas que se apegan a los principios, misión y visión de la federación, que son:

**Misión:** Somos una institución humanitaria de asistencia privada, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, dedicada a prevenir y aliviar el sufrimiento humano para mejorar las condiciones de vida de las personas y comunidades, fomentando una cultura de autoprotección a través de la acción voluntaria.

**Visión:** Somos la institución humanitaria líder nacional en la movilización y vinculación social a través de redes solidarias comunitarias, de voluntariado y donantes para dar respuesta a las necesidades de las personas, con las que hemos logrado: a) una cultura de prevención y cuidado de la salud; b) comunidades preparadas para hacer frente y recuperarse ante emergencias y desastres; c) personal profesional con reconocimiento por las autoridades en la atención de emergencias; d) ser referentes en la atención y recuperación ante crisis y desastres, apegados a los principios fundamentales y valores del movimiento:

- i. Humanidad
- ii. Imparcialidad
- iii. Neutralidad
- iv. Independencia
- v. Voluntariado
- vi. Unidad
- vii. Universalidad. (CRM, s.f.)

CRM es una organización basada en voluntarios, lo que puede verse incluso en sus principios constitutivos. Este es probablemente el grupo de voluntarios más grande del mundo, por su gran presencia a nivel global. Es importante recalcar que tanto la federación como sus respectivas delegaciones poseen personal contratado, particularmente para las labores en las que se requiere de un mayor grado de especialización técnica, sin embargo, tanto el trabajo operativo como el Consejo Nacional y los miembros de la mayor parte de sus líneas de servicio son personas voluntarias.

Respecto a su financiamiento, la Cruz Roja Mexicana es una asociación civil legalmente constituida y donataria autorizada por el gobierno mexicano. La mayor parte de sus recursos monetarios provienen de donaciones individuales, particularmente durante su colecta, una de las más grandes a nivel nacional e internacional. La organización capta fondos también a través de

donantes corporativos, donativos mensuales recurrentes, cursos y capacitaciones; o bien, a través del trabajo en conjunto con gobiernos y mediante el acceso a fondos de cooperación internacional.

## **b) Rotary International**

Rotary es una red mundial de vecinos, amigos, líderes y personas dedicadas a solucionar problemas, quienes ven un planeta en donde las personas se unen y toman acción para generar un cambio perdurable en el mundo, sus comunidades y en sí mismos. El movimiento fue fundado hace más de 110 años y ha invertido tres mil millones de dólares en proyectos humanitarios sostenibles (Rotary, 2019).

Actualmente Rotary cuenta con 1.2 millones de socios en más de 35,000 clubes, que contribuyen con 16 millones de horas de trabajo voluntario cada año (Rotary, 2019)

Su misión consiste en “brindar servicios a los demás, promover la integridad y fomentar la comprensión, la buena voluntad y la paz entre las naciones a través de las actividades de compañerismo de nuestros líderes empresariales, profesionales y cívicos” (Rotary, 2019). Para ello, dedican su trabajo a las siguientes causas:

1. Prevención de enfermedades
2. Suministro de agua salubre
3. Apoyo a la educación
4. Desarrollo de las economías locales
5. Protección de madres e hijos
6. Promoción de la paz. (Rotary, 2019)

La Fundación Rotaria es una entidad benéfica pública que funciona bajo a supervisión de un Consejo de Fiduciarios y una Junta Directiva. Su financiamiento se lleva a cabo principalmente mediante donativos y subvenciones gestionadas por los socios.

### **c) Un techo para mi país México, a.c. (TECHO – México)**

TECHO es una organización presente en 19 países de América Latina y el Caribe que busca superar la situación de pobreza en la que se encuentran millones de personas que habitan en asentamientos humanos informales. El motor esencial del trabajo de TECHO es la acción conjunta entre los pobladores de los asentamientos y jóvenes voluntarios, quienes trabajan para generar soluciones concretas a la problemática de la pobreza, a través de la promoción de un proceso continuo de fortalecimiento de la comunidad, siendo el desarrollo comunitario el eje transversal de su intervención.

La organización fue fundada en 1997 en Santiago de Chile, comenzando su internacionalización en el año 2001. En México, las oficinas fueron establecidas en el año 2007, mientras que el trabajo en el estado de Puebla se formalizó en 2013.

En México, TECHO cuenta con oficinas en los estados de Querétaro, Nuevo León, Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Puebla y Oaxaca.

En Puebla, la organización mantiene trabajo permanente con 4 comunidades: San Isidro Tlalcostépetl en el municipio de Puebla; San Mateo Mendizábal en Amozoc de Mota; San Juan Tepulco en Acajete y San Antonio Alpanocan, Tochimilco.

La organización guía su trabajo a través de cuatro pilares, que son:

- I. Fomentar el desarrollo comunitario – Fortalecer capacidades comunitarias que impulsen el ejercicio de la ciudadanía, principalmente mediante el mejoramiento de las condiciones de hábitat y habitabilidad, y la promoción del desarrollo económico y social.

- II. Promover la conciencia y acción social – involucrar a la mayor cantidad de voluntariado crítico y propositivo en el trabajo con los y las pobladores y pobladoras de los asentamientos populares para promover la participación ciudadana y el ejercicio pleno de los derechos.
- III. Incidir en política – Generar cambios estructurales junto con las comunidades y otros actores, para denunciar la exclusión y vulneración de derechos en los asentamientos populares; mediante el posicionamiento en la agenda pública, la difusión de información relevante, la generación de propuestas concretas y el fomento de la participación real de la ciudadanía en estos procesos.
- IV. Desarrollo institucional – Mejorar continuamente su trabajo mediante procesos transparentes, éticos, participativos y coherentes que garanticen el desarrollo del trabajo comunitario, la gestión de equipos, el financiamiento y la información. (TECHO, s.f.)

Es una organización basada en voluntarios puesto que, a pesar de que posee una planta contratada, la mayor parte de sus actividades son gestionadas y ejecutadas por personas voluntarias. Solo para dar cuenta de esto, TECHO tiene un equipo pagado de alrededor de 40 personas, mientras que durante el tiempo que llevan en el país han movilizadado alrededor de 70,000 voluntarios.

De la misma manera, legalmente se encuentra constituida como asociación civil y es donataria autorizada, la mayor parte de su financiamiento proviene del sector privado, particularmente de empresas que participan a través de programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Poseen otras fuentes de financiamiento como un programa de donativos individuales, colectas anuales, eventos de recaudación y concursos en fondos de cooperación internacional.

#### **d) Voluntariado Jesuita, ASIBERO y Casa Ibero Segundo Montes, S.J.**

Decidí agrupar las últimas tres experiencias por tratarse de iniciativas gestionadas por la Compañía de Jesús, por lo que sus valores, misión y visión se encuentran vinculadas estrechamente.

Respecto al Voluntariado Jesuita, este es un programa emanado de las Vocaciones y Juventudes Jesuitas, que ofrece a los jóvenes experiencias de voluntariado (inserción, encuentro y servicio) con y para los grupos más vulnerados, inspirado en la fe cristiana jesuita.

Ésta se basa en la misión Fe-Justicia de la Compañía de Jesús, ofreciendo a través de la espiritualidad ignaciana un espacio de conocimiento personal, formación humana en el servicio y promoción vocacional cristiana traducida en acciones y decisiones concretas. El voluntariado jesuita apoya a organizaciones comprometidas con la transformación de la sociedad en cuatro líneas de acción: migración; niñez y adolescencia en situación de vulnerabilidad; desarrollo comunitario y pastoral social.

El voluntariado jesuita cuenta con proyectos en Aguascalientes, Baja California, Ciudad de México, Chiapas, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí y Veracruz.

Entre los requisitos para formar parte del voluntariado jesuita se encuentra tener entre 18 y 30 años de edad, haber concluido los estudios de bachillerato, tener disponibilidad para servir durante un año, contar con salud física, psicológica y emocional estable; tener un seguro de gastos médicos mayores; pagar una cuota de recuperación y la movilización durante el voluntariado y acudir a todos los campamentos y estar dispuesto a vivir un proceso de acompañamiento espiritual (Vocaciones y juventudes jesuitas, 2017).

Por su parte, ASIbero surgió como un espacio formativo fuera del salón de clases que invitaba a experimentar el servicio a los demás a través de proyectos impulsados por la Ibero

Puebla a favor de grupos vulnerables, principalmente en Puebla, Veracruz y Chiapas. Sus proyectos se clasificaban en 7 temáticas: desarrollo comunitario, cultura, desarrollo humano, medio ambiente, educación, salud y derechos humanos.

Su objetivo principal era construir una sociedad más justa y humana, brindando parte de su tiempo libre a organizaciones que colaboran con grupos vulnerables a través de proyectos específicos. Aunque este era un espacio creado por y para estudiantes de la Ibero Puebla, cualquier persona podía participar. Desde el primer semestre del año 2019 ASIbero se transforma en el Voluntariado Ibero Puebla, aunque muchos de sus proyectos siguen funcionando de la misma manera (Ibero puebla, s.f. a).

Finalmente, la Casa Ibero Segundo Montes S.J., es un “espacio de vinculación universitaria para el encuentro con los habitantes de la colonia Valle del Paraíso y zonas aledañas, que promueve y facilita la acción reflexiva en un ambiente de fraternidad, diálogo y reconocimiento mutuo, con el compromiso de construir una sociedad más justa e incluyente”.

Los estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla participan en Casa Ibero en proyectos de Servicio Social, voluntariado, prácticas profesionales, ASE e investigación, no obstante, es un espacio abierto a cualquier persona interesada en colaborar con sus proyectos. Entre sus líneas de acción se encuentran: sustentabilidad; apropiación y gestión del territorio; economía social y solidaria y educación y formación para el buen convivir (Ibero Puebla, s.f. b).

Siendo estos proyectos gestionados propiamente por la Compañía de Jesús, ninguno se encuentra constituido legalmente de manera individual. En algunos casos los costos de operación

de los proyectos son cubiertos por la Universidad, mientras que en otros (como el voluntariado jesuita) estos son cubiertos por los voluntarios o sus organizaciones receptoras.

# Relatos de vida

---

## **Paula**

Paula es una mujer de 23 años nacida en la ciudad de Puebla. Estudió la licenciatura en psicología en la Universidad Iberoamericana de Puebla, de la cuál se graduó en el mes de diciembre de 2018.

Su experiencia formal como voluntaria comenzó en el año 2014, cuando ingresó a la universidad, en donde ingresó a Acción Social Ibero. Como parte de este programa, participó en el Centro de Acopio Permanente Ibero (CAPI), el programa “Cero muertes por alcohol al volante” y el voluntariado con Las Patronas en Amatlán de los Reyes, Veracruz.

En enero de 2015 Paula se integró como voluntaria permanente del equipo de TECHO, en donde continúa colaborando hasta el día de hoy.

## **Luchar por lo que te mueve**

Me llamo Paula. Empecé mi vida como voluntaria cuando entré a la universidad. Ya antes había participado en proyectos sociales, en la prepa sobre todo, pero ninguno que involucrara que yo realmente sintiera que hacía algo por cambiar mi entorno más allá de brindar consuelo o hacer algún regalo.

En casa nunca me incentivaron a hacer algo así, pero toda la vida me ha llamado la atención lo social. Creo que siempre fui una adolescente rebelde y pienso que eso en parte hizo que me interesara por temas como la equidad y la justicia.

El lugar donde crecí también influyó. Yo vivía cerca del Barrio de la Luz, que es un barrio conocido por su incidencia delictiva y por tener altos índices de pobreza; pero asistía a una escuela privada, en donde iban estudiantes en su mayoría de un nivel socioeconómico alto, que constantemente me decían “ay, qué miedo por donde vives”, pero yo recuerdo que mi experiencia fue muy distinta a lo que decían de ese lugar. Todos los domingos íbamos caminando a misa, caminábamos en la noche fuera de la casa, pasábamos por los parques de patinetas, la gente nos saludaba, íbamos siempre con la misma señora al mercado...fue un contexto que siempre estuvo presente en mí y que nunca me pareció ajeno, pero era como tener dos vidas distintas: el lugar donde vivía y estudiar en donde estudiaba, tener las oportunidades que tenía.

Incluso el ser una persona de tez blanca, que estaba “güerita”; saber que “resaltaba” y que simplemente por ese hecho me trataban distinto. Ese tipo de cosas me hizo empezar a darme cuenta de las injusticias que existían a mi alrededor y a cuestionarlas, lo que hizo que mi relación con mi mamá, con mi hermana, con mi papá, fuera conflictiva, porque siempre estaba peleándome cuando me parecía que algo no era justo. Puede que entonces me haya equivocado en varias cosas, pero siempre he sido de luchar por lo que me mueve, de ser necia, de buscar que actividades que son difíciles se vuelvan justas.

Aunque mi mamá siempre ha sido mucho más abierta, con mi papá he tenido muchas discusiones porque, por ejemplo, cuestionaba el que yo quisiera usar *piercings*, el tipo de gente

con la que salía, muestras de racismo y clasismo bien cabronas, que podía notar en expresiones como “es que es un naco”. Recuerdo que fue algo que pasó con mi primer novio, que era moreno y con menos posibilidades económicas que nosotros y todo el mundo me decía “es un pendejo, está horrible, y tú tan bonita, güerita, ¿por qué andas con ese güey?”, nunca entendí por qué hacían ese tipo de distinciones, me molestaban mucho.

Alguna vez mi abuelo, que también era muy racista, me prestó una historieta de Rius que me puso a reflexionar al respecto, y en la secundaria tuve una maestra de español que fue decisiva en mi formación, pues me ayudó a entender porqué México funciona de la forma que lo hace, saber sobre el tema de la conquista y pensar porqué los güeros tenemos más posicionamiento social y las personas morenas no, y más en una sociedad tan cerrada y tan de familias como Puebla; entender la injusticia desde el contexto donde yo vivía, saber también cómo esto se había vivido en mi familia, el que mi bisabuelo el italiano se casara con mi bisabuela, una mujer indígena de Zacatlán, y cómo decían que “era morena, pero se casaba con el italiano guapo para mejorar la raza” y que cuando mi bisabuelo falleció a ella no le dieron nada porque era mujer y era indígena y ¿cómo ella iba a llevar el negocio?, el escuchar esos temas, ver las fotos y entender mi historia familiar, y poder relacionar eso con lo que estaba viendo en la escuela, reflexionar los textos y analizar cómo mi historia personal encajaba en la historia de nuestro país, preguntarme ¿por qué pasaba todo eso?

Y preguntarme también por qué teniendo ciertas posibilidades y conociendo nuestra historia, mi hermana y yo somos las únicas en mi familia que estamos metidas en temas de

voluntariado y que se cuestionan temas como la desigualdad; o que la única persona con la que podía hablar de esos temas era el hermano de mi papá.

En parte, entré a estudiar a la Ibero justo porque quería hacer algo al respecto, y sabía que la universidad tenía muchos proyectos en ese sentido. Yo entré a estudiar ahí con una de mis mejores amigas de la escuela, a las dos nos llamaba mucho la atención su visión social y humanista, por eso nos acercamos a un lugar llamado Acción Social Ibero (ASIbero), que es el que se encargaba de captar voluntarios para los demás proyectos que tenía la universidad y para las campañas de acopio que se hacían, porque la Ibero tiene una parte muy importante que es el Centro de Acopio Permanente Ibero (CAPI), entonces, pues ahí empecé yo.

La dinámica del grupo me gustaba mucho. Me sentía acompañada. El proyecto era coordinado por un asesor de la universidad, que nos daba mucha libertad. Por un tiempo todo funcionó muy bien, sin embargo, los proyectos se empezaron a complicar, la gente empezó a faltar, había mucho trabajo y teníamos pocos voluntarios. Empecé también a darme cuenta de que los proyectos en los que trabajábamos eran demasiado asistencialistas. Me desmotivé bastante, me dejó de gustar.

Poco después el coordinador de ASIbero organizó una feria de organizaciones en la que presentaban proyectos de voluntariado en los que estaba la Ibero y uno de esos era TECHO. Una de mis amigas que iba en otra universidad ya había ido a construir y me había insistido mucho que fuera, pero a mí me daba miedo porque implicaba dormir en el suelo, no poder bañarte... salir de tu zona de confort. Después, la amiga con la que entré a la Ibero fue a construir y ambas estuvieron insistiéndome mucho “está padrísimo, tienes que ir”. Hubo una junta informativa en la uni,

explicaron cómo trabajaban, qué era lo que hacían, por qué la vivienda. Me interesó mucho y dije “bueno, ya, me aviento”.

Mi primera construcción fue en enero de 2015, en San Miguel Espejo. Fue algo muy bonito, porque fueron mis amigas y también fueron otros chavos de ASIbero, así que no estaba sola. La comunidad me encantó, me tocó construir con la familia de Don Domingo, que era el abuelito y en su casa vivían 10 personas. Fue la primera vez que conocí lo que era el hacinamiento, porque aunque su casa en realidad era de block, vivían muchas personas en un espacio muy limitado. La vivienda que estábamos haciendo era para Rosa, la hija de Domingo, y sus 5 nietos. La familia nos hizo sentir como en casa, fueron muy atentos y nos ayudaron en todo momento.

Quienes organizaron la construcción nos pusieron retos conforme a los días. El reto del primer día era aprendernos el nombre de todos los miembros de la familia y pues, eran 10, entonces si fue difícil aprenderme el nombre de todos los que vivían ahí, pero creo que fue una buena forma de acercarnos e interesarnos más por la familia. Mi cuadrilla fue súper linda, el ambiente estuvo padrísimo, los 5 niños hermosos, nos estaban ayudando a medir, el señor súper preocupado porque los hoyos quedaran bien...fue como una muy buena familia para mi primera construcción. El reto del segundo día fue preguntar a qué se dedicaban, reflexionar el por qué se les estaba asignando; ahí fue donde me enteré que el esposo de Rosa había fallecido, que una de las hijas de Domingo estaba en silla de ruedas, que alguna vez el gobierno les puso un piso de cemento, pero que eso no resolvía nada. Después de esa primera construcción empecé a reflexionar mucho.

Sentí que esa experiencia sació la parte que ASIbero no había llenado, porque el trabajo ahí era distinto, veías como la familia se involucraba, tenías un contacto más directo. El último día

los niños nos regalaron a cada uno una piedrita como de esas que hay en las peceras, fue una primera construcción muy simbólica, como que realmente se vio el agradecimiento. En la escuela hablamos de temas como la discriminación, las problemáticas de la comunidad, hicimos un árbol de problemas, fue un momento de mucha reflexión, estuvo muy chido y pues, la verdad, me enamoré de eso...aunque tuviera tierra en todos lados y la verdad sí fue algo que me hizo salir muchísimo de mi zona de confort, llegué a mi casa después de eso y dije “no manches, aprecio un buen mi cama, aprecio un buen bañarme, güey, aprecio a mi familia”, entonces dije “no, pues tengo que volver” y además todos me cayeron muy bien, me sentí realmente bienvenida.

Es una experiencia en la que pasas 3 días con gente que no conoces, estás cochino, hueles mal, y se hace como un sentido de comunidad y de familia también porque pasas por situaciones incómodas, pero como todos lo están viviendo lo toman tan a la ligera y hacen chistes eso hace que sea muchísimo más leve, porque sabes que lo que estás haciendo es más grande que estar cochino o no poder bañarte.

Con el tiempo me fui involucrando más en TECHO y distanciando de ASIbero, me volví coordinadora de formación y voluntariado. TECHO se me hacía muchísimo más estructurado y organizado que lo que nosotros estábamos tratando de hacer, entonces, cuando me ofrecieron involucrarme más dije “no, pues esta es una organización que ya está un poco más hecha, ya tiene roles más definidos y me gusta muchísimo lo que hacen”, además, tenía que ver con lo que se ve en mi carrera de recursos humanos, el captar voluntarios y darle seguimiento a su proceso.

Pensé también que si era una experiencia tan chida que a mí me había gustado tanto, ¿qué mejor manera de replicarla y de que más gente viviera lo que yo viví en esa primera construcción?, entonces dije “órale, va”.

Cuando llegó el entonces director nacional de formación y voluntariado a darme la inducción dije “chale, ¿en qué me metí?, esto está bastante comprometedor, sí es bastante serio”, pero bueno, a mí la verdad siempre me ha gustado hacer las cosas bien y cuando me meto en algo le dedico el tiempo, así que asumí esa parte, seguía yendo a construir, aunque mi rol era estar más en juntas, buscar más gente no solo para las construcciones sino para los demás proyectos de TECHO y eso realmente fue un reto, porque no todo el mundo está dispuesto a ceder todos sus fines de semana para ir a comunidad. Fue un momento también de conocer gente muy chida que sí estaba dispuesta a hacerlo, aunque al mismo tiempo fue muy frustrante, porque había muchos más que estaban dispuestos solamente a ir tres días a hacer la casita y ya.

Siento que la organización y, sobre todo, la oficina local, crecieron muchísimo en dos años, lo que hizo que los retos fueran diferentes y muy buenos, tuve muchísimos aprendizajes tanto en el área profesional como en el área personal. La primera vez que fui a una construcción dije “ah, está chido”, pero no sabía cómo se hacían las cosas, porque cuando vas a una construcción como voluntario no te das cuenta de todo el proceso enorme y pesado que hay detrás, de meses de un montón de personas; voluntarios y miembros de la comunidad, trabajando para que un evento tan importante como una construcción salga.

Uno de los momentos más difíciles que pasamos fue el sismo de 2017. Desde el primer momento estuvimos pensando de qué manera ayudar, me gustó que TECHO tomara la iniciativa

de reconstrucción de viviendas, a partir de eso como que todos estábamos súper motivados, muchísimos voluntarios vinieron y el staff estaba tomando un liderazgo bien chido, pero después vino la primera construcción post-sismo. Nosotros veníamos haciendo construcciones de 15, 17 casas y ¡tómala!, nos mandaron una de 39. Desde que me dijeron, me hablaron para decirme que iban a ser tantas y la verdad casi me da algo, lo primero que pensé fue “no vamos a poder jalar a tanta gente”, “va a estar complicado”, pero pues todos dijimos “dale, hay que hacerlo”, es gente que se quedó sin casa, tenemos que responder ante esta emergencia.

Todos en la oficina trabajamos mucho para lograrlo, sin embargo, al final teníamos 3 voluntarios por cuadrilla cuando generalmente tenemos por lo menos 5 ó 7 personas. Esa fue la primera vez que no terminé una casa como voluntaria ni como staff. Los materiales no llegaron a tiempo, nos pasamos los tres días descargando, fue la primera construcción a la que no fue la directora local...realmente todo el staff, todos los voluntarios estaban muy frustrados, muy molestos con la situación, y muchas casas no se acabaron. Después de eso perdimos muchos coordinadores permanentes, muchos voluntarios se quedaron con muy mal sabor de boca.

La verdad en ese momento yo ya estaba un poco cansada de todo, de la coordinación, del área, sobre todo porque mi chamba era captar voluntarios y los voluntarios que ya teníamos estaban enojados. Fue muy frustrante, porque algunas cosas que pasaron se pudieron haber evitado de haber tenido una mejor organización, no se planificó todo bien, nos quisimos aventar algo que quizá en el momento era muy grande y no estábamos preparados para hacerlo, y eso le dio en la madre al equipo.

Encima está toda esa parte de lo que es ser voluntario, ¿no? El que tus papás, tus amigos, te digan como “pues sí está chido que vayas a construir, pero namás ve tres días y ya, ¿para qué vas a juntas?, ¿por qué estás tan involucrada?, ¿por qué haces eso?, no te podemos ver o, estas muy ocupada o muy estresada por culpa de eso que estás haciendo y ni siquiera te pagan”.

En ese momento que fue tan desmotivante, el que me dijeran “no, pues ya mejor salte”, hizo que yo empezara a considerarlo, ya estaba muy cansada, y el equipo con el que había empezado empezó a cambiar mucho, la dirección local también cambió e incluso me ofrecieron postular a ese puesto que era pagado, pero lo rechacé tajantemente porque sabía la chambota que era y la verdad estaba en mi último semestre de la universidad, y con todo lo que estaba pasando sabía que me iba a frustrar muchísimo e iba a terminar odiando la organización. Entonces, por salud mental, decidí salirme un tiempo... bueno, más bien, traté de dejarlo, pero no pude.

Creo que la razón más fuerte para no hacerlo fue el sentido de pertenencia, saber que puedes hacer algo y que te necesitan, además, no soy una persona a la que le guste dejar las cosas botadas. El voluntariado es algo que me llena, además, la relación con los demás, el saber que puedes hacer algo que tenga un impacto más allá. Siento que aprendí muchísimo de muchos temas, aunque creo que siempre he sido crítica y que hay cosas que sé que no me laten y me gusta hacer algo para cambiarlas, y eso es lo que pasaba en TECHO. No me gusta ver que la gente viva en esa situación...el conocer a todas esas familias que digo “chale, le están echando un buen de ganas, trabajan un montón y aún así siguen viviendo en esas condiciones...sus derechos están siendo violados”, es algo que yo sé que no está bien.

A pesar de que me dí un descanso y me alejé un poco de tener que hacer tantas actividades, es algo que extrañaba, siento que el voluntariado es una parte importante de mí. Tuve varios momentos seguidos muy frustrantes en los que yo dije “chale, esto que estamos haciendo no está funcionando, hay que dar un paso atrás y reflexionar lo que está pasando”. Pocos meses después fui a una construcción en la que todo salió muy bien, volví a hacer mucho clic con mi familia, a disfrutarlo todo, ahí recordé por qué hacía esto, me volví a enamorar de la organización.

Hay muchos detalles que obviamente me siguen molestando, que no me gustan y sé que están mal, pero al final, regresar y ver el impacto que tiene lo que estás tratando de hacer, ver comunidades más consolidadas, trabajar con vecinos y ver cómo ellos también han avanzado mucho, me hace ver cambios tangibles, ha sido como ver esa semillita que cultivamos una vez hace tres años en una construcción o un encuestamiento y ver el resultado que tiene, es como ver un bebé que va creciendo.

Tampoco estoy diciendo que “uy, lo que hacemos cambia vidas y comunidades”, pero siento que tiene un poco más de impacto saber que por lo menos ahora los vecinos se juntan y platican y se hacen conscientes de los problemas que hay en su comunidad, eso ya es demasiado relevante. Creo que el trabajo que hacemos es pertinente porque no es que vayamos a regalar ropa “namás porque sí”, sino que el trabajo va más allá, a tratar de entender qué es lo que provoca un problema y trabajar juntos para solucionarlo. Siento que sí tiene un impacto lo que hacemos, no sé muy bien qué, ni en qué medida, pero algo se hace para que estemos un poquitito más cerca.

Aunque he tenido oportunidad de trabajar en otros proyectos, como con niños con discapacidades motrices o con personas migrantes, creo que lo que ha hecho que yo siga estando

en TECHO es que la pobreza me parece que es un problema mucho más estructural, que engloba muchas más dimensiones, creo que muchos problemas se derivan de eso, entonces ¿qué mejor manera de atacar las problemáticas que desde su raíz? También siento que hay actividades en las que puedes impactar más y algunas en las que no puedes hacer mucho para solucionarlas y es muy desgastante emocionalmente, o proyectos que no tienen la continuidad que deberían, o que son muy asistencialistas y que no me parece que vayan a ningún lado; u otros que hacen lo mismo que ha hecho el gobierno durante muchos años, y en TECHO he encontrado un modelo que integra lo que me enseñaron, por ejemplo, en mi clase de psicología social comunitaria, los textos que he leído y las experiencias que he vivido, es lo que me hace más sentido y por eso creo que me quedé ahí.

Ser voluntaria ha influido en todos los aspectos de mi vida, ha sido una experiencia global...Yo creo que no habría sido lo mismo si no hubiera estudiado lo que estudié, o si hubiera entrado a otro voluntariado, creo que el cómo se dieron las circunstancias ha influido mucho en la persona que soy el día de hoy.

Yo ya traía una semillita, esa inquietud de hacer algo, pero siento que todo lo que ha pasado me ha llevado a cambiar ciertas actitudes, sobre todo en mi manera de pensar. No sé cómo explicarlo, me ha llevado a ahondar más en las problemáticas de lo que se puede ver a simple vista, a apreciar más las cosas, a ser más empática. Me ha hecho buscar gente que comparta mis ideales, a tomar decisiones más pensadas, a saber que todo lo que haces tiene un impacto y una consencuencia. He podido entender mucho más a profundidad cuestiones de derechos humanos, entender mejor las injusticias. Me ha brindado la posibilidad de conocer un contexto

completamente distinto al mío y apreciarlo de una manera distinta, entender más a las personas y mi entorno, a liberarme de mis prejuicios, a compartir con personas diferentes. También sé que es un proceso constante y complejo, y que a veces juzgamos sin conocer, pero ahora trato de ser más consciente, de dejar mis miedos y abrirme a la posibilidad de conocer a otros.

Creo que al final uno tiene que decidir qué es lo que realmente le llena. A mí la verdad no me ha importado mucho lo que piensen o digan los demás, mientras yo esté en paz con eso, me preocupa mucho más pensar si realmente lo que hacemos está bien, si en verdad no estamos siendo asistencialistas...a mí me gusta lo que siento, el saber que lo que hago si bien no me ha dado dinero, me ha dado muchísimos aprendizajes y que soy una persona muchísimo más capaz en varios ámbitos, me ha permitido ser congruente conmigo misma, seguir con mis ideales y con lo que yo creo que es correcto, aunque no sea lo que los demás piensen, digan, crean o hagan; a saber que eso está bien, y que va a haber más personas que te van a acompañar en el camino.

## **Isaac**

Isaac es un hombre de 32 años de edad, nacido en Atlixco Puebla. Estudió Relaciones Internacionales en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, mismos que concluyó en el año 2014. Previamente había iniciado una carrera en ingenierías en el ITESM Campus Puebla, aunque no concluyó esos estudios.

Actualmente se encuentra estudiando la maestría en Gobierno y Políticas Públicas en el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla.

Su voluntariado se ha concentrado exclusivamente en la Cruz Roja Mexicana, primero en la delegación de Atlixco, Puebla; posteriormente en la Delegación Estatal de la misma organización en el estado, en donde ha participado en áreas como socorros, juventud, voluntariado y procuración de fondos.

Isaac cuenta con de 15 años de experiencia como voluntario en la organización, pues se integró a la misma en el año 2004, cuando aún se encontraba realizando sus estudios de preparatoria.

## **Si está en tus manos ayudar, ¡hazlo!**

Mi nombre es Isaac. Actualmente soy coordinador estatal de voluntariado y captación de fondos en la Cruz Roja Mexicana en Puebla.

Llevo 15 años en la Cruz Roja como voluntario, como asociado. Sin duda alguna creo que ha marcado mi vida y ha definido muchas cosas en mí, en lo que he hecho o lo que he escogido en mi vida, creo que es parte de todo.

Mis papás son maestros, tengo una hermana más chica que es doctora en derecho, mi familia...pues no estoy en una clase alta, pero afortunadamente no vivimos en una situación de pobreza como muchos mexicanos. Creo que soy del grueso de la población “clases medias”. Por la profesión de mis padres, creo que la educación es una cosa que tengo muy arraigada, ellos siempre nos dieron esa libertad, de decidir lo que quisiéramos estudiar, nunca trataron de influenciar la educación que recibimos...eso sí, teníamos a la mano en esas épocas la información como tu la consigieras, ¿no? Televisión, generalmente radio, periódicos, revistas, y bueno...éramos libres de leer lo que quisiéramos, en ese sentido creo que eso también definió mucho la parte de la tolerancia en mí, de saber que el mundo es muy diverso y eso es algo que les agradezco mucho a mis papás.

También el hecho de que nos fomentaran la responsabilidad civil o el civismo, el tirar la basura en su lugar...ese tipo de cositas de pequeñas acciones que contribuyen a tu comunidad y creo que eso también influyó mucho en la toma de decisión de ser voluntario o de estar en una institución que promueve el voluntariado, del impacto social de esas actividades.

Yo estudié en una prepa de la BUAP, cuando salí de ahí, el Tec de Monterrey llegó a Puebla, me sedujo el estatus que era estudiar en el Tec y pues, hice el examen, escogí una carrera que la verdad, creo que cuando abrí el folleto de admisiones literalmente aventé un frijolito y donde cayó fue la que taché y, pues empecé a estudiarla, no me gustó y me salí.

Mucha gente de mi familia -eso sí, jamás mis papás- pero los demás, veían ese tipo de experiencias como un fracaso, al principio yo lo sentí de esa manera, pero la vida me hizo darme cuenta de que no, que lo que pasó fue simple y sencillamente el precio de cambiar mis ideales. Yo no soy una persona que se deje llevar por lo que dice la gente, o que mis elecciones estén basadas en el estatus o en la fama, jamás lo había hecho y esa vez que lo hice los resultados fueron malos. Eso fue algo que me marcó, y a partir de ahí he tratado de siempre mantenerme fiel a lo que pienso y tomar mis decisiones fieles a lo que es mi manera de concebir el mundo, aunque ésta se vaya moldeando conforme pasa el tiempo.

Eso me pasó cuando volví a entrar a la universidad a estudiar Relaciones Internacionales, porque sentía una diferencia generacional con mis compañeros, a quienes les llevaba 5 o 6 años de diferencia, entonces tuve que acoplarme también a esas formas distintas de ver y entender el mundo.

Otra de las experiencias que me ha marcado fue el viajar y conocer Estados Unidos, porque el contraste que vi con mi país fue muy cañón, o sea, si dije “es increíble el cambio”, sobretodo el hecho de ver cómo una persona cambia completamente su comportamiento de un lado y otro de la línea fronteriza, lo que me hizo cuestionarme, ¿qué podemos hacer por nuestro país, por nuestra gente, por nuestras comunidades?

Creo que eso fue en parte lo que me motivó a llegar a la Cruz Roja, las ganas de ayudar, ahí no hay vuelta de hoja. Fue bien chistoso cómo yo llegué ahí, porque yo estaba en la prepa, una que más bien parecía centro vacacional, no lo niego. Pero a veces también pienso que la preparatoria fueron los 3 años de la universidad de la vida que me tocó cursar, porque yo vivía aún en Atlixco, una de esas ciudades que son un “pueblo chico, infierno grande”. En ese tiempo creo

que solo había 4 preparatorias en toda la ciudad, entonces era muy marcado el tipo de gente que iba a cada una de ellas. Digo, si mi prepa era un centro vacacional, el público era gente que literal no era ni buena para estudiar porque no había pasado un examen de admisión o no tenía los recursos para pagar una escuela privada, eso también era un hecho.

Sin embargo, en una materia, estoy casi seguro de que fue el último año de la prepa, que se llamaba “técnicas de comunicación oral y escrita”, uno de los profesores nos dejó un proyecto de trabajo para toda la materia y teníamos que hacer una revista o teníamos que hacer una serie de videos, o un video documental, un cortometraje...el caso es que debíamos reflejar una problemática o una cuestión social, proyectarlo.

La prepa estaba a una calle de la Cruz Roja de Atlixco, a mis amigos y a mí nos llamaba muchísimo la atención y dijimos “bueno, vamos a hacer algo de los paramédicos”, porque realmente no teníamos ni idea de quienes eran, qué hacían, si les pagaban para trabajar... En ese entonces yo ni siquiera sabía que existía el voluntariado en ningún sentido, ese tipo de actividades yo las veía como algo extracurricular y no como algo de voluntariado o responsabilidad social, que creo que en ese entonces el término ni existía.

Entonces, literal entramos a la Cruz Roja y dijimos “oigan, queremos grabar” y nos dijeron “ah, sí, pues adelante”, nos rolábamos las grabaciones, fueron creo que 10 días en los que estuvimos grabando.

Solamente íbamos en las noches, entrábamos a las 8 de la noche y salíamos a las 8 de la mañana, a mí me tocó hacer guardia con un amigo que se llamaba Luis, y era muy chistoso porque

creo que no pasaron ni 5 minutos del primer servicio de ambulancias en el que salimos y nos dieron ganas de ayudar... me acuerdo que también vimos cosas muy impresionantes, por ejemplo, jamás me imaginé que un carro pudiera voltearse en las calles de Atlixco, pues son muy chiquitas, hasta que vi que sí era posible.

Otra cosa que nos sorprendió mucho fue que en ese entonces -e incluso ahora- la Cruz Roja tiene muchas carencias a pesar de los apoyos que recibe, así que de pronto hay materiales en los que los mismos paramédicos invierten, así que pues se tenía que sacar adelante a los pacientes con el poco material que se tenía.

La segunda vez que nos tocó grabar era un sábado o domingo, no recuerdo bien, pero nos tocó que la ambulancia atendiera a dos chicos a los que había atropellado una moto, y ahí sí fue más crítico porque eran los chavos lastimados, solamente era una ambulancia, iban dos paramédicos y nosotros dos que íbamos grabando, y la gente nos decía “pues ayúdenlos”, y los paramédicos entre que atendían y querían explicarle a la gente que nosotros estábamos haciendo un proyecto de investigación, que solo estábamos grabando...mi amigo y yo dijimos “güey, corta el vídeo y, ni modo, a cargar aunque sea la camilla”, y así fue como empezamos.

Terminamos de grabar y entregamos nuestros trabajos, al profesor le gustó mucho el vídeo, mismo que después donamos a la Cruz Roja de Atlixco. Lo importante fue que ese amigo y yo nos regresamos literalmente a cubrir una guardia y, aunque él emigró a Estados Unidos luego, luego después de acabar la prepa, ambos llevamos el mismo tiempo en la institución, él en Estados Unidos y yo aquí, en México.

Me acuerdo de que después tomé un curso de socorrismo, porque no era nada más el “ah, ¡qué bonito, tienes ganas de ayudar!”, sino que tienes que saber para poder estar en una ambulancia, prepararte. Y eso fue lo que hice.

Creo que además de las ganas de ayudar, lo que me movía era esa parte de ver que la gente está en crisis y requiere de apoyo, porque me he dado cuenta de que cuando las personas están en crisis se vuelven invisibles, lo que es irónico, porque tendría que ser al revés. Cuando alguien tiene una necesidad, una vulnerabilidad, debería de ser más visible, pero no sé si nada más es un efecto de México el que cuando la gente es más vulnerable es cuando menos se le voltea a ver.

Después conocí otras áreas de la Cruz Roja que me terminaron por llamar más la atención que las ambulancias, y así fue como entré a juventud, porque me gustó mucho la parte de trabajar con niños y jóvenes y ver que su trabajo tenía un mayor impacto social que la atención a la salud, el poder crear conciencia... no niego que traigo la sangre de la docencia por herencia de mis papás y en ese sentido creo que si tú buscas dejar un legado tiene que ser en alguien, en las generaciones posteriores. En juventud pude compartir mis conocimientos, buscar gente, sumar más chavos e inculcarles esa parte del voluntariado y cuál era el rol de los voluntarios en la sociedad.

No obstante, las críticas se dejaron venir, sobretodo por parte de mi familia, porque alguna vez recuerdo que me tocó cubrir una guardia el 24 de diciembre y primero de enero y pues esa parte de no estar a ellos les pegó, aunque ni siquiera fue a mis papás ni a mi hermana, sino a mi familia ampliada, pues les costaba trabajo, decían que la gente que es voluntaria eran solo los que tenían dinero y yo les contestaba “a ver, pérate, no solo es la gente que tiene dinero” y lo contrastaba, por ejemplo, con la gente en las colectas, pues quienes más apoyan son quienes menos

dinero tienen, mientras que los que más tienen son los que menos dan. Ese es un fenómeno que jamás entendí y sigo sin entender de la colecta y me causaba mucho conflicto, porque de pronto la gente piensa que los que más tienen son a los que les está permitido hacer voluntariado, y no.

Hoy en día, por ejemplo, la Cruz Roja busca que las mismas comunidades sean parte de sus programas de fortalecimiento y desarrollo social, los asocia como voluntarios a ellos mismos y la gente dice “ay, ¿cómo puede ser que alguien que está en una condición de vulnerabilidad también es voluntario de la Cruz Roja?”. Pues sí lo es, porque ellos son los líderes comunitarios que están desarrollando y adaptando el tema de desarrollo en sus propias comunidades.

Creo que una de las razones por las que he estado todos estos años en la Cruz Roja tiene que ver con el hecho de que, primero, cuando estaba en Atlixco era la única opción para hacer voluntariado que estaba estructurada, tanto en recursos humanos como financieros; por otro lado, yo empecé a tener mayores responsabilidades dentro de la organización, me nombraron coordinador local de Atlixco, después llegué a Puebla y fui coordinador estatal de juventud y pues esa responsabilidad se resumía en menos tiempo disponible para hacer voluntariado en otra institución.

Aquí siento la cercanía con la gente, las personas identifican con mucha facilidad a la institución, tenemos una reputación y reconocimiento comunitario muy grandes, trabajamos con temas muy variados, no solo la parte de la salud y la atención pre hospitalaria, también tenemos la parte de protección civil o gestión de riesgos, la reducción de riesgos de desastres, el medio ambiente, la educación sexual, la seguridad vial; yo creo que esa variedad de temas también ha

sido algo que me llama mucho la atención porque en estos 15 años no me he encasillado en algo en particular, la diversidad de temas es algo que siempre me llamó mucho.

¡Claro que me encantaría hacer voluntariado en otras partes! Yo siento que estoy cerrando ya mi ciclo en la Cruz Roja en el cargo que tengo, pero seguiré ligado a la institución, no sé cómo, pero si me gustaría aportar mi expertiz como voluntario en otra institución, otra organización.

No obstante, con el tiempo me he dado cuenta de que a veces hacemos todo y nada la vez, y creo que es algo que la institución también ha notado, entonces está ajustando su trabajo y su metodología, porque bien dicen que “el que mucho abarca poco aprieta”, entonces, creo que realmente se está trabajando en buscar la mejor manera de generar un verdadero desarrollo en las comunidades con las que trabajamos.

Yo considero que la Cruz Roja debería especializarse en el seguimiento al desarrollo comunitario o en la diplomacia humanitaria, la organización es un actor político con mucho peso, tiene una capacidad de *lobby* impresionante y creo que se podría volver un tipo gestor de organizaciones, que detecte las necesidades comunitarias y no que haga directamente las actividades, pero que vincule a las organizaciones que puedan trabajar directamente con autoridades, líderes y pobladores.

Que es algo que están trabajando, sí; pero hay muchísimos factores que de pronto no la dejan trabajar en este sentido, dar ese paso que se tendría que dar. Somos una institución neutral, sí; independiente, sí; pero tenemos un peso político...de pronto requerimos de cierta relación con los actores políticos que hay que cuidar, entonces creo que sí deberíamos desarrollar ese trabajo

meramente de diplomacia, donde pueda decirle a los actores políticos que “la comunidad x, y, z, aunque no esté alineada a tu ideología, aunque no esté afiliada a tus colores, tiene esas necesidades y tú tienes que cumplírselas” y no afecta la relación que yo tengo contigo, no afecta mi neutralidad ni mi independencia, yo lo hago porque la comunidad lo necesita y no porque quiera ponerte a ti una piedra o quiera meterme en tu desarrollo como actor político.

Y a la inversa también, ¿no?, de pronto creo que a la Cruz Roja le hace falta esa parte en la diplomacia de que mucha gente que entra a los órganos de gobierno de la institución lo utiliza como una vitrina, por así decirlo, para darse a conocer y de pronto cuando terminan su gestión como ente de gobierno de la Cruz Roja, pues se salen y ahora si van con el ente político del que son y hacen campaña.

Y otro tema que creo que se puede trabajar es en esta parte del seguimiento al desarrollo comunitario, el tema de la resiliencia. Digo, sabemos que las personas ubican a la Cruz Roja como “expertos en desastres” por tradición y empirismo, pero nos falta de pronto tener lazos con instituciones educativas que certifiquen nuestros conocimientos y también el regresar a la comunidad, porque, por ejemplo, durante los sismos del 19 de septiembre fuimos como a 130 y tantas comunidades en Izúcar de Matamoros y Atlixco para dar apoyo de emergencia, pero hasta ahí se quedó el trabajo, no hay un trabajo posterior en el que podamos trabajar con la gente el diseñar planes de prevención para que ya no les vuelva a pasar o por lo menos para reducir la vulnerabilidad que les llevó a estar en esa situación por un desastre, digo, todavía estamos en pañales, pero es una cosa que me gustaría ver.

A lo único que le tengo miedo en ese sentido es a que haya un cambio de administración en la Cruz Roja y que el nuevo presidente nacional diga “ah, pues sí, esto está muy bonito, pero no me gusta, bye, lo deshacemos”, ese tema me causa mucho conflicto. Además, en la institución no tenemos un plan maestro como tal, sino que tenemos marcos de acción, alineaciones estratégicas y estrategias de desarrollo organizacional, operamos para bien o para mal bajo la buena fe, ese es el único detalle.

No todo es culpa de los órganos de gobierno, muchos voluntarios en la Cruz Roja, pues es el clásico voluntario de que “no estudio, no trabajo, me voy a la Cruz Roja para que en mi casa no me digan que no hago nada”, y te puedo apostar, sin temor a equivocarme, que a lo mejor el 60% de los voluntarios en el estado son así, entonces si es un tema delicado. La Cruz Roja se niega a soltar amarres en el sentido de que hoy en día la gente busca comprometerse con causas y no tanto con las instituciones.

Pienso que el sismo del 19s nos enseñó mucho porque nos dimos cuenta de que la gente llegó a la Cruz Roja no por ser la Cruz Roja, sino porque identifica que la organización es quien trabaja ese tipo de acciones de emergencia, de intervención en desastres; porque si de verdad hubiera querido hacer un voluntariado para la Cruz Roja no hubiera estado 5, 6 o 7 días, sino que seguiría ahorita con nosotros a lo mejor diciendo “¿qué más hay que hacer?”, o sea, se comprometieron con la causa de ayudar en el post desastre inmediato, pero la parte de la recuperación y la resiliencia ya es otro tema, simplemente su ayuda estaba en ir a ver que había comunidades muy afectadas, a ir a dar despensas y hasta ahí termina...y no digo que esté mal, pero

también eso significa que nosotros tenemos que cambiar nuestras estrategias, ver cómo y para qué queremos atraer a más voluntarios.

Una de las vivencias más significativas que me ha pasado como voluntario ha sido la parte emocional, evidentemente el reconocimiento que la gente de pronto te hace...tengo una experiencia muy, muy, muy marcada porque, me acuerdo que teníamos que trasladar a una persona, era un señor ya de edad muy avanzada, yo creo que tenía 91 o 92 años, namás eran dos, era el señor y su hija; que fue la que nos habló que su papá se estaba poniendo mal... Tenía enfisema pulmonar y pidió que lo trasladáramos a Puebla, no me acuerdo a qué hospital lo trasladamos, creo que fue al de La Paz.

Esos servicios para Cruz Roja son traslados programados, no son una emergencia, los traslados programados se tienen que cobrar y las emergencias no se cobran, entonces, llegamos y ya. Y cuando la señora nos platicó la historia nos dijo que no tenía tanto dinero para pagar el traslado...Estamos hablando que eran como \$800 de esa época, entonces me acuerdo de que hablé con mis amigos y llegamos al acuerdo de que íbamos a tratar el servicio como si fuera emergencia, y cuando nos dijeran que por qué nos lo llevamos a Puebla, pues simple y sencillamente íbamos a poner en nuestra parte de servicio que ningún hospital en Atlixco tenía la capacidad de atender a la persona en lo que necesitaba.

Y ya, hicimos el traslado, llegamos al hospital y la señora nos preguntó que cuánto era y ahí fue cuando le dijimos que no era nada, que nosotros íbamos a absorber, no tanto el gasto, pero sí la responsabilidad de tomar el traslado y traerlo a Puebla. Y esa parte me marcó mucho porque dije, bueno, creo que, si está en tus manos ayudar y hacer algo, pues hazlo. En ese tiempo, ¿qué

nos iba a costar?, a lo mejor un regaño y pues ya, equis. Creo que todos tenemos argumentos para defendernos de ese regaño, ¿no?

En ese momento había un presidente que entendía muy bien esta parte de la humanidad, el principio de la Cruz Roja básico y no nos llamó la atención ni nada por el estilo, pero vuelvo al punto de esta frase: si tienes la oportunidad, no la dejes pasar, en ese momento la señora tenía un momento de crisis, necesitaba que una situación fuera resuelta, la resolvimos como mejor pudimos y ya.

Otra de las situaciones que me ha marcado en el voluntariado creo que también fue cuando abrimos el centro de acopio para el sismo de Haití. Me acuerdo también muy bien que fue la primera vez que con mi equipo de trabajo en juventud hicimos algo, que operábamos un centro de acopio, y nombre, la ayuda que nos dio la gente fue totalmente impresionante, ahí fue también cuando descubrí dije, ok, “México, ¿Qué onda?, tienes el chance de ayudar, es gente que ni siquiera conoces, que en tu vida a lo mejor te vas a cruzar, y ahí está, digo, le estás mandando algo, no sé, que va a llegar...ahí está.

Luego cuando fui a la sede nacional, que me tocó estar en la Ciudad de México cargando los trastes y todo este rollo te das cuenta y dices “ok”, o sea, ver las calles de Polanco cerradas porque ahí había aguas, había...me quedaba así de “guau”, era la primera vez que yo veía un equipo de tales magnitudes.

El tercer momento que me cambio obviamente fue el sismo del 19s, porque aquí cuando ya me mandaron ya no era a operar un centro de acopio, literal éramos un centro de distribución

de ayuda humanitaria, y de pronto la carga ética que tú tienes como responsable de un centro de distribución es muy grande, porque literal tú decides las comunidades a las que se van a ir las ayudas. Tienes un equipo de evaluadores de daños y de necesidades atrás de ti que te mandan tus formatitos y que te priorizan las necesidades, te van dando un mapeo de decir bueno, qué comunidades necesitan qué, necesitan tal cosa, es de prioridad, de atención. Eso te lo da un documento que llamamos en Cruz Roja el EDAN, tú tienes el papel y de pronto tienes que estar tomando las decisiones, ¡híjole! en esa operación perdí la noción del tiempo.

Llegaban camionetas, tráileres, camiones y así como llegaban era descargar, inventariar y desplegar, pero esta parte de decidir qué y cuánto se va y a donde se va, híjole, llegaban llamadas telefónicas o te llegaban oficios de juntas auxiliares diciendo “es que necesitamos agua” y tú te ibas a tus archivos de los evaluadores de daños, a lo mejor eso no lo entienden y buscar las palabras correctas para decirlo, para no comprometerte tu como institución, si era complicado.

Y como la Cruz Roja de Atlixco es una delegación que tiene malla tipo ciclónica afuera, todas las operaciones del centro de distribución estaban a la vista, entonces la gente que caminaba veía la cantidad de ayuda que había, y de repente llegaban a decir “Es que quiero ver si me da una despensa” y era de pérate, no es que se dé nada más así, y los canalizabas a los centros de ayuda del gobierno, la gente te decía que no los quería ayudar el gobierno, y de repente tu decir “es que no te puedo ayudar”, el detalle es que no tienes los recursos para darles a todos, tienes que irlo segmentando...entonces de pronto esta carga, que dices “ay caray, ¿a quién sí y a quién no?”

De pronto no es que no te deje dormir, pero sí es algo que te empieza a rondar la cabeza y piensas “chin, ¿no me equivoque?” o “chin, ¿hice esto bien? ¿lo hice mal? O que de pronto te

hablaban de otro estado, digo, porque me tocó, de Cruz Roja me habló la Sede Nacional y me dice, “oye, ¿Cuánta agua tienes?”, “no, pues que tantas toneladas” y me dicen “oye, es que hay una comunidad que es Tetela del Volcán, donde la ayuda que iba a ir para allá desde la Ciudad de México está detenida en Cuernavaca porque la gente tomó la carretera y no deja pasar ninguna ayuda”, entonces, esa ayuda ya está detenida, la gente de Tetela ya contaba con el agua y la única forma es que tú se la lleves, “oye, pero tengo entregas”, “oye, no seas malo y pues te cambian toda tu estructura, eso me pegó mucho, ¿no?, nunca me había tocado trabajar algo de esas magnitudes, pero sí te pega.

La comunicación que teníamos con entes de gobierno era muy cercana, pero te das cuenta que las necesidades rebasan los recursos disponibles, y no es solamente la atención en la emergencia, es el post desastre, la post emergencia, llegamos a tener hasta mil personas que nos echaban la mano, había muchísimas instituciones ayudando en las comunidades, pero, ¿qué pasó al mes, a los dos meses, cuando las necesidades seguían? la gente que nos ayudaba regresó a la normalidad, ya no teníamos esta ayuda, y vuelvo al punto...la gente se compromete con la causa, que es la atención emergente e inmediata, no a agarrarse una comunidad y a seguirla...va, te la compro y gracias por la ayuda.

Creo que a lo mejor ahí es donde puede trabajar Cruz Roja, llegar y decir, “bueno, yo voy a recibir tu ayuda” pero en dos meses que las demás instituciones ya no estén trabajando porque sus voluntarios ya se incorporaron a su vida diaria y porque su compromiso con la causa ya terminó, ahí sí ya voy yo.

Así fue esta vez, nosotros tomamos esa decisión de empezar a almacenar alrededor de 10 días después de la emergencia postdesastre y nos sirvió porque diciembre y enero, teníamos cobijas, teníamos ropa, teníamos casas de campaña que fuimos a dejar en algunas comunidades y se activaron planes invernales, sobre todo en las zonas afectadas por los sismos, esa experiencia me marcó porque me hizo darme cuenta que hay muchos temas en los cuales trabajar.

A la Cruz Roja le hace falta profesionalizar su voluntariado, crear perfiles, poder llegar y decir “está bien, eres contador, eres administrador, ¡pues va, vente a echarme la mano!, necesitamos gente que nos ayude a timbrar recibos deducibles de impuestos por donaciones, en esta parte de crear procesos, etc.

El voluntariado ha cambiado mi forma de pensar y de ver el mundo. Me ha hecho valorar mucho más lo que tengo, desde lo material hasta lo intangible, de entrada, eso no hay vuelta de hoja. Te das cuenta de que no eres único. Aprendes a vivir con lo que tienes, porque te das cuenta de que hay gente que tiene menos y hay gente que no tiene nada.

Estar en Cruz Roja me ha hecho muy tolerante, muy empático, me ha enseñado a saber ponerme en los zapatos de otra persona, me ha tocado conocer muchos lugares; por lo menos el estado completo casi lo conozco, saber que hay muchas tradiciones, hay muchas maneras de hablar, de actuar, de responder, con otras personas. A saber que si piensas distinto no te voy a criticar ni te voy a estigmatizar ni nada, adelante. Eso es lo que a mí me ha dejado como experiencia de vida enriquecedora.

Me ayudó a decidir la carrera que estudié, la solidaridad, las ganas de seguir, de buscar otras áreas en las cuales apoyar, he tratado de inculcar cierto voluntariado en mi familia, no he tenido mucho éxito, pero yo creo que en su momento ya cuando me toque a mí formar una familia podré ahí incidir, es chistoso porque con otros entornos sí lo he logrado pero con mi familia no, igual no le he echado los kilos de tal manera, pero ahí vamos.

Hoy tengo un poco más de conciencia de mi entorno, cuando yo entre a la Cruz Roja tenía 17 o 18 años, entonces estaba en una edad donde era el relax, el desmadre, conforme fui creciendo, madurando. A lo mejor antes no era muy decidido, la pensaba mucho, le daba muchas vueltas... y hoy en día ya digo ¡inténtalo!, ¡hazlo! Y si no sale, ¿Qué fue lo peor?, a lo mejor perdiste tiempo y ya, me he ido amoldando a como el voluntariado en la Cruz Roja me lo ha ido permitiendo y exigiendo; en la parte formativa creo que soy una persona más crítica y reflexiva, creo que ahora es muy importante para mí ver el impacto de las acciones humanitarias que realizamos. En resumen, a mí en lo personal el voluntariado me cambió y me moldeó mucho en el ser humano que soy hoy en día.

## **Irma**

Irma tiene 29 años. Nació en la ciudad de Puebla, México. Estudió Negocios Internacionales en el ITESM Campus Puebla, carrera que concluyó en el año 2014.

Como ella misma afirma, el voluntariado es algo que ha estado presente a lo largo de toda su vida, principalmente por el legado de sus padres y su abuela; sin embargo, comenzó a realizarlo de manera formal en el año 2006, cuando entró a la preparatoria.

Su experiencia comenzó en las misiones que realizaba su escuela, el Instituto Oriente de Puebla, cuya tradición es de corte jesuita. Esto la llevó a integrarse al voluntariado jesuita, con el que visitó otros proyectos como Las Abejas, Las Patronas y los albergues de migrantes de Oaxaca.

Posteriormente, Irma se integró a Rotaract, institución de la que sigue formando parte hasta el día de hoy y a través de la cuál ha realizado actividades con otras instituciones como la Cruz Roja Mexicana o TECHO.

## **En la vida se viene a servir**

Soy Irma. Trabajo en una fundación dando capacitación en comunidades de mediana y alta marginación en temas de emprendimiento juvenil con identidad cultural, dando un proceso formativo no solo desde el de desarrollo de negocios, sino de ver cómo todos emprendemos socialmente, económicamente o uno como emprendedor de su propia vida. Analizamos cómo se podría incubar una idea de negocio, partiendo de la idea de bueno, si ellos hacen sus propios negocios van a poder ayudar en la economía de su comunidad y a generar desarrollo envolvente.

Además, tenemos un programa de empoderamiento de la mujer, en el que buscamos que ellas vayan ganando ciertas habilidades que les puedan ser útiles, trabajamos muchos temas psicológicos, de autoconocimiento, de apreciación en todo su contexto y bueno, ahí en mi caso doy dos talleres, uno de administración financiera y otro de liderazgo comunitario, es decir, ¿qué pueden hacer ellas como mujeres miembros de una comunidad por su comunidad y para que mejore?

La verdad es que desde que yo decidí estudiar negocios lo hice porque siempre he creído que si queremos combatir el tema de pobreza y desigualdad en las comunidades, sobre todo en las zonas rurales de nuestro país, es a través de una mejora económica y le aposté a estudiar negocios justamente para poder aportar en esas comunidades y que tuvieran opciones distintas de empleabilidad.

Cuando yo nací mis papás eran muy jóvenes, tenían 21 años, mi mamá era médico de rescate y cuando fue el huracán Paulina que hubo inundaciones y derrumbes en Chiapas, Oaxaca, Guerrero, ella siempre se fue al frente de las brigadas y a pesar de que yo iba en primaria, ella decía “¿Sabes qué? Sí te amo, sí te adoro, eres mi hija y sé que me necesitas, pero...en este momento yo puedo hacer algo más por muchas personas más y me voy a ir, no sé si voy a volver porque la situación está horrible, pero es lo que me corresponde ahorita a mí”.

Mi papá es cirujano y a la fecha la calidad humana con la que atiende a sus pacientes le ha llevado a atender a pacientes que no pueden pagar la cirugía y él ir y gestionar con todos sus compañeros para que nadie cobre, él dice “yo doy mi mano de obra gratis, pero trato de convencer

a todos los demás para que den un granito de arena para mejorar la situación, y si a ellos no les cuesta nada no ganar algo por esta cirugía, pues que lo hagan”.

He hecho voluntariado toda la vida. Como mis papás son médicos y siempre han trabajado en comunidades, siempre he vivido con mis abuelos. Mi abuela era parte de un grupo de voluntariado en la iglesia y desde que era muy pequeña me tocaba irme con ella a hacer colecta, a los bazares... lo que fuera para juntar dinero y entonces llevar despensas, organizarse posadas en ciertas colonias, o, bueno a mí lo que se me hacía más padre era que iban a los hospitales con la trabajadora social a ver quién era el paciente que tenía menos posibilidad de cubrir sus gastos y ellas pagaban la receta de los pacientes e invitaban a las familias a cenar o a comer y les llevaban ropa para cambiarse. El haber crecido siempre con ese ejemplo de hacer algo por los demás ha sido la línea que marcó toda mi trayectoria.

La secundaria en la que yo estudié es un modelo de educación francesa, es un Freinet, la educación es muy abierta y ellos nos llevaban a experiencias de campo durante una semana, nos ayudaban a entender cómo funcionaban sus modelos de producción, a asistir con un campesino a la siembra y ver realidades que no eran las tuyas y que probablemente no ibas a conocer de otro modo, desde ahí empezó como un tema de sensibilización.

Después en la prepa me fui al Instituto Oriente, que es escuela jesuita. Ahí teníamos otro tipo de experiencias más cercanas. En el primer año entré al programa de misiones, mi primer acercamiento no fue tanto por deseo, pero desde la primera experiencia me tocó ver muchas cosas que hicieron cambiar la manera en que yo veía mi entorno.

En específico hubo un caso en esa primera comunidad, fue en la sierra de Puebla, en donde había un niño que tiene envejecimiento prematuro. el niño tenía 9 años, pero físicamente tenía los rasgos y la voz de una persona de 50. Si eso en el entorno de ciudad es complicado y existe discriminación, en una comunidad es peor. El niño tenía una hermana más chiquita, el papá los había abandonado y la mamá se fue a Ciudad de México a trabajar para mandar recursos, entonces los dos niños vivían con los abuelos y los abuelos se avergonzaban del niño, lo escondían, entre menos personas lo vieran, mejor. Y entonces el niño era causa y era objeto de *bullying* en todo su entorno incluyendo a la hermana.

Ese niño me empezó a contar toda su historia y mucho de lo que él había vivido, de todo lo que le hacían y el niño super tranquilo te decía “pero, es normal...para mí eso es normal y así es como las cosas suceden y yo no dejo que eso me afecte, sino (que) sigo haciendo mis esfuerzos por ser parte de algo”.

El ver cómo el niño a pesar de tantas vicisitudes sonreía y te hacía burlas y seguía jugando y todo, me hizo cambiar de opinión en muchos sentidos, o sea, el darte cuenta cómo tú muchas veces te ahogas en un vaso con agua, cuando hay personas que de verdad tienen problemas reales y que no se dejan vencer por más difícil que sea su contexto. Ese niño siempre fue muy simbólico para mí, y misión con misión yo le escribía una carta y se la trataba de mandar con el equipo que fuera.

A raíz de eso, me di cuenta de que había mucho que hacer, que yo tenía muchísimo que aprender todavía, que realmente yo no iba a un proceso de ver ¿qué te puedo dar yo?, sino, poner lo que yo sabía en función del contexto de la comunidad, pero era muchísimo más todo lo que yo

iba recibiendo en el proceso: el cariño, los abrazos tan sinceros y las sonrisas, que eran como el principal pago de todo.

Después de haber estado en Puebla me tocó ir a abrir terreno en Chiapas, en la zona de los Altos, y desde la primera vez que fui noté que es un contexto totalmente distinto: solo una persona de la comunidad hablaba español, él era el que nos ayudaba a comunicarnos, y aunque él tenía mi edad, en su rol de la comunidad ya era como uno de los mayores. Era el hijo del que estaba encargado de la iglesia, entonces tenía como un rol más alto, y la gente lo respetaba. Conocí a muchas niñas, que los voluntarios veíamos como niñas y decíamos “está súper chiquita, tiene 12 años”, pero ya no tenían permitido jugar con nosotros, porque ya estaban entrando en una faceta de mujer dentro de su contexto ya estaban próximas a aprender todas las labores que tenían en su rol dentro de una familia, porque probablemente en pocos años se iban a casar e iban a tener hijos.

Chiapas fue un proceso que cambió mucho en mí, tuvimos la oportunidad de llegar a Acteal, donde fue la masacre y conocer a uno de los sobrevivientes, fue él quien nos dio el recorrido y nos contó cómo él vivió el conflicto, todo lo que pasaron ese día, la violencia que hubo, y a pesar de que para todos fue un momento súper crudo, nos tenía a todos con el sentimiento a flor de piel, él al final nos dijo “bueno, pero para que no estén tristes, les voy a contar un chiste” y si nos quedó muy marcado el hecho de que a pesar de que él perdió a toda su familia ese día...

Él nos decía “no vale la pena que te quedes con la parte triste de la historia, sino el cómo agarras fuerzas a partir de esa historia para poder transformar el futuro de todos, que Acteal nos sirva como inspiración y como fuente de energía y de fuerza para seguir exigiendo justicia y paz en nuestras comunidades, para buscar igualdad y que seamos reconocidos y que sean reconocidos

nuestros derechos como indígenas y que esto no quede como cuarenta y tantos más que mataron, sino que el sacrificio de ellos valga para algo”.

Creo que él también ha sido una de esas personas que fue pilar para todos los que pudimos compartir esa experiencia y que año tras año que regresábamos a Chiapas podíamos compartírsela a los equipos que llevábamos, el de decirles “pues, no nos quedemos tristes, no sintamos el coraje de la impunidad, sino transformemos eso en algo positivo y sigamos en el movimiento”.

Tuvimos la oportunidad de conocer a “Las Abejas”, de hablar con el padre Samuel Ruíz que era de las principales cabecillas en el movimiento y de ver la perspectiva que ellos tenían, cómo la gente trataba de retratar en sus canciones mucho de su cultura. Y cómo seguir esa lucha en paz por tratar de conseguir justicia que a muchos años de la masacre, sigue sin llegar.

En Puebla me tocó estar en muchas comunidades, en alguna de ellas sí me tocó vivir un tema de riesgo severo, la comunidad tenía muchos temas de violencia y sí nos tocaba que llegaban los niños a los talleres y llegaban golpeados.

Nos tocó que asesinaran a algunos de los chavos con los que trabajábamos, de repente hacíamos torneos de *basketball* y trabajábamos con dos comunidades, nos enteramos que había habido una balacera por temas de narco y habían asesinado a varios de los chavos con los que jugábamos. Creo que eso me ayudó a hacerme consciente de que siempre estás en una situación de riesgo, que sí puede que seas el voluntario, que tienes la mejor intención de hacer algo, pero que aunque la gente trata de cuidarte eso no quita que estés expuesto.

Alguna vez nos tocó que nos encontramos con un grupo de borrachos que nos empezaron a seguir hasta que buscamos orillarnos a una casa que había y tocar para pedir auxilio y resultó que en la casa vivía uno de los amigos de ellos y sí fue un momento de pánico, nos salvamos por obra y gracia del espíritu santo, la verdad, fue un conjunto de situaciones que nos sacaron del embrollo pero que sí te hace sentir el “no eres misionero y no por ser voluntario estás fuera de peligro”.

El haber conocido a los jesuitas en su pedagogía y todo lo que implica, no solamente el “ser para los demás”, sino en la parte de la ética y sus lineamientos, en el “no olvides que todas tus acciones tienen una repercusión en tu contexto, y que ese contexto afecta a más personas”, hizo que yo aprendiera a ver también por todos los demás y no solo por mi.

Creo que en sí todo el proceso formativo que viví durante la época jesuita fue muy, muy, muy valioso, fue algo que marcó mucho mi camino y que cuando llegué al TEC me hizo mucho conflicto, porque obviamente fue un choque de culturas, porque muchos ahí eran personas que nunca habían tenido una experiencia de ese estilo, que nunca había conocido algo más fuera de su contexto y que tampoco lo querían conocer, que decían “¿sabes qué?, yo estoy muy cómodo en mi esfera y ¿por qué tendría que ver por alguien que no es, digámoslo así, igual a mí?”.

El proceso de transición fue super complicado, pero aun así logré encontrar gente que tenía como muchos puntos de encuentro y el instituto de desarrollo me ayudó mucho, porque empecé a ver el acompañamiento profesional a las comunidades, a ver toda esta parte profesional de decir “pues aprende a hacer un diagnóstico comunitario, a llegar y a conocer que tal vez no toda la gente

siempre tiene la mejor intención”, empezar a verlo en la parte profesional ya era como un trato de decir “creo que ahora sí puedo aportar algo más allá del hecho de sensibilizarme”.

El TEC me dio mucha oportunidad en ese sentido de poder hacer los diagnósticos, de poder correr algunos programas piloto, de llevarnos chicos a la comunidad dos semanas y que ellos dieran talleres, de enseñar computación, dar clases de regularización súper básica en matemáticas, de dar clases de zumba para las señoras, o sea, temas que estuvieran a su alcance y que pudieran poner en función de los otros, y entrar a la incubadora social, ahora sí, como futura licenciada, poder aportar todo lo que yo había aprendido en la carrera para apoyar a una empresa de artesanos que querían salir adelante en todo ese proceso que ellos desconocen y poder, pues, crecer.

Creo que cada una de esas vivencias me han ido cambiando. Me tocó estar en alguna época en Oaxaca en una zona de migrantes, solo estuve una semana, pero me tocó conocer a varios migrantes que llegaban en condiciones deplorables, golpeados, mujeres llegaron violadas, que venían viajando con el novio y al novio lo mataron por defenderlas y que no abusaran de ellas; ir conociendo sus testimonios y ver pasar a la Bestia con la gente encima y nada más ver la colilla del cigarro prendida.

La comunidad en la que me tocó estar se llama 20 de noviembre, está en Ixhuatán, Oaxaca, ahí la gente empezó a hacerse consciente de que el migrante no es un peligro, que el migrante realmente no es un ente malo, sino que empezaron a hacer un sistema colaborativo en donde ellos, al igual que “Las Patronas” empezaron a tratar de hacer algo por ese migrante que pasaba y de mejorar su condición al menos en el paso durante ese tiempo.

La gente decía “bueno, mi verdadero problema es el agua, no el migrante” y empezaron a hacer jornadas colectivas en las que hacían mesas de trabajo entre los jóvenes, porque realmente eran los jóvenes los que hacían todas las cuestiones, y se organizaban para hacer jornadas de limpieza, para buscar proyectos y así todos se hacían conscientes del problema y trataban de plantearse una solución, creo que era algo super creativo y que invitaba mucho a los jóvenes a sumarse y a hacer algo por su comunidad, a no solo quejarse y tratar de hacer el cambio que querían ver.

También en la parte profesional, el ver a mis papás, el que ellos como médicos me han platicado que lo mejor que les puede pasar es hacer lo que les gusta, estar en convivencia con la gente y que al mismo tiempo les paguen por hacerlo, siempre me ha motivado a buscar eso, a decir “en mi carrera puedo estar en un ámbito empresarial y que me vaya muy bien en el puesto, pero, no es finalmente lo que me hace feliz”, si a mí me hace feliz estar en campo, el estar haciendo proyectos y programas, aunque tal vez no tenga el mejor ingreso del mundo en este momento, al menos me siento como en paz y feliz con ello.

Ahora estoy en Rotary, que es también una experiencia completamente distinta. Cuando yo egresé me contactaron de Heinekken para entrar con ellos. En su momento, profesionalmente era la mejor opción, era un muy buen puesto, un muy buen salario y era, lo que tus papás esperaban que hicieras el día que te graduaras después de tanto dinero invertido en tu educación, pero para mí era un conflicto moral el hecho de vender alcohol porque era consciente de que muchos de los problemas que tenemos en las comunidades son por temas de alcoholismo, y en esa búsqueda por hacer algo en donde yo pudiera seguir aportando a la comunidad entré a Rotary, que es un punto

de unión y de conexión, en donde conoces a gente que tiene herramientas, conocimientos y recursos para hacer algo, pero que no sabe cómo aplicarlo y conoces a la gente que lo necesita, pero no tiene como hacerlo.

El estar en este punto de conexión ha sido algo muy padre, Rotary desarrolla muchos proyectos, la verdad es que yo creo que como organización local todavía nos falta mucho por crecer y volvernos profesionales, que nuestros proyectos brinquen de un “hacemos asistencialismo a un hacemos desarrollo en realidad” pero sí estamos en vías de tratar hacer algo diferente, creo que también esta parte es interesante, como ya ahora que creciste, que viste muchas cosas, que ya maduraste en ciertos aspectos, ¿cómo puedes involucrar a todos los chavos que están entrando al movimiento? tenemos chavos desde 18 años, ¿cómo los orientas a brincarles un poquito esta curva de aprendizaje y a tratar de centrarlos en que pueden hacer algo más?

Hace un par de años que a mi abuela le dio cáncer, justo cuando yo era presidenta en Rotaract y eso a mí en lugar de tirarme a la tristeza fue un tema motivante de decir “ella me enseñó que en la vida uno viene a servir y a hacer algo desde donde está para los demás”, entonces ese año traté de que el club se enfocara a temas de servicio y en poder realizar acciones más grandes que impactaran a más gente y eso fue una forma de homenaje a todo lo que ella me había enseñado.

En Rotary apoyamos a un albergue que está en la mixteca y mucho del por qué se creó el albergue es porque los niños caminaban 2, 3, 4 horas para poder llegar a la escuela y eso propiciaba mucho la deserción estudiantil, entonces se detecta el problema y gestionando recursos de gobierno, privados y demás se logra construir el albergue y año con año se visita. Ahí tenemos niños viviendo de lunes a viernes que reciben alimentación, tienen su salón de tareas, un asesor y

los sábados y domingos se regresan a su casa, pero, el problema que vemos ahora es que muchos de esos niños, ¿qué va a pasar el día que acaben la escuela que está ahí? Ahí se van a quedar, entonces van a regresar a las actividades que se hacen en su comunidad, y habrá niños que estén muy de acuerdo con eso, que es lo que conocen y quieren hacer, pero habrá otros que quieran seguir estudiando y esa es una idea que todavía estamos tratando de rebotar a ver qué podemos hacer porque no solo es que lo traigas y consigas una beca pa' que estudie, es como todo su contexto, si es cambiarle muchas cosas y creo que todavía tenemos mucho camino por andar en muchos aspectos.

Creo que sería una persona muy, muy, muy diferente si nunca hubiera hecho voluntariado. Me ha hecho desarrollar muchísimas competencias, te vuelves una persona mucho más organizada, tratas de optimizar todos los recursos que tienes, pero sobre todo te hace una persona mucho más sensible a otros contextos.

Muchas veces nosotros vivimos en un contexto muy diferente al de otras personas y no rompemos esa burbuja de cristal o no queremos romperla para ver que hay más allá. En cambio, cuando empiezas a tocar temas de voluntariado te das cuenta que tu realidad no es la de todos los demás; que la gente que vive en otro contexto tiene muchísimo que aportarte, aprendes mucho de lo que la gente te da y, sobre todo, conoces a gente que con su testimonio hace que tú cambies tu manera de pensar, cambia tu perspectiva de vida en todo su esplendor, y el hecho que seas más empático te sirve en la vida en todo, en tus relaciones humanas, tus relaciones de pareja, en tu trabajo, aunque no te dediques de lleno al voluntariado, son competencias que te van a servir.

Ser voluntaria ha traído a mi vida madurez, conocimientos, me ha ayudado a desarrollar muchas habilidades, sobre todo en temas de comunicación, aprender a entender mensajes sin que la gente te lo diga, a ser más analítica.

Creo que gracias al voluntariado soy una persona totalmente diferente, tengo una perspectiva del mundo mucho más completa, he podido entender que todo el mundo tiene una perspectiva diferente, y que yo no voy a convencer a todos de que las cosas no son así, porque tal vez esa persona no quiera salir de su contexto, o tal vez le va a llegar un momento en el que lo aprenda, pero pues todos aprendemos a diferentes etapas.

A mí ser voluntaria me hace feliz, me da mucha paz. Muchas de las veces el hacer voluntariado es un tema de placer, porque nosotros sentimos “bonito” al hacer algo, porque, siempre recibes algo a cambio, el simple hecho de un abrazo sincero y una sonrisa, creo que es mucho de lo que te motiva a seguirlo haciendo. El ver que puedes aportar algo y toda la riqueza que adquieres tú en el proceso.

## Alejandra

Alejandra nació en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Actualmente tiene 25 años. Estudió Ingeniería en Logística en la Universidad Iberoamericana de Puebla, donde recientemente concluyó sus estudios.

Tuvo su primer acercamiento formal con el voluntariado al ingresar a la universidad en el año 2014, en donde se integró a Acción Social Ibero. De la misma forma que Paula, Alejandra participó en los distintos proyectos que ofrecía el grupo (incluidos el CAPI y TECHO), aunque su dedicación principal fue con las niñas de la Casa Hogar Mariana Allsopp<sup>9</sup>.

De la misma forma, participó en el programa de servicio social de inserción de la Ibero en el estado de Chiapas, en donde colaboró con una organización llamada Huellas que Trascienden.

Actualmente trabaja en una organización que se dedica a promover proyectos de comercio justo y economía solidaria y circular con pequeños productores en el Estado de Puebla.

## De la desesperanza a otros mundos posibles

Mi nombre es Alejandra. Soy de Chiapas, nací en Tuxtla capital y tengo 22 años. Actualmente estoy en noveno semestre de la carrera de Ingeniería en Logística, en la Ibero Puebla. No tengo hermanos, recién me enteré de que tengo un medio hermano. Crecí con mi mamá, mi abuela y mis primos que son como mis hermanos.

---

<sup>9</sup> Casa Hogar que acoge a mujeres de entre 12 y 28 años en situación de vulnerabilidad económica y riesgo de calle.

Me gusta preguntarme por qué las personas hacen lo que hacen, ¿Por qué algunos hacen voluntariado y hay otras personas que no entran? ¿Por qué no les interesa? Eso me llevó a pensar en cómo empecé yo, qué formación tuve o cómo me criaron para que yo actuara de cierta manera. Reconozco ciertos momentos de niña en donde mi mamá, por ejemplo, me hacía separar los juguetes que ya no utilizaba y los íbamos a repartir, o algunas navidades en las que llevábamos café y tortitas al hospital con mi familia.

Mi mamá es especialista en autismo, entonces, toda mi vida he convivido con niños autistas, iba con ellos a equinoterapia, jugábamos juntos; así que, creo que también desde pequeña empecé a convivir con gente de todos los contextos.

Me acuerdo mucho de que en quinto de primaria nos pidieron hacer un ensayo sobre la Tierra, sobre qué pensábamos del medio ambiente y el cuidado del planeta. Recuerdo que hice muy gustosa la tarea, me explayé un montón, y de la nada nos seleccionaron a tres o cuatro alumnos de la primaria para ir a una escuela a un encuentro regional de quienes habían ganado el concurso del ensayo. Yo nunca había dimensionado qué cosa fue, pero en este encuentro seleccionaron a tres escuelas, entre las que estaba la mía, para ir a un congreso internacional del medio ambiente y me llevaron a Cozumel. Eso me marcó muchísimo porque nos quedamos en la noche, y en la madrugada fuimos a ver los lagartos, una laguna y un submarino; conocí mucha gente de otros lados y dije “mira, esto está pasando” y creo que a partir de ahí muy inconscientemente empecé a tener ciertos cuidados con el medio ambiente. Ahora que veo en retrospectiva, pienso que muchas de mis posturas actuales empezaron ahí también.

En prepa nunca hice voluntariado. Me acuerdo de que Soñar Despierto estaba de moda entre la élite de Tuxtla, pero yo sentía que la gente iba ahí más por el mame y yo no me sentía identificada con ese tipo de grupos, por que yo siempre estudié en escuelas públicas.

Estuve 10 años en *ballet* y me frustré mucho porque quise ser bailarina y como yo era de clase media baja y las morritas de ahí eran del Cumbres no me sentía cómoda, a veces sentía que me hacían el “fuchi”, y cuando entré a *hockey* fue totalmente diferente, porque ahí sí podía ser quien era, me sentía con libertad.

Creo que crecí en dos mundos muy distintos. Por un lado, en la escuela, con mis compañeros de clase, que muchas veces venían de contextos muy adversos. Por el otro, mis compañeras de *ballet*, que lo tenían todo y con las que muchas veces yo me sentía menos. Recuerdo que desde chiquita me preguntaba por qué pasaban esas cosas, si quizá mis compañeros de la escuela se sentían así conmigo, ¿por qué yo tenía posesiones que ellos no tenían? O ¿por qué mis compañeras tenían objetos que yo no?

Toda mi familia está orientada a temas de educación y mi mamá me llevaba a cursos de inteligencia emocional para niños, creo que desde ahí empecé a recibir mensajes inconscientemente, a ver otro tipo de cosas. Yo siempre les hacía repele y decía “yo nunca me voy a dedicar a la educación” y ahora que lo pienso me da risa porque creo que es desde ahí que se puede generar transformación.

Igual en la prepa recuerdo que me empezaron a gustar mucho las *Ted Talks*, entonces aprovechaba todos los tiempos libres que tenía para verlas, me gustaba sentirme productiva.

Gracias a esos vídeos conocí a Ken Robinson y me traumé con la noción del *hackschooling*, así que le dije a mi mamá “mami, no quiero entrar a la uni”, algo para lo que ella había ahorrado desde que yo tenía cuatro años...me acuerdo de que le dije “pues dame ese dinerito y estudio en una escuela pública y mejor ahorro o me voy de viaje”. Mi mamá obviamente me mandó por un tubo y, aunque al final sí entré a la Ibero, desde el principio estuve muy en contra del sistema educativo, algo que creo que se ha ido agravando con el tiempo, sobretodo porque estudio ingenierías y nunca he encontrado en las clases la conexión con lo social.

Mi mamá siempre me enseñó que un número no me definía, pero en la secundaria era muy competitiva y siempre trataba de sacar buenas calificaciones. Ya conforme fue pasando el tiempo eso se me fue quitando, y ahora en la universidad muchas veces prefiero ir a conferencias u otros proyectos si sé que una de mis clases no me va a aportar nada.

A mi me choca que me tengan encerrada y sentada en un salón sin hacer nada, yo creo que por eso me gustaba mucho la idea del *hackschooling* y el *Khan academy*, yo pensaba ¿por qué no puedo aprender así?, en la universidad si no hubiera sido por las materias de ARU<sup>10</sup> yo no habría tenido ningún acercamiento a temas sociales y eso es algo que yo sigo criticando mucho de la universidad y que ha hecho que mis compañeros me digan “ay, tu deberías de ir en sociales, ¿por qué estás en ingeniería?, eres una chaira” pero yo creo que no deberían de estar peleadas las ingenierías y lo social; yo no entiendo por qué en las clases nos ponen caso prácticos siempre de

---

<sup>10</sup> Área de Reflexión Universitaria. Estas materias son parte del tronco común a todas las disciplinas a nivel universitario en el sistema de la Universidad Iberoamericana.

empresas o de líneas de producción y no proyectos que puedan aplicarse en la comunidad, con la gente.

En realidad, yo nunca había estado en un grupo estudiantil hasta el primer semestre que estuve en la universidad, porque en la jornada de inmersión pude ver que existían muchos proyectos y me llamó la atención el voluntariado, así que me anoté. Yo creo que era un espacio que ya venía buscando pero en Tuxtla nunca tuve, porque es una ciudad más chica y lo único que conocía era el CRIT y Soñar Despierto y no me sentía tan invitada, ni tenía amistades que me jalaran ahí, y cuando llegué a la universidad vi la oportunidad y dije “la neta sí es algo que me llama la atención” y me di cuenta de que la gente sí tenía intenciones de hacer cosas, así que me quedé.

Las primeras semanas en las que estuve en el voluntariado me involucré en el Centro de Acopio Permanente Ibero (CAPI), en donde hacíamos visitas para entregar los víveres que se habían recolectado en la universidad. El grupo me hizo sentir muy bienvenida y recibida, me hicieron sentir parte muy rápido y me invitaron a participar en las reuniones, pude realizar actividades más allá de la teoría, encontré un grupo en un lugar en el que no conocía a nadie y con el que no solo me juntaba en la universidad, era una comunidad más allá de solo el voluntariado, así que creo que eso también me enganchó.

Fue un espacio en donde encontré gente muy chida, pero también en donde pude relacionarme con diferentes realidades, y aunque no actuara directamente en ellas sí tenía conocimiento de los proyectos que se llevaban en la universidad, así que empecé a pensar cómo podíamos hacer actividades distintas, cómo podía participar en otros eventos y pues esa semillita

que yo creo que ya tenía dentro de mí empezó a brotar...había encontrado un lugar en donde podía hacer más.

Con ASIbero yo participé en otros proyectos como el de asesorías escolares a mujeres reclusas en el CIEPA<sup>11</sup> o en construcciones con TECHO. Cuando iba en quinto semestre de la carrera fuimos a visitar a “Las Patronas”<sup>12</sup> y para mí fue muy impactante, porque, aunque yo sí tenía un conocimiento y había participado en campañas de acopio para apoyar a grupos de migrantes, el convivir con ellos, apoyar en la preparación de alimentos y entregarlos sí fue algo diferente. Cuando regresamos hicimos una recopilación de todo lo vivido y sentido y sí fue muy fuerte tanto escuchar a otros como a mí misma: sentí ese paso de la desesperanza a la esperanza de que otras cosas eran posibles.

Hubo un año que yo dejé de hacer voluntariado porque me sentí demasiado saturada y me movió mucho, y en ese proceso entré a un entrenamiento de *coaching* en el que pude aceptar la herida que tenía debido a la ausencia de mi padre en mi vida y el hecho de que yo nunca he tenido presente una figura paterna. El estar en ese grupo me hizo sentirme muy acompañada y me permitió descubrir cuestiones internas mías, pero también cosas de las que yo no me creía capaz de hacer antes. Me di cuenta de que ya me tocaba ser independiente y comprometerme con mis causas, fue una época de mucho trabajo emocional.

---

<sup>11</sup> Centro de Internamiento Especializado para Adolescentes, institución pública que busca rehabilitar a adolescentes en problemas con la ley.

<sup>12</sup> Grupo de mujeres voluntarias de la comunidad “La Patrona”, ubicada en Amatlán de los Reyes, Veracruz, que atiende a población migrante durante su trayecto en “La bestia” hacia Estados Unidos.

Después de eso regresé al voluntariado y entré al Programa de Liderazgo Ignaciano Universitario Latinoamericano (PLIUL) y ese proceso terminó de mover lo que yo había vivido en mi inserción. Como parte del diplomado me tocó ir con dos compañeros a una comunidad en la Selva Lacandona en la que no había señal, ni electricidad y fue algo muy duro porque caí en cuenta de que esa era mi tierra, de que yo también tenía familia en la frontera que, aunque no vivía en condiciones tan precarias, no tenía un entorno favorable, y al final de esa semana yo comencé mi servicio social de inserción ahí mismo en Chiapas, en donde conocí a Las Abejas<sup>13</sup>, a los compas zapatistas, los “caracoles”<sup>14</sup>, me acerqué también a temas que me movían; conocí más sobre la historia de mi estado, conviví con otros grupos de migrantes y me pegó mucho el ver que no hubiera chiapanecos en ningún proyecto en el que participé, y que muchas cosas estaban normalizándose por el simple hecho de estar ahí y que yo misma veía como normales porque había crecido en ese contexto.

Uno de los lugares en los que he estado más permanentemente es la Casa Hogar Mariana Allsopp y pienso que es porque no he estado en ningún otro voluntariado en el que tengan una relación constante con la gente. Ahí convivo mucho con las niñas y a veces cuando no voy llegan mi me dicen “miss, la extrañamos” o “miss, que gusto verla” y eso me incentiva a seguir, a decir “creo que algo puedo hacer aquí también” y también desde la educación, suena feo, pero también es el saberme reconocida, o sentir que sí sirve lo que estoy llegando a hacer, que estoy dejando algo. Con esas niñas yo tengo la oportunidad de ser esa profesora que me gustaría tener; trabajar

---

<sup>13</sup> Agrupación formada en el año 1992 en el municipio de Chenalho, Chiapas, y cuyo objetivo es la promoción de la paz, la justicia y el antineoliberalismo a través de medios pacifistas.

<sup>14</sup> Regiones organizativas de las comunidades zapatistas en México.

y tener equipos como a mí me gustaría que trabajaran otros, siento que ahí puedo aportarle algo a los demás.

Recuerdo que un día en mi rebeldía les dije a las niñas “vamos al museo” y no sabía que no podía hacer eso así como así, pero las vi en un museo el fin de semana y cuando ellas me dijeron “es que nunca habíamos venido a un museo, miss, tráiganos a más” pensé “¿cómo es posible que alguien nunca haya ido a un museo en su vida, lo tienen en Puebla y lo tienen gratis”, eso me hizo percatarme de que había mucho de lo que yo no me daba cuenta, me movió un montón.

Mi experiencia con TECHO, por otro lado, creo que es más el poder trabajar con comunidades, porque siento también esa conexión con la gente que vengo, con Chiapas, aunque no esté allá siento como si fuera ahí, y ha sido uno de los acercamientos más crudos que he tenido, más transformadores.

La primera vez que fui a una construcción me acuerdo que fue como “¿neta pudimos hacer una casa en tres días?” era algo que yo no dimensionaba: ni cómo se hacía una casa, ni cómo vivía la gente, ni que YO pudiera ayudar a hacerlo. Fue un aprendizaje muy práctico.

Me acuerdo también que en un foro de realidades invisibles en el que había doctores hablando de la pobreza, había un chico de San Miguel Espejo que se llamaba David y les dijo “y ustedes, ¿qué saben de la pobreza si nunca la han vivido” y pensé “pues sí, puedo estar leyendo muchos libros encerrada, pero el hecho de ser voluntaria y vivirlo también, y conocer la realidad, sí ha marcado muchísimo más y me ha comprometido más que nada”.

Ser voluntaria, llevar ciertas materias, conocer a ciertas personas han sido experiencias que han influido totalmente en mi vida. Yo creo que si no hubiera hecho voluntariado eso que estaba viendo y aprendiendo lo habría vivido de otra manera, me di cuenta de que esas problemáticas existían y que no me podía hacer pato, que tenía que responder, porque me siento responsable ante esa realidad que yo estoy viendo.

Me gustaría terminar dedicando mi trabajo al cambio y transformación de las realidades que he conocido, aunque sea a una de ellas, porque sé que no se puede todo, pero en mi situación actual creo que puedo empezar algo, desde lo que hago como voluntaria. Mi lucha va desde ahí, desde escuchar, acompañar al otro. Quiero generar transformaciones desde la comunidad, desde la horizontalidad, desde hacerlo del corazón y sobre todo con honestidad.

Hay muchos factores que dificultan hacer voluntariado, desde el tiempo hasta tus propias relaciones personales, el que te pierdes eventos con tu familia, con tu pareja...la persona con la que yo estaba antes era muy complicada porque no entendía el que yo me fuera un fin de semana a una actividad, me pedía que me quedara con él.

También el tema de que hay algunas organizaciones en las que los protocolos son muy rígidos, en las que muchas veces se pierden iniciativas porque son muy cerrados, hay demasiada burocracia. A lo mejor yo no medía tanto los riesgos, pero a veces sí pensaba como “pinches normas, me cagan, no nos dejan ser y actuar con libertad”. Creo que en México las instituciones son muy cuadradas, que tal vez por algo sean así, y han tenido experiencias, pero sí he sentido ese choque que a veces es toparte contra la pared.

Yo diría que ahora estoy como pez en el agua, porque mi pareja, mis *roomies*, mis amistades están en el mismo canal, también hacen voluntariado, están en colectivos, hacen algo de incidencia social. Mi familia, muy a su manera, también me apoya y no me juzga, me dicen ¡qué bueno que lo haces! Y si los invito a algo van, algo que no pasaba con mis amigos de Chiapas, a quienes invitaba a actividades y me decían “no, ni de pedo”...yo nunca me voy a cansar de decirles y chingarles que participen, pero sé que lo más probable es que su respuesta sea negativa, pero creo que ahora estoy muy acompañada y me gusta, siento que actúo mejor si estoy rodeada de personas que, aunque no hacen lo mismo que yo, están haciendo algo.

Yo creo que hay gente que no se queda en el voluntariado porque no siente una conexión con lo que está haciendo, o piensa que ya hay gente que está haciendo lo mismo y se ve como uno más que no hará la diferencia. Vi un video de *Global Citizen* que decía que de 100 personas que querían hacer algo para cambiar al mundo, solamente 18 lo hacían, porque el resto no sabía en dónde o pensaba que lo que haría no iba a generar algún impacto. Yo creo que tiene más que ver con lo segundo, porque puede que muchas personas tengan la intención, pero piensan “¿pa’qué hago esto si no va a servir de nada?”, creo que no dimensionamos a veces lo que podríamos hacer, o que si todos pensáramos en lo que podemos lograr la realidad se transformaría.

Creo que también muchas veces en los proyectos no se hacen participativos los procesos, como que no se muestra a las personas lo que han aportado...también hay gente que no quiere salir de la burbuja...como que por más que vayan al servicio social o hagan actividades, siento que les va a valer madre.

Justo pasó con un amigo que fue a comunidad conmigo y después se fue a un campamento a Estados Unidos, o sea, como que vio lo que pasaba acá y luego se fue a un campamento en el que los chavos dicen “ay, mira, ya salió el nuevo *Iphone*, lo compramos, ¿no?” y regresó súper indiferente, y le vale madre la vida y el me dijo “es que ya me di cuenta de cómo son las cosas, de que no se va a poder hacer nada, entonces, pues ya me quedo acá, implica mucho esfuerzo”.

Si empezamos a ser de una manera diferente, o a ver elementos que nuestra familia o amigos no ven, y empezamos a comentar “no, es que yo vi, y la pobreza es así”, o “en la comunidad de tal lugar hacen esto” es como, “ay, que hueva” y si la mayoría de las personas con las que te relacionas están en ese canal, eres el diferente, “el rarito”, y si no tienes inteligencia emocional o resiliencia, pues te afecta y dices “no, pues no quiero dejar de ser parte de la comunidad que ya tengo, no quiero ser el rarito para ellos, y entonces dejo esto que, aunque me gustara, puede que me haga diferente y nadar a contracorriente, y pues, no, me gusta más lo fácil”.

También hay muchos factores que juegan en esto: el contexto del que vienes, cómo es tu familia, tus amigos, las facilidades que tienes; porque también hay gente a la que le gustaría hacer cosas, pero pues tiene que trabajar. Afortunadamente yo sí he dedicado mucho tiempo a esto, pero hay gente que dice “es que no ma, mi tiempo de peda me lo van a quitar”, hay gente con distintos intereses. Creo que si desde tu contexto vienes sensible, o el ambiente te da facilidad para que puedas seguir, o lo que viviste era tan fuerte, es más fácil que te mueva y te comprometas.

A través del voluntariado pude permitirme a mí sentir más, ser vulnerable, conocerme a través de las experiencias. Validar temas que veía en clase o información que yo tenía de otros lados. Salir de mi burbuja, darme cuenta de que las cosas no eran como me las estaban contando.

Yo no llevé un acompañamiento educativo a lo que estaba viviendo hasta que lleve mi ASE<sup>15</sup> Integradora, antes eran puras experiencias, no tenía un espacio en el que aterrizar a lo que estaba viviendo, tal vez un psicólogo o un sociólogo, y pues lo fui haciendo muy a mis putazos y pláticas en otros espacios, pero creo que me costó más, porque al principio yo veía más el voluntariado como lo que yo hacía por otros y muchas veces veía a las personas como víctimas que necesitaban de mí o de gente con más dinero, pero después me di cuenta y ¡no mames, ellos son más chingones que yo y saben un chingo!, ellos son capaces solos, no se trata de llegar y “yo jarrita con agua te lleno tu vasito vacío”, sino de estar hombro con hombro, reconocernos y de ahí trabajar en conjunto.

Me he hecho más consciente y sobre todo más congruente, porque antes sí veía lo que pasaba y sí lo decía, pero me costaba llevarlo a mi vida. Ha sido un proceso en el que mientras más voy conviviendo o acercándome a otras realidades voy aprendiendo más.

Lo que más agradezco es esta sensibilidad y los vínculos que he formado, el conocer a personas que están muy en su lucha, pero saber que al final estamos luchando por lo mismo: crear este otro mundo más justo, más humano. Poder inspirarme con sus historias, sentirme acompañada. Siento que mi caminar poco a poco se ha hecho más ligero, porque me doy cuenta de que no voy sola.

---

<sup>15</sup> Área de Síntesis y Evaluación, conjunto de materias incluidas en todas las áreas curriculares de estudios de educación superior en la Universidad Iberoamericana Puebla.

*Lima, Perú*

## **Marco jurídico regulatorio peruano**

En agosto de 2003 se presentó una propuesta de Ley General de Voluntariado ante el Congreso de la República del Perú. Esta ley fue aprobada y publicada el 31 de mayo del 2004.

La ley, que fue impulsada por la oficina del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Programa de Naciones Unidas para los Voluntarios (VNU) en el país, se creó con la finalidad de “reconocer, facilitar y promover la acción de las personas peruanas y extranjeras en servicios voluntarios, y señalar las condiciones jurídicas bajo las cuales tales actividades se realizan dentro del territorio nacional”, además de establecer los derechos y obligaciones de los voluntarios, entre los que se encuentran: el derecho a un seguro contra accidentes o, en caso de que la organización no pueda cubrirlo, el derecho a la atención por parte del sistema de salud pública del Perú; el derecho a recibir capacitación para desarrollar con eficiencia su labor; la certificación por los servicios prestados por parte de las organizaciones donde realicen sus actividades o las instituciones beneficiarias de su servicio y la composición de la Comisión Nacional de Voluntariado del Perú (CONVOL) (Congreso de la República del Perú, 2004, pp. 1-3).

Sin embargo, no fue sino hasta julio del año 2015 que se aprobó su reglamento de operación por lo que, aunque esta es una ley que lleva 15 años vigente, lleva solo un par de años en funcionamiento.

Apenas un año después de la aprobación de su reglamento de operación, el entonces presidente de la República, Pedro Pablo Kuczynski Godard, aprobó una reforma a la misma ley,

alegando que se requería hacer más eficiente el proceso de inscripción al registro de voluntariado, así como el fortalecimiento del Sistema Nacional del Voluntariado.

Asimismo, en mayo 2017 se aprobó el decreto mediante el cual se modifica el Reglamento de Operación de la Ley General del Voluntariado. En este, se incluyen precisiones respecto a la supervisión del voluntariado, que recae en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP); las competencias, periodicidad y responsabilidad del Registro de Voluntariado (2 años de vigencia, se puede registrar partir de dos jornadas de labor), y los impedimentos para ser voluntarios (tener antecedentes penales, policiales o judiciales o proveer información falsa en el registro de voluntariado) (El Peruano, 2017).

A su vez, la ley clasifica a las organizaciones de voluntariado de la siguiente manera:

- a. Organizaciones basadas en voluntarias/os: organizaciones sin fines de lucro gestionadas por voluntarias/os y que convocan a voluntarias/os para acciones de proyección social a favor de poblaciones vulnerables.
- b. Entidades con apoyo de voluntarias/os: entidades públicas, privadas legalmente constituidas u organizaciones sociales de base que convocan voluntarias/os para fortalecer sus objetivos sociales.
- c. Agencias de voluntariado: organizaciones sin fines de lucro legamente constituidas que articulan la participación de voluntarias/os en objetivos sociales.
- d. Otras organizaciones con programas o proyectos de voluntariado: entidades públicas, privadas o de perfil académico, que implementan acciones de voluntariado convocando a los integrantes de su entidad para el apoyo a poblaciones vulnerables en el marco de un programa o proyecto. (El peruano, 2016)

Finalmente, la ley establece la existencia de una Dirección de Voluntariado adscrita al MIMP, misma que es la encargada de velar por el cumplimiento de la legislación y su reglamento.

## Demografía y sociedad en Lima

Lima es la provincia más importante del Perú. No solo por ser su capital, sino porque concentra a cerca de un tercio de la población total del país (9, 174, 855 habitantes en 2017)<sup>16</sup>. Administrativamente se encuentra dividida en 43 distritos, entre los que destacan Lima, Miraflores, Barranco, San Isidro, San Martín de Porres, Surquillo y Santiago de Surco debido a la actividad turística y económica que en ellos se desarrolla (INEI, 2017, p.61).

En el año 2015, un poco más de una cuarta parte de su población, es decir, 2,409, 385 personas (26.26%), eran jóvenes entre 15 y 29 años (INEI, 2017, p.64). En 2016, el promedio de escolaridad en la provincia era de 11.3 años<sup>17</sup>, teniendo la población masculina 11.5 años y la femenina 11.2 respectivamente. La tasa de analfabetismo del Perú para ese período fue de 5.9%, mientras que en la provincia fue de 2.1%, es decir, la provincia de Lima cuenta con una tasa de alfabetización plena (p.100 - 101).

El número de estudiantes matriculados en educación superior universitaria en Lima en el año 2015 fue de 522,881 personas, de las cuales el 85% asistía a instituciones privadas, no obstante, el número de graduados de las universidades durante ese año representó poco más del 6.5% de la matrícula, y el porcentaje de titulación fue de 4.11% (INEI, 2017, pp. 118 – 120).

---

<sup>16</sup> Recordemos que, de acuerdo con el INEI, la población del Perú ascendía a 31,237,385 personas en 2017.

<sup>17</sup> Una de las razones por las que el Perú tiene un promedio mayor de años de escolaridad que México es el que este país privilegia la educación superior no universitaria, es decir, lo que en México se conoce como educación técnica. Es común que los estudiantes terminen el secundario (bachillerato o preparatoria en México) y opten por estudiar una carrera técnica, pues los empleos en este sector son remunerados casi de manera equitativa con la educación universitaria y existe una amplia oferta laboral para personas con este tipo de estudios.

La PEA de Lima esta compuesta por 4,884,000 personas, de las cuales el 93.4% se encuentra ocupada (28.5% subempleada). La mayor actividad económica de la provincia es el sector terciario, que ocupa el 43.3% del total de actividades, seguida por el comercio (22.7%) y la manufactura (14.4%) (INEI, 2017, pp. 157 – 160).

## **Situación del voluntariado en Lima**

En el año 2019, Perú tenía alrededor de 8,441,000 habitantes de entre 15 y 29 años. El 35.8% de los jóvenes de dicho país cuenta con educación superior, de los cuales el 21.5% cursó estudios universitarios y el 14.3% posee educación superior no universitaria (Gestión, 2017).

El 17.6% de la población de este grupo demográfico no estudia ni trabaja y esta cifra aumenta al 19.4% en el grupo de 25 a 29 años. La proporción de mujeres desocupadas es mayor que la de los hombres, siendo las cifras 23.5% y 11.9% respectivamente (Gestión, 2017).

Uno de los factores mencionados por los entrevistados que atiende a este fenómeno es el hecho de que muchos de los estudiantes no alcanzan lugares en la universidad pública, y al no poder costear una educación privada, optan por esperar un año para volver a presentar el examen de admisión.

En este sentido, el voluntariado se presenta como una actividad en la que los jóvenes pueden hacer algo útil con su tiempo mientras esperan la siguiente convocatoria de la universidad, a la vez que adquieren otro tipo de habilidades relacionadas con sus intereses.

Otro de los motivos que acerca a los estudiantes universitarios con el voluntariado es la existencia del Programa de Voluntariado Universitario (PVU), que tendría su equivalente más cercano en el Servicio Social Universitario en México. Las universidades peruanas solicitan como

requisito para la conclusión de los estudios la comprobación de “horas de voluntariado” por parte de los estudiantes, aunque los criterios, reglamento y horas a acreditar dependen de cada institución de educación superior. Generalmente se pide alrededor de 75 horas por estudiante.

Por otro lado, se encuentran los incentivos promovidos desde el Estado, a través de la “Ley General del Voluntariado”, en la que se establece que aquellas personas que realicen actividades voluntarias podrán acceder a beneficios como la prioridad para acceder a becas de educación superior o el incremento de puntos para poder obtener un crédito de vivienda social. No obstante, aunque estos incentivos ya han sido discutidos y aprobados en la legislación peruana a través del reglamento de voluntariado, no existe claridad respecto a la manera de validar las jornadas de voluntariado (una jornada es equivalente a un mínimo de 3 horas) ni la forma en la que se lleva el registro de voluntarios dentro de la Dirección de Voluntariado del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

## **Desafíos de la Ley General de Voluntariado**

Como mencionaba en líneas anteriores, a pesar de que en Perú sí existe una legislación de carácter federal que aborde el tema del voluntariado, ésta lleva en realidad pocos años implementándose y quienes se encuentran inmersos en procesos relacionados con la misma refieren a que existen aún grandes retos en la materia.

En el año 2011, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el MIMP impulsaron la

creación de la red “soy voluntari@”<sup>18</sup>, que busca contribuir a la institucionalización del voluntariado a través del trabajo en conjunto con las OSC, a la vez que busca fortalecer la implementación de la Ley General de Voluntariado.

Durante mi estancia de investigación en el país, pude conversar con algunos de los miembros de la red, así como con representantes de instituciones involucradas en el tema de voluntariado. Las personas con las que tuve la oportunidad de conversar fueron:

1. Nicholas Harmsen, director ejecutivo de Crea+, OSC miembro del comité de la red soy voluntari@.
2. Gaia Sangiorgi, directora para Perú de *France Volontaires*, agencia de voluntariado francesa y miembro coordinador del comité de la red soy voluntari@.
3. Jonathan Rossi la Cotera, director social de TECHO – Perú, organización miembro de la red soy voluntari@ y referente en temas de voluntariado en el país.
4. Margarita Briceño, cofundadora de PROA, plataforma de promoción y vinculación de voluntariado en Perú.
5. Andrea Valdivieso, miembro del comité nacional de AIESEC.
6. Erika Cienfuegos, representante del PNUD en Perú.
7. Ricardo Miranda, exdirector de voluntariado del MIMP.
8. Luis Correa, Director de Voluntariado del MIMP.

---

<sup>18</sup> El nombre original de la red era “Perú, soy voluntario”, sin embargo, actualmente se utiliza únicamente la marca “soy voluntari@” para identificarla.

Durante las entrevistas, todos los participantes refirieron a que no existen datos claros respecto de cuántas OSC laboran en Perú, ni cuántas se encuentran legalmente constituidas o cuentan con voluntarios.

En este sentido, Luis Correa señala que el objetivo de la ley es el “promover, discutir y reconocer la actividad voluntaria en el Perú”, pues no se tenía claro quiénes ni cómo realizaban actividades de voluntariado, ni cuáles eran las condiciones jurídicas y la normativa que se debía seguir en la materia. A su vez, a través del reglamento, buscan generar un registro de voluntarios y organizaciones con el fin de emitir políticas al respecto. “La dirección tiene 2 años y medio, trabajando en conjunto con una Comisión Nacional (CONAVOL), desde donde también se promueve el voluntariado en las entidades públicas”. Menciona también que la ley “permite que el trabajo voluntario no se convierta en mano de obra barata”.

La dirección de voluntariado contaba con un registro de apenas 52 OSCs inscritas a través del registro de voluntariado para julio del año 2018, señalando que la “inscripción al registro no es obligatoria, es decisión de las organizaciones”.

Sobre la red “soy voluntari@”, la dirección de voluntariado señala que la red es promovida por la sociedad civil, desde el PNUD y UNV, señalando que la red “no pertenece al ministerio, sino a las organizaciones de la sociedad civil, promovida desde la sociedad civil” que ha tenido acercamiento con la dirección de voluntariado, generando eventos como el primer encuentro nacional de voluntariado (2017).

Por su parte, Ricardo Miranda, quien fue el primer director de voluntariado del Perú señala que la ley de voluntariado surge a partir de la promoción de la ONU del año 2001 como “Año internacional de los voluntarios”, siendo 2004 el año de aprobación de la ley.

Durante su estancia en el ministerio señala que “había alrededor de 70 organizaciones de voluntariado inscritas en el registro de voluntarios”, afirmando que “si uno mira las organizaciones que forman parte de la red soy voluntari@ [...] podrías decir que tienes hasta 200 organizaciones vinculadas, pero hay todo un bloque de voluntarios que es como la vieja ola del voluntariado, que son voluntariados de personas adultos mayores cuya labor es bien significativa en hospitales, cárceles y prisiones y que son enormes como las damas voluntarias”.

Por otro lado, Erika Cienfuegos señaló que:

Supuestamente en el ministerio de la dirección de voluntariado tiene el registro de las organizaciones a nivel nacional [...] deben tener una constancia firmada de organización formal, constancia de constitución de una organización formal. Ellos son los que tienen la base de todas las organizaciones formales. El MIMP [...] nosotros, tenemos la base de la red Soy Voluntari@, pero no necesariamente todas éstas están formalmente organizadas [...] solo 25% está formalmente organizada. Constituidas.

(Erika Cienfuegos, PNUD, 2018)

Al hablar de la red “soy voluntari@” refirió que:

La red nace de un proyecto del PNUD, UNV, AIESEC, la agencia de cooperación española (AECID) y el ministerio de la mujer, justamente para desarrollar una estrategia de voluntariado. En 2011 [...] sale el proyecto de la generación de movimientos de voluntariado específicamente con jóvenes para proponer una agenda al desarrollo [...] en varias regiones del país y se logra promover la participación de varios grupos de jóvenes, de voluntarios universitarios, de ONG’s, etc. Entonces en este proceso se tiene la base de datos y se promueve la creación de una red para [...] trabajar en forma conjunta y articularse para fortalecerse entre ellas mismas y también hacer una fuerza para trabajar con el ministerio [...] en 2014 se genera un mecanismo

de inscripción a la red soy voluntari@, la marca la crea el ministerio de la mujer con el apoyo del proyecto y la idea es crear una red autónoma que trabaje de la mano con el ministerio [...] UNV le hizo seguimiento, le daba continuidad y actividades. En 2015 se generan proyectos para darle un giro a la política que [...] convocó a varias organizaciones, y luego esto van surgiendo temas como la participación del voluntariado corporativo dentro de la red a través de distintos proyectos [...] lamentablemente la oficina de UNV aquí en Perú ha cerrado en junio y entonces lo que se hizo es traspasar un poco la metodología de estos últimos años que han ido desarrollando en UNV a un grupo de facilitadores elegidos por las mismas organizaciones [...] France volontaires, Crea+ y S.O.S. emergencias, entonces entre las tres actualmente están tomando el reto de plantearse una forma de trabajar con la red y seguir promoviendo temas que les interesen a varias organizaciones. Y nosotros también estamos trabajando con un grupo de estas organizaciones de la red en estos temas [...]. No son muchos los que esta involucrados son alrededor de 30 para el tema de gestión de riesgos, pero creo que sí es un grupo importante para general actividades.

(Erika Cienfuegos, PNUD, 2018)

Puedo observar que no existe una uniformidad respecto a la forma en la que quienes se supone fueron los principales promotores de la “soy voluntari@” perciben sus funciones y situación actual, puesto que mientras el PNUD y el exdirector de voluntariado hablan de que la red sí surge de una iniciativa colectiva entre sociedad civil, Estado, agencias de cooperación internacional y organismos intergubernamentales; la dirección actual asume a la red como algo independiente del gobierno, que se ha acercado a trabajar con ellos pero que no reconocen como un agente con el que trabajan de manera coordinada, lo cual era uno de los objetivos para la creación de la red de acuerdo con la misma ley.

En general, aprecio también que las organizaciones detectan una falta de articulación por parte de la red, principalmente en su relación con el Estado, lo podemos ver en las siguientes citas:

De hecho, la persona que estuvo antes en mi cargo, él cuando me dio el momento de transicionar cuentas me comentó mucho de la desorganización que ahora hay dentro de la red, porque ya en sí no hay alguien que lo dirija sino que se dirige entre todos. Yo creo que esa desorganización ha hecho que, desde mi parte, como

todavía no le doy un foco específico, fue como que a ver qué puedo hacer con ellos, fue más como de empecemos por lo que está ordenado y después vemos qué se puede hacer ahí. Yo creo que siempre es necesario, para cualquier empresa u organización, tener un organigrama claro en el que se pueda ver quién puede tomar una decisión o que pueda juntar las ideas de los demás.

(Andrea Valdivieso, AIESEC, 2018)

Por su parte, Jonathan Rossi, señala que:

Hoy en día el reto es que UNV se fue, se ha armado un comité que va a durar 3 años, que son los que van a gestionar la red; está conformado por 3 organizaciones activas de la red, Perú SOS, Crea+ y Francia voluntarios, esas 3 organizaciones. Ahora hay que apoyar un poco más para que la red siga activa, igual una de las fortalezas es que las principales organizaciones de movilización de voluntariado están ahí y están interesadas en apoyar. Crea+ es una de ella, Voluntades es otra, TECHO es otra, AIESEC es otra, entonces estamos ahí y diferentes, como promotores del voluntariado como Francia voluntarios, WWF, Cruz Roja está metidos ahí también de cierta manera, entonces hay como gran relevancia y realmente nos abre puertas porque si yo quisiera entrar a u ministerio a hablar temas de voluntariado, tipo como TECHO me va a ser más difícil que ir como TECHO, Cruz roja, AIESEC, Naciones Unidas, etcétera, etcétera, etcétera.

(2018)

Margarita, de PROA, señaló que una de las necesidades que detectaron como organización fue la falta de datos estadísticos respecto al voluntariado en el Perú, pues más del 60% de las personas interesadas en el tema no conocen qué programas existen ni donde pueden participar. A la fecha, PROA cuenta con una base de datos de 200 organizaciones inscritas, es decir, 4 veces más de la información que posee la dirección de voluntariado del Perú. Señala también que considera que en estos dos años y medio el estado no ha llegado a nada, ni cree que lo hagan, pues ha habido una alta rotación en la dirección y aunque la ley tiene interés en generar la base de datos, no están cumpliendo con sus objetivos porque nunca se ha hecho efectiva (2018).

Además, detecta otros problemas como el hecho de que ningún peruano ha sido beneficiado por la ley de voluntariado; la última modificación su reglamento no se encuentra en armonía con la legislación, el puesto es “medio político” y hay iniciativas que se pierden con cada cambio de administración.

## **Caracterización de las organizaciones en las que colaboran los participantes de la investigación**

En este apartado me gustaría hacer algunos comentarios. En primer lugar, quiero decir que, como puede verse en los apartados superiores, a pesar de que existe la legislación pertinente, pareciera que en el Perú el tema del voluntariado, al menos desde la perspectiva que lo estamos mirando, se encuentra considerablemente menos desarrollado que en México. Esto se puede ver desde el hecho en el que no existe entidad (ni pública, ni privada) que pueda dar cuenta de manera exacta de el número exacto de Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan en el país.

Por otro lado, el tema del voluntariado se encuentra centralizado en Lima, lo que tiene sentido si consideramos el porcentaje de la población que habita entre la capital y su zona metropolitana, sin embargo, esto deja fuera a muchas organizaciones y colectivos que trabajan en otros lugares del país, principalmente en sur.

Aunque existe una articulación de organizaciones en el país, noté que son realmente pocas las que verdaderamente participan y tienen presencia en el *top of mind* de los peruanos, por lo que la mayor parte de las personas que hacen voluntariado en el país se encuentran concentradas en tan solo unas pocas organizaciones.

Ante esto, tiene sentido que las experiencias a ser relatadas en líneas posteriores coincidan en una organización: TECHO. Esa no es la única razón. Originalmente, cuando me encontraba buscando realizar mi trabajo de campo en Perú, me contacté con distintas instituciones académicas, de las cuales no obtuve ningún tipo de respuesta. Principalmente me interesaba asistir a la Universidad del Pacífico, o a la Pontificia Universidad Católica del Perú, que tienen líneas de investigación relativas a temas de ciudadanía.

Debido a la falta de respuesta por parte de dichas instituciones, el vínculo que realicé con el país fue justamente a través de TECHO, algo que fue mucho más sencillo debido a mi historia con la organización y a que yo ya conocía a algunas personas del equipo de Perú.

Una vez estando en Perú, me dediqué a hacer un mapeo de organizaciones, en el que concluí justo lo que describo en líneas anteriores. Más aún, a pesar de que en TECHO se me brindó apoyo para poder generar un directorio - tanto de organizaciones, como de voluntarios-, no fue sino hasta que Jonathan Rossi, director Social de TECHO en Perú, llamó personalmente a los encargados de las distintas organizaciones o instancias gubernamentales, que los mismos accedieron a darme entrevistas, aunque incluso después de ello no todas se concretaron (como la Cruz Roja Peruana o Voluntades).

Incluso hablando de las entrevistas que sí se llegaron a concretar, no todas las organizaciones accedieron a brindarme información sobre voluntarios que colaboraran con ellos y que cumplieran con las características de la investigación, por lo que, en la mayoría de los casos, los voluntarios con los que sí pude entrevistarme terminaron teniendo una relación directa o indirecta con TECHO.

A pesar de lo anterior, decidí mantener este trabajo enfocado en los voluntarios y sus experiencias personales, pues más allá de conocer el fenómeno estudiado desde la perspectiva de las organizaciones o las instituciones gubernamentales, mi interés es saber cuáles son aquellos temas que interpelan a los individuos y les motivan a seguir participando en este tipo de actividades.

Por todo lo descrito previamente, los relatos de vida de los voluntarios de Perú se concentran en tres organizaciones principales:

- **TECHO**

Ya he hablado en líneas anteriores sobre el trabajo de TECHO. En Perú la organización está presente desde el año 2005 y mantiene actividades en dos sedes: Lima y Piura, mismas que son guiadas por un equipo de 14 personas contratadas y alrededor de 270 voluntarios, de los cuales cerca de un tercio son permanentes. Para julio de 2018 mantenían actividades en conjunto con 27 comunidades.

Como en México, la principal fuente de financiamiento de la organización son las donaciones realizadas tanto por empresas como por individuos, aunque en Perú se recibe un porcentaje considerablemente mayor de fondos de cooperación internacional que en México.

- **AIESEC**

AIESEC es un movimiento de liderazgo fundado en 1948 por siete jóvenes de distintos países quienes buscaron crear entendimiento multicultural entre distintas naciones. Actualmente cuenta con más de 43,824 miembros en 120 países y territorios. La organización tiene alianzas con más

de 8,231 organizaciones y ha movilizado a más de 1,000,000 de personas que ahora forman parte de su *alumni* (AIESEC, 2019).

La organización promueve una visión de “ciudadanía global” sustentada en tres pilares: la habilidad para empoderar a otros, la orientación a soluciones y la autoconsciencia.

AIESEC es liderada por jóvenes estudiantes y recién graduados de instituciones de educación superior interesados en problemas globales, liderazgo y gestión. Forman parte de las organizaciones reconocidas por el Comité Económico y Social de la ONU (ECOSOC) y la UNESCO (AIESEC, 2019).

Asimismo, posee tres programas principales: Voluntario global, talento global (prácticas profesionales) y emprendedor global (prácticas en *startups*).

- **PROA**

PROA es una plataforma peruana que conecta a personas que quieren hacer voluntariado y/o realizar donaciones con organizaciones solidarias que necesitan su ayuda.

El proyecto inició en el año 2015, cuando dos grupos de personas<sup>19</sup> tuvieron la misma idea y decidieron trabajar en conjunto. Ambos detectaron la necesidad de crear una red que permitiera a las personas encontrar información sobre las ONG que necesitaban voluntarios, pues de esta

---

<sup>19</sup> Estos proyectos llevaban por nombre Zamka y Dayu, respectivamente.

manera se podría lograr que más gente se involucrara. No fue sino hasta el año 2018 que la organización lanzó su plataforma en línea, gracias al apoyo de la red Kunan<sup>20</sup>.

De acuerdo con los datos recabados por este equipo, el 52% de los peruanos está dispuesto a participar en programas de voluntariado, sin embargo, solo el 33% lo ha hecho alguna vez, lo que representa una diferencia de 3 millones de personas. La organización espera poder llegar a ese público y lograr que se involucren con las causas a través de la creación de propuestas flexibles que se adapten a los intereses y horarios de las personas.

La plataforma cuenta con más de 300 organizaciones registradas, con las que han participado más de 19,000 voluntarios. A su vez, la organización realiza *meet ups*, espacios para fomentar que las ONG en Perú se conozcan y puedan colaborar en conjunto.

Actualmente todo el equipo que lleva PROA está conformado por voluntarios, y los recursos que utilizan para poder funcionar provienen de fondos concursables, donantes individuales y de los servicios que prestan a empresas para potenciar sus programas de voluntariado corporativo, así como de los talleres de digitalización que ofrecen a ONG.

PROA trabaja de manera muy cercana con organizaciones como TECHO, CREA+ y Voluntades, a quienes vincula con los voluntarios que están interesados en colaborar con dichas organizaciones. En 2019, PROA sirvió como plataforma oficial para el registro de voluntarios de TECHO en sus actividades de colecta y construcción de vivienda de emergencia.

---

<sup>20</sup> Plataforma que impulsa el ecosistema de emprendimiento social el Perú, creada por Global Shapers Lima Hub y Fundación Telefónica.

## Mariana

Mariana tiene 24 años. Nació en Arequipa, un departamento ubicado en el sur del Perú, de donde migró para realizar sus estudios universitarios en comunicación audiovisual.

Recientemente se certificó como *coach* de yoga, lo que le sirvió para conseguir el empleo en el que se encuentra actualmente.

Aunque no especificó cuándo comenzó su voluntariado de manera formal, durante la entrevista refirió a que llevaba más de 4 años realizando dicha actividad, siendo TECHO su primer y más importante acercamiento con el tema.

Por otro lado, Mariana también colaboró en un proyecto de corte un poco más informal con amigos dando clases de arte y ecología a niños que habitaban en asentamientos populares en Lima.

## Después de ser voluntaria no puedes ser la misma persona

Me llamo Mariana. Aunque nací en Arequipa, desde muy pequeña me fui a vivir a Tagna, una ciudad todavía más al sur del país. Ahí estudié todo el colegio y cuando terminé fue que llegué a vivir a Lima. Tengo una hermana más grande que se vino desde antes con mi mamá, mis papás están divorciados, así que mi mamá llegó a Lima antes, después mi hermana y al final yo. Ahora vivo con ambas y con mi abuela, que también se mudó eventualmente.

Me tardé 5 años y medio en terminar la universidad, así que para mí graduarme fue un gran logro. Como parte de la carrera hice un intercambio en España, en donde estudié en la Escuela de Bellas Artes durante seis meses. Ahí hice cursos complementarios a lo que es comunicación audiovisual y lo que aprecié más ahí fue sí la experiencia de vivir en el extranjero y poder estudiar

algo que me gustaba, pero creo que el vivir sola me enseñó mucho, aprendí, crecí, perdí muchas cosas, me perdí yo muchas veces, pero me ayudó a volver.

Actualmente estoy trabajando en una escuela en donde además de dar clases de yoga llevo toda la parte del contenido audiovisual, pero me gusta mucho escribir, tengo un blog en el que escribo sobre lo que pasa en mi vida cotidiana. Varias veces escribí sobre mi experiencia como voluntaria, historias de gente que conocí en las comunidades.

El hacer voluntariado ha sido un punto importante para mí porque, pues siempre te cuentan este rollo de que nunca terminas siendo igual una vez que conoces otras realidades, pero, aunque suene cliché es lo que me pasó.

Desde que llegué a Lima yo sabía de la existencia del TECHO, pero nunca me había animado, siempre se me pasaban las fechas para ir a las actividades y tampoco fue que estuviera tan pendiente, pero un fin de semana santa había una construcción y le dije a mi hermana y ella me dijo “ya, ¿por qué no?”. Creo que ambas nos sentíamos un poco egoístas porque cualquier feriado preferíamos irnos de vacaciones o hacer otra cosa, pero esa vez quisimos quedarnos y dar una mano a otras personas para que pudieran tener una mejor calidad de vida, recuerdo que pensé ¿por qué no ser parte de eso? ¿por qué no dar una mano?

Entonces, después de esa primera construcción terminé con la sensación de que era algo que no quería dejar de hacer, porque supe que podía ayudar a alguien más, pero también empecé a darme cuenta de que nadie debería de hacer ese tipo de actividades, porque ninguna persona

debería tener ese nivel de necesidades, de la misma manera que la pobreza y la desigualdad no son algo natural y por lo tanto no deberían de existir.

No es que yo nunca en mi vida hubiera ido a un asentamiento humano, porque desde pequeñas mi mamá siempre nos llevaba a dar regalos en navidad y mi papá trabajaba en un banco en el que hacían eventos en los que los trabajadores llevaban a sus familias a cierta comunidad a pasar un día; pero esas experiencias fueron muy distintas a poder estar tan cerca, el experimentar que una persona te abriera la puerta de su casa y ver realmente la forma en la que vivía.

TECHO fue mi primera experiencia de voluntariado y a lo largo de ella pude ir notando como había personas de las comunidades que tomaban lo que estábamos haciendo como una obligación nuestra y que esperaban que tú llegaras, hicieras la casa y te fueras, lo que me hizo cuestionarme si realmente se lograba un impacto con lo que hacíamos y no solo nos estábamos convirtiendo en una organización asistencialista. TECHO empezó a crecer y hacer proyectos comunitarios que iban más allá de solo construir y eso me hacía un poco más de sentido, pero a veces sí me quedaba con ese *feeling* de que no estábamos trabajando en equipo y que lo que hacíamos no tenía impacto.

Otras veces iba a comunidad a las asambleas con los voluntarios de mi equipo y pasaba que no llegaba nada de gente, o que algunos proyectos quedaban estancados y eso hacía que me frustrara mucho, pero recién comprendí que los resultados se ven años después, cuando supe que esa comunidad con la que yo trabajaba ya tiene sus escaleras bien puestas, tienen un salón de clases comunitario, se organizan y eso era algo que no sucedía mucho cuando yo estaba ahí.

O pasaba también que la gente veía que ibas con la polo<sup>21</sup> de TECHO y de frente te hablaban sobre la situación terrible en la que vivían y te pedían ayuda, pero pues tú como voluntario no puedes ayudar a todos, no puedes cambiar todas las realidades y eso es algo con lo que nunca supe lidiar.

Hay demasiado que hacer aún y creo que el que yo quisiera seguir siendo voluntaria fue porque me di cuenta de eso y pensaba “si tengo el tiempo y las ganas, ¿por qué no?”. Gracias a TECHO conocí a otros chicos que llevaban una iniciativa para enseñar arte a niños que vivían en comunidades y desde ahí pude ayudar a generar ese tipo de espacios a los que normalmente no tienen acceso los niños que viven en asentamientos.

Lejos del tema habitacional que trabaja TECHO, ese era un proyecto un poco más creativo, estaba dirigido a niños y adolescentes y por mi formación siento que era algo que era más cercano a mí y me quedé enganchada.

A mi me interesa bastante el tema de la educación porque creo que de ahí parte todo, entonces siempre he buscado ir hacia espacios en los que se busque enseñar para transformar vidas a partir de ahí. En este proyecto en el que estuve enseñaba sí arte, pero también reciclaje, entonces yo ligaba las actividades con la importancia de reciclar, reutilizar, reducir y lo que buscábamos lograr con eso o por qué deberíamos hacerlo.

---

<sup>21</sup> Playera.

De hecho, mi proyecto de tesis fue relacionado con lo que hacíamos en comunidad; hice una exposición fotográfica y un mini-documental sobre Pamplona Alta, un lugar que se encuentra en San Juan de Miraflores y que es una de las localidades más pobres de Lima.

Ese fue un proyecto complicado porque en una parte abordé la existencia del muro de la vergüenza que separa San Juan de Miraflores de Surco y La Molina y ese es un tema súper polémico, porque hay gente que piensa que el muro debe existir, mientras que hay otros que están en contra. Entonces, hice un conversatorio con gente que habitaba en esa comunidad y al final me preguntaban “pero tú, ¿qué buscas con tu proyecto?” y lo que había comenzado con solo exponer la realidad se terminó convirtiendo en algo más. Yo realmente nunca supe qué era lo que buscaba, yo solo quería exponer el tema y que se conversara al respecto, que no se quedara ahí, pero nunca me había puesto a pensar en los alcances que éste podía tener más allá.

Creo que un poco por eso, aunque yo ya soy bachiller no he presentado el proyecto para volverme licenciada, me falta trabajar, investigar más, saber más de las historias, solo que no he tenido tiempo, es algo que tengo pendiente.

Una de las experiencias que más me ha quedado presente fue una vez en la clase de arte que tenía, en la que había dos hermanitas y una de ellas se manchó toda la cara por estar jugando y la otra se acercó y le dijo “¿cómo te vas a hacer así, si de ahí no tenemos con qué lavarnos?” y yo pensé “para mí sería tan fácil ir, lavarme la cara, es más, lavarme 3 veces si quiero para que quede bien”, y esa chiquita era consciente a los 4 años de que no había agua en la casa y que no podías desperdiciar el agua porque si no andabas cochina.

En otra ocasión una pequeña de una comunidad de junto a donde nosotros impartíamos los talleres llegó a la sesión porque se enteró de que había torta porque era el cumpleaños de uno de los chiquitos, la nena traía el pantalón roto y esa es una zona en la que hace mucho frío, entonces se podía enfermar fácilmente, y se sentó afuera esperando que alguien le hablara porque quería torta, pero no sabía como pedirlo, y no se animaba a entrar y jugar con los otros chiquitos porque era muy tímida, así que se sentó a mirar como todos comían torta, y cuando la acercamos, le dimos un plato de torta y su cara solo se iluminó, y con, con tan poco, creo que eso es lo más importante que me ha dejado ser voluntaria, el agradecer por lo más mínimo y saber cuanto valen ciertas cosas.

Yo tengo otra hermana que tiene 7 años y mi papá la llena de juguetes, y siento que cada juguete que le da es como “ay, ya” y realmente no te das cuenta, me gustaría que ella conociera el contraste, que sea consciente de cómo actuamos porque sabemos que nos sobra o que tenemos o que ya están ahí las cosas, y que pueda ver como otras personas lo aprecian porque saben de la falta de eso.

Creo que cuando haces voluntariado no es tanto lo que pasa en el durante, o sea el durante también es lindo y me encanta por trabajar en equipo y tal, pero creo es el después por lo que te deja, todo lo que aprendes, aprendes a no desperdiciar, a no criticar tanto, creo que a mi también antes me daba igual si es que me daban o no me daban tal cosa, pero empiezas a apreciar más lo que tienes.

Ser voluntaria cambió la manera en la que yo percibía lo que tenía, me ayudó a hacerme consciente de la desigualdad que existe en mi país, me hizo cuestionarme si realmente yo estaba haciendo suficiente o si realmente necesitaba tener lo que tenía, seguir queriendo más y ese es un

contraste que yo veo, por ejemplo, con la hermana con la que yo fui la primera vez a construir y que nunca más volvió porque creo que nuestra forma de pensar o de entender el mundo se ha vuelto distinta, creo que yo busco más tener solo lo necesario.

Es cierto que yo ya no hago tanto voluntariado como quisiera porque ya estoy más metida en otros temas, pero cuando estaba más involucrada sí había ciertas complicaciones porque, por ejemplo, a mi mamá le encanta que haga ese tipo de actividades, pero, le da miedo, siempre que iba a comunidad los fines de semana me decía “¿cómo vas a andar por ahí sola?” porque a veces yo me mandaba nomás y si no había con quien ir, yo iba, o cuando había que dormir en las construcciones en general que es un espacio donde no te bañas y vives limpiándote con pañitos a ella le molestaba, decía “tienes así que, lávate”.

Mi papá si ha sido un poco más indiferente, creo que también por que no he vivido con él estos años, entonces, no tenía mucha idea de qué es lo que estaba haciendo. En la universidad, siempre jalaba a gente para que fueran a charlas o que se anotaran a construir; pero también esta el otro lado donde criticaban bastante a TECHO por el tema del asistencialismo y creían que era “te construyo tu casa y chao”, entonces, algunas personas no era que me dijeran “no estás haciendo lo correcto”, pero tampoco estaban muy a favor.

Entonces, siempre hubo ese roce entre saber si haces lo correcto o no, creo que hasta ahora no queda claro, pienso que si estás ahí adentro y sabes los otros proyectos que hay sí sabes que está bien, pero pienso que en general nunca todos van a decir así como “uff, si, apoyemos a TECHO” porque siempre ha quedado ese vacío en el que como que no se sabe qué tanto bien haga

la organización, también por el tema de que, los asentamientos acá alguna gente los odia, incluso la gente le dice a los habitantes cosas como “¿por qué no te regresas a la sierra?”.

Con mis amigos igual no es que alguno me ha dicho algo de ese tipo, pero recuerdo que el chico con el que estoy saliendo me recogió después de la última construcción a la que fui y empezamos a hablar de esto y me dijo “yo nunca entendí muy bien cual es la misión de TECHO o qué quiere lograr” y creo que eso es lo que pasa muchas veces con las personas que no participan en las actividades y que la organización no lo ha sabido comunicar.

A pesar de todo, creo que después de ser voluntaria no puedes ser la misma persona, no puedes seguir siendo tan indiferente a lo que pasa y lo importante es darse cuenta de que uno no puede pensar solo en sí mismo, sino que también puede dar una mano para ayudar a alguien más.

## **Fernanda**

Fernanda tiene 29 años. Nació en Lima, Perú. Estudió la Licenciatura en Comunicaciones y Relaciones Públicas en la Universidad de San Martín de Porres.

Su experiencia como voluntaria inició en el año 2010, colaborando en un programa llamado “vámonos a la playa” en una parroquia de su comunidad. Posteriormente ingresó a AIESEC, cuando participó en un proyecto de voluntariado en Sao Paulo, Brasil. Después de 4 años y de escalar en los distintos puestos de voluntariado ofertados por AIESEC, se unió a TECHO, en donde colaboró durante dos años.

Actualmente, participa de manera esporádica tanto en actividades de TECHO como de AIESEC, pues está más enfocada en su desarrollo profesional, aunque su trabajo sigue estando muy ligado con temas sociales.

### **¿Cómo conocer y no hacerte responsable de esto que está pasando?**

Soy Fernanda. Actualmente trabajo en un proyecto que ayuda a jóvenes en situación vulnerable que se llama “Fundación Siqui”. Ahí tenemos un proyecto que se llama “Creando tu futuro” en el que buscamos becar a jóvenes a partir de los 15 y hasta los 25 años que no tengan la oportunidad de estudiar una carrera técnica o universitaria, certificándolos en cursos para que ellos puedan encontrar un empleo.

Yo arranqué mi experiencia como voluntaria cuando tenía 18 años, en una parroquia. Ahí cuidaba niños de escasos recursos que iban durante una semana a la parroquia y a una casa en la

playa, en donde les enseñábamos actividades dirigidas en un programa que se llamaba “vámonos a la playa”.

Ese programa me gustó porque la gente que organizaba tenía el fin de ayudar a niños de escasos recursos y que quizá nunca en su vida hubiesen tenido la oportunidad de conocer una playa o viajar tanto, porque son niños que no son de Lima, sino del interior del país. La parroquia cubría todos los pasajes, los traían a Lima y los llevaban a la playa. La mayoría eran niños quechua hablantes, entonces también era una experiencia distinta porque hablábamos un idioma diferente.

Durante esa semana conocí personas increíbles, que se preocupaban por los niños, pude conocer una realidad distinta, un idioma que muchos hablan dentro del país. Fue algo muy fuerte el poder ver la emoción de los niños de ver el mar, de no saber si correr o salir. Eran niños que llegaban solo con una bolsita en la que a las fuerzas tenían un polo, no todos tenían más ropa. Fue una semana de dar alegría, de compartir los conocimientos que yo tenía y me enganché con el programa, así que me quedé dos años más en este proyecto. Yo en ese entonces trabajaba y estudiaba, así que cuadraba mis vacaciones de los dos lugares para poder ir.

Al tercer año de participar en ese proyecto conocí AIESEC e hice un intercambio en Brasil, en donde hice voluntariado con una organización dedicada al trabajo con niños, en donde empezamos creando un proyecto dirigido a niños y jóvenes en una favela.

Originalmente yo iba a un proyecto de marketing, pero éste se cerró porque la empresa estaba en feriado, así que conocí a una chica que venía de México que me dijo “mirá, yo estoy en

este proyecto en la favela y no puedo hacerlo sola, entonces, tú puedes ayudarme” y yo le dije “ya, de una, hagamos que esto funcione”.

A mi me tocó estar con los niños, trabajamos en programas de educación para por lo menos motivar a que respetaran el espacio de sus compañeros y no terminaran peleándose todo el tiempo.

Muchos de esos niños no tenían papás, y como yo era de otro país los niños sentían curiosidad, iban conmigo, estaban al pendiente de mí. Un día una de esas niñas me cogió el cabello, lo empezó a peinar y me dijo ¿por qué no te quedas? ¿por qué no eres mi mamá? Fue un momento muy fuerte porque me conectó mucho y en ese momento decidí que nunca podría parar de hacer esto.

Estuve allá dos meses y me gustó mucho la experiencia a pesar de los problemas que había tenido en el principio, así que cuando yo regresé a Perú dije: quiero ser parte de esta organización, en parte porque quería que el error que a mí me había pasado no le pasara a nadie más, así que me volví voluntaria, algo que hice alrededor de cuatro años.

Me di cuenta de que la realidad era bien complicada, me tocó ir a la una o dos de la mañana al aeropuerto, a veces no conseguíamos casas para hospedar a los chicos, pero creo que es mucho la actitud con la que vas, y también la actitud con la que vienen los chicos de intercambio, pero eso me hizo aprender a trabajar con situaciones adversas.

En AIESEC vas escalando en puestos de liderazgo, así que empecé como líder de un pequeño grupo en el área de proyectos sociales, después empecé en la formación de comités y así hasta llegar al equipo nacional e internacional.

En el área de proyectos sociales lo que hacíamos era buscar y ejecutar proyectos en albergues, en colegios para que los chicos que venían de intercambio pudieran estar ahí. Nosotros lo que hacíamos era gestionar esos espacios, pero no implementar los proyectos, sino que buscábamos a los chicos que querían participar, los entrevistábamos, revisábamos los perfiles para que pudieran trabajar con los niños, porque generalmente ese es el grupo con el que tenemos proyectos.

Después de eso tuve la oportunidad de estar como voluntaria en el área de ventas y la de eventos. Como yo estudiaba comunicaciones quería dirigirme a lo que veían en mi carrera, así que en esta área empecé a organizar eventos, me fui organizando las cumbres nacionales e internacionales y ahí pude ver mucho ese impacto. AIESEC tiene un enganche muy fuerte, una cultura organizacional muy bien establecida, teníamos palabras, teníamos claves, uno te decía o hacía tal gesto y tú ya sabías lo que significaba. Si alguien cometía un error ya sabías que cántico hacerle o si alguien hacía algo tú ya sabías que responder y es lo mismo a nivel internacional.

Tienes también los *rolcos*, bailes internacionales que vienen desde los congresos y tú, por ejemplo, los escuchas en cualquier discoteca y estás con tus amigos y te dicen “tú ya sabes cómo se baila y qué paso sigue” y eso es una parte muy fuerte del área de comunicación interna en la que yo también estuve involucrada y que me gustó mucho.

Incluso estaba tan comprometida con la organización que mi proyecto de tesis fue de cómo la imagen corporativa trasciende en los miembros a través del uso de las redes sociales, que era el medio que nos conectaba en AIESEC Internacional y AIESEC Perú. Creo que fue en ese momento

que ya había pasado por todos los puestos voluntarios que sentí el tope y dije “bueno, es momento de dejarlo”.

Cuando salí de AIESEC me quedó ese vacío de hacer algo más por el resto...El voluntariado es algo muy bonito porque haces algo que no es pagado, pero te llena de emociones, puedes quedarte hasta la una o dos de la mañana haciendo lo que te gusta hacer y es algo muy bonito, entonces dije ¿qué más hago? y en ese entonces tenía dos amigos que habían entrado a TECHO y me dijeron “¿por qué no participás del TECHO?” y yo les dije “ah, ya, chévere” y postulé y entré al área de formación interna, empecé viendo las actividades para el involucramiento de los miembros, de los chicos dentro de TECHO. Después ya me tocó ir a comunidad y ahí sí sentí ese impacto porque vives distinto, te hace pensar distinto.

Hasta ese entonces yo no me había topado con una realidad tan diferente a la que sabía que existía, entonces también fue un miedo súper grande el hacerme consciente de que existen otras realidades y no hacerme responsable de algo, entonces creo que desde entonces he buscado la manera de apoyar en ese sentido.

Al principio en TECHO no vi mucho de ese enganche que yo veía en AIESEC; lo veía más bien en la gente que iba a comunidad y estaba en los programas, pero a las personas que estábamos en la oficina como que no sentíamos el impacto que tenía la organización, ni cómo se conectaba lo que hacíamos, y fue algo en lo que yo estuve trabajando el tiempo que estuve ahí como voluntaria pero que no vi que funcionara mucho.

La primera vez que fui a una ECO<sup>22</sup> con TECHO, lloré. Fuimos a un lugar llamado Upis de Pachaca, a dos o tres horas de Lima. Era verano, estábamos en la arena, no te bañabas, el primer día terminé súper cansada. Llegó la noche, me dolía la espalda. No dormí nada, porque dormimos en el piso, y al día siguiente otra vez todo el día en la actividad, subiendo y bajando en los asentamientos humanos. Yo ahí no estaba en un buen momento en mi vida, recién había terminado con mi novio y todo eso estaba ahí cargado y decía “es que de no haber pasado eso no habría venido acá”, me habría costado más trabajo involucrarme, estaba en un proceso de quiebre en mi vida y eso hizo que fuera una experiencia mucho más simbólica.

Esa vez llegué a una casa donde la familia era demasiado humilde, y los niños me invitaron a sentarme y comer, a darme lo poco que tenían y pensé “posiblemente no esté haciendo cosas chéveres en mi vida, pero estoy aquí, con estas personas, conociéndoles” y me pregunté “¿cómo conocer y no hacerte responsable de esto que está pasando?”, yo creo que no podría vivir no haciendo nada al respecto.

Aunque no tuve mucho chance de estar en TECHO, ahí pude conocer la realidad del Perú y eso es algo que yo valoro mucho del tiempo que estuve ahí. Yo nunca me hubiera imaginado subirme a un bus a hacer colecta, a cantar, a bailar en las calles con unas latas, nunca lo hubiera hecho hasta que estuve ahí, pero también fue un bajón porque pude ver la indiferencia de las personas en las calles, que no conocen o no quieren hacer algo por esa realidad, pero yo ya había ido a comunidad, ya yo conocía lo que pasaba ahí y no podía hacerme a un lado. Eso creo que me ayudó a quedarme en TECHO porque sabía que eran jóvenes actuando diferente para cambiar la

---

<sup>22</sup> Encuestamiento comunitario.

realidad de otros, formar a otros... no nos quedábamos sentados como los demás, ignorando lo que pasaba alrededor, estábamos haciendo algo.

Yo creo que AIESEC fue un lugar en el que tuve muchos retos, crecí mucho profesionalmente, pude organizar muchos eventos, me retó a hacer actividades diferentes y dar resultados; pero a nivel de crecimiento personal TECHO me topó con una vida muy distinta a la mía, algo que nunca voy a poder olvidar. Si hay algo con lo que me despierto pensando todos los días es pensando en las personas que están en la calle, o quienes están en comunidad, en cómo mientras yo estoy descansando un domingo hay gente que no puede dejar de trabajar.

Muchas veces he tenido que repartir mis tiempos entre la universidad, el trabajo y el voluntariado, yo creo que hay momentos en los que uno pierde amigos porque dedica mucho tiempo a estas actividades, a veces te pierdes reuniones familiares, o te vas antes porque tienes que estar temprano al día siguiente, pero pienso que, si estás haciendo algo que te gusta, nunca hay remordimiento.

Después de que acabé la universidad aprendí más a respetar mis espacios, a aprovechar realmente ese tiempo que estás con tus amigos o con tu familia, así como te dedicas “al cien” cuando estás siendo voluntario, o en el trabajo; porque si no aprovechas lo que estás haciendo en el momento posiblemente después no puedas hacerlo. Creo que uno tiene que aprender a darle su espacio a cada cosa y respetar eso que ha determinado.

Yo antes de ser voluntaria era muy enojona y era cero empática, muy seca, muy altinchista<sup>23</sup>. En casa era una niña engreída, jamás ayudaba en las tareas, no hacía nada. Era la nieta consentida, la abuelita me decía “¿qué quieres chiquita?, te cocino tal día, ¿que deseas?, acá, lo tienes”. Y cuando llegué al voluntariado me tocó hacer cosas que jamás había hecho como cocinar para alguien, dormir en el suelo, compartir con otra persona. Antes era muy ingrata y malagradecida, no me importaban los problemas de los demás.

Ser voluntaria me hizo mucho más humilde, más consciente, más empática. Me ayudó a tratar mucho a las personas, a poder responder ante lo que pasaba, a ser más receptiva, más resiliente. Me hizo también ser más innovadora, aprender a adaptarme, ser más creativa. Pude conocer a muchos amigos. He aprendido a elegir y ser más congruente entre lo que digo y hago, creo que todo tiene que ir en la misma dirección.

El voluntariado es algo que me nace, siento que algo tengo para dar, que tengo el tiempo para poder contribuir a algo más grande. Toda mi vida, la persona que soy; todo lo aprendí ahí. Soy el conjunto de mis experiencias, los valores de casa, lo que he hecho, todo suma.

---

<sup>23</sup> Arrogante, engreída.

## **Pablo**

Pablo tiene 24 años. Nació en Lima, Perú. Estudió psicología en la Universidad de Garcilazo, carrera que terminó poco tiempo después de realizar las entrevistas para esta investigación.

Anteriormente había iniciado estudios en Administración de Empresas, aunque decidió cambiar de carrera.

Su experiencia de voluntariado inició en su universidad, como parte del equipo que organizaba eventos académicos de su facultad. En el año 2015 se integró como voluntario permanente del equipo de TECHO en Lima, en donde actualmente colabora como voluntario de las áreas de dirección e investigación social.

Pablo también realiza sus prácticas pre-profesionales en TECHO, aunque hace una clara separación entre las tareas que cumple desde sus distintas funciones.

## **Un deber como ciudadano**

Soy Pablo. Soy interno de la carrera de psicología en la Universidad de Garcilazo, lo que quiere decir que ya terminó mi ciclo de pregrado teórico y ahora me encuentro realizando prácticas pre-profesionales como pasante de la dirección social en TECHO Perú.

Mi padre se fue a vivir a Estados Unidos cuando yo tenía 5 años, y durante mucho tiempo los recuerdos que yo tengo de él son solo de su voz, de llamadas por teléfono, ver una foto que tenía de él. Cuando cumplí 11 años él vino a Perú, pero no lo reconocí. Me acuerdo de que me dijo “te voy a llevar a Estados Unidos para que conozcas, que veas” y, aunque me emocioné, en un comienzo no pensé que era verdad. Al final, cuando llegué al aeropuerto, debo admitir que me

puse a llorar, porque tenía miedo a estar solo, a no saber cómo iba a llegar a donde tenía que ir... en ese momento no sabía que allá se hablaba inglés, yo pensaba que todos hablaban español al igual que yo, entonces, cuando llegué allá traté de comunicarme y la gente no me entendía nada, estaba medio perdido. Fue una aeromoza la que llegó a ayudarme y me dejó en la puerta en donde me estaba esperando mi papá. Recuerdo que cuando lo vi, me fui y lo abracé muy fuerte.

Ahí me di cuenta de que el mundo no solo era Perú, que no todo era Lima y que había un lugar en el que la sociedad quizá estaba mucho más avanzada que nosotros en temas de tecnología, cultura, educación; y que también había gente diferente a 6,000 km de mi casa.

Esa primera vez que fui me quedé un mes, pero la segunda estuve toda la temporada, que fueron tres meses. Posteriormente empecé a ir seguido, cada año iba uno o dos meses, aunque ahora tiene un tiempo que no voy. Poder ir allá me ayudó mucho no solo a conocer, sino también a aprender el inglés a la fuerza, porque lo que nos enseñan acá en el colegio es realmente paupérrimo, diferente a como te enseñan en un instituto, que es algo que no siempre se puede costear.

Para mí uno de los puntos más importantes de mi vida fue el momento en el que decidí estudiar psicología. Previamente yo había empezado a estudiar administración de empresas, estuve ahí dos años, pero era algo que no me gustaba y a lo que había entrado simplemente porque mis padres me obligaron, ya que “debía estudiar una carrera que me dejara plata”. En el trayecto empecé a jalar<sup>24</sup> algunos cursos que no me gustaban, generalmente los de matemáticas y negocios,

---

<sup>24</sup> Reprobar.

y creo que algo muy importante fue el darme cuenta de que no quería eso para mi vida, poder tomar una decisión por propia cuenta y madurar lo suficiente como para cambiarme de carrera a pesar de lo que dijeran mis padres. Al principio mi padre no estaba de acuerdo con mi decisión, pero le dije que era mi sueño, lo que yo quería seguir y ahora; 5 años después, tengo muy claro que ser psicólogo es una buena decisión que tomé.

Durante la carrera, entre el quinto y sexto ciclo, asumí el cargo de representante estudiantil de la universidad, un tipo de asambleísta que tenía que ver toda la universidad en general con un grupo reducido de personas que éramos un equipo de 9 chicos y teníamos que gestionar los presupuestos de la universidad, los proyectos...sobre todo, yo tenía que defender los intereses de mi facultad ante la asamblea. Ese año para mí fue uno de mis más grandes logros, porque todavía recuerdo que en mi facultad éramos 1,100 personas y de ellos obtuve casi 780 votos a mi favor. Me gustaba tener el respaldo de la gente y creo que la gente llegó a reconocer el cambio que hubo en la facultad con mi trabajo.

Yo recuerdo que cuando recién entré a la universidad no había muchos eventos, no había mucha novedad, y cuando me volví asambleísta me acerqué a los profesores y directivos y empezamos a coordinar actividades y eventos; llegamos al punto de batir un récord, que era haber organizado más de 60 eventos académicos en el año, es decir, a veces había más de uno por semana. Ese es un récord que hasta la fecha no se ha roto, a pesar de que ya pasaron 2 años de que he sido representante.

También como representante pude resolver muchas problemáticas, modernizar de cierta manera la universidad, porque anteriormente no teníamos un aplicativo móvil para ver nuestro

estado de cuenta y nuestras notas, y fue algo que sacamos ese año también. Recuerdo que cuando salí la gente me decía “quédate, no te vayas, vuélvete a lanzar”, pero les dije “no puedo, por ley no puedo, y tampoco doy más”, porque ya le había dado un año completo a la representación y era algo muy demandante.

Yo he hecho voluntariado en dos lugares principalmente, en TECHO y en mi universidad, en la parte de organización de eventos académicos. En TECHO llevo ya casi 3 años como voluntario, y los últimos 7 meses he estado como pasante, sin dejar de hacer voluntariado.

Como se puede notar, mi experiencia está muy ligada a la universidad. Me acuerdo de que los profesores llegaban y me decían “¿quieres participar en un evento?, es solo atender a los ponentes, los de staff no pagan nada” y yo decía “ya, voy, me convenciste”. Después empecé a organizar yo los eventos, llegué al punto de poder organizar las actividades y ser el coordinador de voluntariado de ahí, algo que hice por un año también, aunque yo eso no lo veía tanto como un voluntariado, sino como una responsabilidad como alumno. Quería sacar lo mejor de mi universidad, que se viera que tiene estudiantes competitivos, porque lastimosamente no está entre las mejores del Perú, entonces quería demostrar que también podíamos hacer cosas bien hechas.

Cuando yo llegué a TECHO, unos meses después de salir de la representación de la universidad, me sentí como en un mundo nuevo, uno que de alguna manera también hizo que yo definiera mi especialidad, que es la psicología comunitaria. TECHO fue diferente porque al llegar ahí yo ya sabía lo que era un voluntario, estaba consciente de que no iba a tener ningún beneficio directo y que de alguna manera quizá también yo tendría que invertir tanto tiempo como dinero.

El que yo llegara ahí fue un llamado en realidad de mi hermano, porque él también forma parte de la organización, entonces le dije “ya, voy a ver, voy a probar y si me gusta me quedo, si no, ahí nomás”. Entonces, yo estaba con la expectativa de querer ver cómo era la dinámica, como se hacían las actividades, y me terminó gustando.

La oficina era una locura, la primera vez que llegué vi gente gritando, personas saltando por todos lados, trabajando en espacios amplios, que era algo muy diferente a lo que había visto en las empresas en las que había hecho trabajos eventuales. Originalmente yo solo pensaba quedarme 2 o 3 meses y de ahí ver lo que pasaba, pero conforme fue pasando el tiempo me interesó más.

En realidad, en ese momento yo estaba orientándome a la psicología clínica e inclusive organizacional, pero el ver la problemática que había en el Perú, conocer más de cerca el tema del voluntariado, entender que la psicología comunitaria está muy ligada a estos temas y ver que una ONG es muy distinta a una empresa o una clínica me hizo tomar la decisión de ser psicólogo comunitario.

Y bueno, dos años y medio después, acá estoy. Sobretudo yo creo que vi a TECHO como un reto, como algo diferente, porque cuando me explicaron lo que es la organización y cuál es su objeto, debo admitir que sentí un poco de miedo, porque como muchos peruanos, tenía la idea de que un asentamiento humano era algo negativo, un lugar donde había puros delincuentes, malhechores, violadores, que era algo de lo que mis padres me metían en la cabeza, y lo pensé bastante, hasta que al final dije “si no pruebo, nunca lo sabré”.

Cuando entré como voluntario lo hice como voluntario de apoyo<sup>25</sup>, y los chicos me decían “haz la EVC<sup>26</sup>” y yo no quería tomarme el tiempo de asistir a unas clases en fin de semana por tres meses, así que como cuatro meses estuve así, hasta que entré a la EVC y tuvimos una especie de promoción que para mí fue muy importante, porque después de eso empezaron a llamarme para actividades, ya era staff y, de hecho, mi primera actividad como staff había sido como voluntario de apoyo en un encuestamiento, porque de algún modo hubo chicos que se la jugaron por mí y me dieron esa oportunidad.

Las primeras veces que me invitaron a comunidad fui muy evasivo, no quería ir por ese temor que tenía sembrado, pero la primera vez que me acerqué a una comunidad fue un momento muy importante. Recuerdo que fuimos a San Juan de Miraflores, y ver la forma en la que se vivía en ese lugar me hizo pensar bastante. Al final, mi experiencia con TECHO se quedó por una razón y; del mismo modo que como estudiante quise mostrar lo mejor de mi universidad, ahora mi responsabilidad como ciudadano, como peruano, fue lo que me hizo quedarme en la organización. El saber que podía hacer algo por superar la situación de pobreza, en una organización que no fuera asistencialista - *algo que es difícil en el Perú*-, una organización que tenía una metodología de trabajo específica y diferente me ayudó a desarrollarme como ciudadano y esa es una de mis principales motivaciones para hoy seguir haciendo voluntariado. Lo que comenzó como un “a ver

---

<sup>25</sup> En TECHO Perú los voluntarios de apoyo son aquellos que participan eventualmente en actividades sin tener un rol asignado. Para poder convertirse en voluntarios “permanentes”, deben de cursar la Escuela de Voluntarios de Comunidad.

<sup>26</sup> Escuela de Voluntarios de Comunidad.

que pasa” se volvió en un deber de ayudar a que las demás personas pudieran ejercer ser derechos de la misma forma que yo lo hago.

Otro momento que fue muy valioso para mí fue el asumir la jefatura de escuela de la construcción de Semana Santa, por el impacto que tuvo no solo en mí, sino en las familias con las que construimos, y en los voluntarios que participaron. De hecho, para mí es anecdótico que en esa ocasión alrededor del 20% de los voluntarios eran extranjeros, así que llegamos a formar una escuela latinoamericana, porque teníamos gente de Uruguay, Argentina, Chile, México y también teníamos gente de Francia y de Países Bajos, entonces era un reto también porque tuvimos la barrera del idioma; el holandés no hablaba nada de español, entonces tuvimos que hablar con él en inglés, y fue una actividad muy bonita, muy formativa...aunque en cierta forma también muy frustrante y cansada.

Esa escuela también me hizo ver un poco la actividad desde la perspectiva de la planeación, de lo que es una actividad de Semana Santa, verlo como jefe de escuela, porque es diferente cuando eres voluntario de una actividad a cuando tienes 60 u 80 personas a tu cargo y bajo tu responsabilidad.

Para mí todo proyecto que hago es muy importante, pero el momento cumbre fue cuando pudimos sacar el relevamiento en 2017. La antigua directora de investigación social<sup>27</sup> renunció en octubre, justo cuando estábamos planeando el evento, y con ella se fue la mitad del equipo, Recién

---

<sup>27</sup> En TECHO, el área de Investigación Social es la encargada de hacer todo el levantamiento de información previo sobre los Asentamientos Humanos en Situación de Pobreza y la viabilidad que tiene la organización de trabajar en conjunto con sus habitantes.

estábamos iniciando, llevábamos una primera actividad hecha y de ahí creo que todo fue un desastre porque no había quien liderara el proyecto, entonces, el director social me nombró a mí como coordinador del área y me dijo “de aquí a diciembre tenemos que levantar mínimo 100 encuestas”, hay que rastrillar 100 comunidades.

Yo no sé como hicimos, pero en dos meses, con un equipo que de ser 15 o 20 personas pasó a ser de 5, levantamos 99 encuestas. En ese tiempo fue un sacrificio, porque en lugar de ir solo los domingos tuvimos que ir en días de semana, en sábados, llegábamos a ir a comunidad 4 veces por semana, levantando 2 o 3 encuestas para que el relevamiento saliera, y al final llegamos al objetivo.

Mi novia es voluntaria de TECHO y, como ya mencioné, mi hermano también está acá; pero hay veces que por más que uno quiera no puede promover el voluntariado tanto como quisiera. Me acuerdo de que en mi universidad me ponían un montón de trabas, sobretodo porque tenían otras ideas de lo que se tenía que hacer y creo que no estaban preparados para hacer proyectos de mayor impacto social, lo que para mí fue un bajón. También con mis amigos fue complicado, pues siempre hay a quien eso no le llama la atención, o, por ejemplo, con mi mamá era difícil porque muchas veces ser voluntario significa no estar un domingo con tu familia, perder compromisos, y eso en ocasiones no es fácil de asimilar.

También pienso que el voluntariado debe ser un tema de vocación porque, por ejemplo, con el caso del creditaje que pide la universidad, lo que generan es que llegue gente buscando un beneficio personal, el poder aprobar un curso, y eso hace que la actividad no se valore mucho, que no se vea como el ejercicio de tu derecho cívico, sino como un requisito para graduarte. Eso es

una de los temas que creo que hace que el voluntariado aquí en el Perú sea muy flotante, rotativo y que la gente participe poco.

El voluntariado ha influido bastante en mi vida, en las decisiones que he tomado. Me doy cuenta de que ya no soy el mismo de antes, ese chico que se demoraba en tomar una decisión, que pensaba mucho las cosas, que tenía miedo. El ser voluntario, especialmente el serlo en TECHO, me ha ayudado a ser más rápido en mis actividades, en mis procesos, en tomar decisiones más acertadas...me ha hecho saber lo que quiero, cuestionarme lo que hago. A nivel profesional me ha hecho ser más organizado con lo que hago, a priorizar mis actividades, a saber cuándo decir que no.

Antes también era muy explosivo, poco paciente, y ser voluntario me ha ayudado a mejorar en ese sentido. Me ha hecho más empático, saber trabajar en equipo, ser más discreto, más conciliador.

Yo siento que el que siga estando en esta organización es mucho más que el cumplir con un requisito como una pasantía. Tengo bien puesta la camiseta porque creo en la causa. La mayor parte de las veces yo me quedo más del doble del tiempo que debo estar y para mí esos son horas voluntarias, y lo que hace que yo siga acá ese tiempo es el reto, porque veo que hay tanto que está pasando, tantos proyectos, y saber que yo tengo la capacidad de sacarlos adelante, que hay chicos que, como yo, están aprendiendo, eso me atrae mucho. Alguna vez escuché a alguien decir que “techero una vez, techero por siempre” y creo que eso es algo muy cierto... es un tema de convicción, de buscar no ser alguien fugaz en los lugares a los que llegas, sino tratar de dejar huella con lo que haces.

Algo muy importante y que creo que es también de lo que más engancha a quienes somos voluntarios son los propios vecinos de las comunidades. Es muy distinto cuando eres un voluntario de comunidad a uno de área comercial, porque sabes que los vecinos te esperan, te llaman para saber cuándo vas a ir, están pendientes y eso te hace sentir querido, y no necesariamente es que esperen que vayas solo a trabajar, sino que vayas a conversar con ellos, a tomar el té, a convivir... es algo que motiva mucho.

Para mí ser voluntario me ha permitido conocer grandes personas, una señora Olinda, una señora Juana, a Margarita, que son personas maravillosas y a las que aprecio, y que hacen que me motive a ir a comunidad, a quererme levantar temprano cuando eso es algo que generalmente me molesta demasiado, a tener más constancia con lo que hago.

Creo que, si algún día entro en otro ámbito laboral-profesional, mi punto de partida siempre sería el voluntariado, no solo por el aporte académico, profesional y técnico que me ha dado, sino por todo lo humano que he podido ser aquí, por lo que me ha hecho darme cuenta de cómo nos encontramos como sociedad, por el poder reflexionar sobre la realidad, ser más consciente de lo que pienso, digo, hablo y ver cómo eso me ha cambiado. Para mí éste ha sido un proceso bastante impactante y creo que esa es la palabra con la que definiría mi experiencia.

## Jorge

Jorge tiene 27 años. Nació en Lima, Perú. Durante un año vivió en Estados Unidos con parte de su familia, lo que le llevó a interrumpir sus estudios universitarios. No obstante, concluyó la Licenciatura en Negocios Internacionales en la Universidad San Martín de Porres en el año 2018.

Aunque sus primeros acercamientos con el voluntariado los tuvo durante sus años del colegio, no fue sino hasta el año 2015 que comenzó a realizar voluntariado de manera formal, en TECHO.

De la misma forma, Jorge participó con Yunta, una organización que realiza actividades de *mentoring* en la zona metropolitana de Lima, como parte de sus requisitos para concluir la universidad.

Actualmente sigue colaborando con TECHO en el área de construcción, a la vez que ha participado en algunas actividades de voluntariado en su lugar de trabajo.

## Se la jugaron por mí

Soy Jorge. Trabajo como analista de compras en una corporación que se dedica al sector de cerámicos, hace poco me independicé. Personalmente, mi vida es básicamente del trabajo a la casa, de la casa al tiempo que puedo dedicarle al TECHO y el resto, a descansar.

Soy hijo único, mi madre es madre soltera, siempre he vivido con ella y con mi abuela. Mi abuela es una de las personas más importantes de mi vida. Fue ella quien me crio durante toda mi niñez, pero cuando yo tenía 10 años ella partió al extranjero. Fue algo difícil para mí, porque

pasaron 8 años para que yo pudiera visitarla en Estados Unidos, así que uno de los momentos más importantes de mi vida ha sido volver a verla después de tanto tiempo.

Toda mi educación la realicé en un colegio católico, en el que nos inculcaron la caridad y la ayuda al necesitado y nos llevaban a actividades relacionadas a ello que me marcaron porque yo personalmente no provengo de una situación socioeconómica alta, de chico viví en una zona que no era muy cómoda, pero en esas actividades pude ver a personas que vivían con menos que yo y eso me impactó mucho.

La primera vez que yo fui a una de esas actividades tenía alrededor de 13 años y fuimos a un asentamiento en el norte que se llama “Puente piedra”, en el que de alguna manera ya había superado su estatus de pobreza, pero había una cantidad de personas que vivía en estado de precariedad. Mi colegio tenía conocidos en la zona de la misma religión y en navidad llevamos regalos; yo en ese momento no me cuestionaba, era como “ya, bacán<sup>28</sup>, estoy viniendo y traigo mi regalo y estoy ayudando a un niño”. Con el pasar de los años me di cuenta de que no estaba ayudando a nadie, ni era un héroe, ni había hecho probablemente algo bueno, porque particularmente considero que el asistencialismo hace que las personas se mantengan en su estatus de pobreza.

Yo comencé la universidad alrededor de los 16 años, pero la he terminado apenas a los 25, porque la dejé alrededor de 4 años. En ese período me tomé un año sabático en el que me fui a vivir a Estados Unidos con mi familia, pues la mayoría ya vive allá. En Perú solo quedamos mi

---

<sup>28</sup> Muy bien.

mamá y yo. En ese entonces mi abuela estaba delicada de salud, había salido de una operación y necesitaba cuidados que mi familia por cuestiones laborales o de estudios no podía darle, así que yo me fui inicialmente 3 meses a cuidarla, pero me sentí tan cómodo allá que le pedí a mi abuela quedarme más tiempo, así que estuve 9 meses más.

En el momento en el que regresé a Perú conseguí un trabajo en el que me iba bien, de alguna manera me hice línea de carrera, estuve muy enfocado en eso y dejé la universidad de lado. Me animé a retomar mis estudios porque me di cuenta de que el trabajo en el que yo estaba no me daba abasto para estudiar, me exigía más de lo que yo podía dar y ya no tenía más a dónde ascender, me sentía estancado y era algo que no quería para mí. Afortunadamente contaba con el apoyo de mi familia para seguir estudiando.

Cuando renuncié era el mes de septiembre, así que no era una temporada para ingresar a la universidad. Pensando en opciones sobre qué hacer con mi tiempo libre decidí buscar un lugar en el que yo pudiera “hacer caridad”, como le decía en ese momento.

También mi mamá me decía “busca algo que hacer, busca alguna actividad en la que te puedas desenvolver” y cuando le comenté que quería hacer voluntariado me dijo “si vas a hacer algo por tu vida yo estoy feliz, bienvenido sea”.

Así, revisando *fan pages* y a través de referencias de amigos de la universidad encontré TECHO. Mis amigos me dijeron “anda allá, igual en algún momento te va a ayudar para el voluntariado universitario, tienen actividades todos los domingos y yo que sé”. Eso fue hace tres años, aproximadamente.

La primera actividad en la que participé en TECHO tuve la suerte de enamorarme de la organización. Fue un proyecto comunitario que se estaba ejecutando en San Juan de Miraflores y creo que fue el evento perfecto, porque hubo participación de vecinos y voluntarios, me acuerdo de que éramos un *manchón*<sup>29</sup>, como 40 o 50 voluntarios y la misma cantidad de vecinos participando en la faena, que era una actividad de arborización. Yo nunca en mi vida había hecho actividades físicas, entonces, para mí fue un chambón<sup>30</sup>, pero ver ahí a la gente participando fue lo que me enganchó.

Después de eso vino una charla de inserción en la cuál decidí sumarme al equipo permanente en el área de compras y abastecimiento, porque estaba relacionada con mi carrera, pero lo que sucede es que generalmente las áreas administrativas tienden a ser muy puntuales, participan en actividades muy específicas y en ese entonces no eran muy recurrentes las actividades; así que pasé un par de meses sin ir a actividades, y en una de esas conocí a dos, tres chicos más que eran súper pilas<sup>31</sup> y me dijeron “oye, la parte de compras y abastecimiento no es la única en la que uno puede desarrollarse” y me dijeron “si quieres participa en una actividad de gestión comunitaria” y así terminé un domingo en una faena en el Callao. A partir de eso me invitaron a más actividades como descargas y construcciones, y después me sumé a la Escuela de Voluntarios de Comunidad (EVC), de donde me gradué como coordinador de comunidad.

En esa EVC yo conocí a personas que el día de hoy considero amigos de toda la vida, prácticamente mi familia, gente a la que yo quiero mucho y con la que me identifiqué porque en

---

<sup>29</sup> Muchos.

<sup>30</sup> Cantidad muy grande de trabajo.

<sup>31</sup> Muy activos, involucrados.

el momento de la EVC y después de nuestra graduación pude ver que tenían ese mismo bichito que yo tenía de realizar voluntariado, de poder hacer más.

Cuando ingresé al TECHO yo no sabía que había sido fundado por jesuitas y fue algo que al principio me causó molestia, porque lo relacionaba con la caridad, con el hacer regalos a la gente sin saber qué sucede después; pero cuando me di cuenta de que en la práctica es una organización laica, que tenía una visión de trabajo en conjunto y permanente con los vecinos, que es lo que yo quería hacer, fue que decidí quedarme. TECHO de alguna manera me brindó esa oportunidad de saber qué es lo que sucede después que antes yo no podía ver.

Después de un tiempo como voluntario en TECHO pude volver a la universidad, pero quise seguir participando en la organización, y mi mamá lo único que me dijo fue “intenta cuadrar bien tus tiempos”, en general creo que toda mi familia me ha apoyado en ese sentido.

Por el tema del creditaje que me pedía la universidad estuve colaborando también en un programa de *mentoring* de una organización que se llama Yunta, en donde estuve un año yendo dos veces por mes los sábados, a la vez que iba a TECHO los domingos. En Yunta el trabajo era de manera trimestral, dando soporte emocional y práctico a niños de entre 9 y 10 años de un colegio. Cuando ese tiempo terminaba, nos íbamos a otro lugar. Creo que al final no me gustó tanto porque me preguntaba realmente qué era lo que estábamos dejando en esos colegios si solo estábamos ahí tan poco tiempo. La organización si te invitaba a mantener contacto con los niños, pero yo creo que eso no es lo más sano, y que no muchos lo hacían.

Siento que esa experiencia me dejó más a mí, en el sentido de que me ayudó a desarrollar habilidades, a aprender del *mentoring* y a trabajar también en algo que ya había empezado en TECHO, que era mi timidez.

A pesar de que siempre he sido algo reservado, algunas de las amistades que más conservo son mis amigos del colegio y a muchos de ellos yo los acerqué a la organización, algunos se quedaron, aunque creo que muchos no terminan de entender muy bien qué es lo que consigue la organización, yo siempre les he dicho que es un intangible, pues es más el cariño, el amor y el conocer a las personas, pero siempre hay quien te dice que estás gastando tu tiempo en algo que no tiene ningún sentido.

Algunos de mis amigos de la universidad me han preguntado también por TECHO, pero muchos de ellos por el tema de las horas de voluntariado que te piden, pues quieren obtener solamente su certificado y saben que yo estoy involucrado.

Por mi parte, desde que entré a TECHO nunca me he perdido una actividad masiva. Desde la primera vez que yo fui sentí la confianza que el equipo depositaba en mí, que de alguna manera se la jugaron por mí, aunque yo sé que muchas veces he fallado en cosas elementales o muy tontas, pero también me han hecho reflexionar, saber que hay detalles que por más que uno diga que no van a suceder terminan pasando, y creo que eso es algo de lo que también he aprendido: a no obviar el más mínimo detalle.

Mi voluntariado ha sido un constante proceso de reflexión. Llegó un punto hace un tiempo en el que me cuestionaba cuál era el punto de hacer lo que estaba haciendo en TECHO, de ir a las

actividades, ser coordinador de comunidad, creía que mi aporte era muy logístico, que no iba más allá; pero después llegó el fenómeno de “El niño”<sup>32</sup> y con la experiencia que ya tenía pude brindar soporte a chicos nuevos que querían sumarse a la organización; ahí me di cuenta que mi tiempo como voluntario había servido para orientar a otros chicos para que lideraran actividades de mejor manera, como antes otros habían hecho conmigo; creo que he aprendido tanto con el paso del tiempo que sentí que debía compartirlo con los demás.

Después del fenómeno de “El niño” la necesidad de construcción aumentó exponencialmente y, evidentemente, hacían falta manos, así que me pregunté ¿por qué no sumarme a equipo de vivienda?, pues mal o bien, con la experiencia he participado en tantas construcciones que ya conozco el proceso previo, el proceso de post-construcción y lo que pasa durante un evento de ese tipo, así que decidí asumir la coordinación de vivienda, y hasta el sol de hoy es una decisión de la que no me arrepiento por nada, pues siento que he obtenido algunos logros y que puedo seguir aportando aún más, mientras el tiempo me lo permita.

En el trabajo yo no he sentido la necesidad de decir que soy voluntario de TECHO, el único que lo sabe es mi jefe, pues en algunas ocasiones he tenido la necesidad de pedirle permiso para asistir a alguna actividad muy puntual.

El lugar en el que trabajo tiene su propia organización de voluntarios, dedicado a hacer actividades extralaborales, el año pasado participé en el evento que organizaron para fiestas navideñas, en donde invitamos a niños de una casa hogar al trabajo e hicimos una cena y *show*

---

<sup>32</sup> Es un evento climatológico en el cual el agua del Océano Pacífico se calienta de forma anómala en las costas de América del Sur, afectando el clima en Perú, Ecuador y, en ocasiones, a Chile.

navideño, les dimos regalos, etc. Aunque ese tipo de actividades no es lo que más me gusta, en épocas festivas siempre creo que hay un ambiente emotivo que te invita a hacer cosas así, aunque después no he ido más.

Siempre he dicho que las personas llegan al momento y lugar específico en determinado punto de su vida y hay veces en las que en 6 meses alguien puede conseguir que el voluntariado les impacte de manera inmediata y retirarse porque ya cumplieron su ciclo, y hay otros – *como yo* – que pueden pasar 3 años y siguen en constante proceso de aprendizaje y crecimiento. Justamente creo que eso es lo que hace que a veces los voluntarios roten tanto, porque hay personas que cumplen su objetivo en poco tiempo y hay otros que no.

También creo que hay gente que llega al voluntariado queriendo impactar y cambiar el mundo y se decepcionan de lo que hace cierta organización, por eso buscan otras...son variables infinitas. Yo tiendo a involucrarme mucho con los voluntarios que tengo a mi cargo, y reconozco que algunas de las causas muy puntuales por las que un voluntario se retira de mi área son los temas académicos, el que la organización no sea lo que ellos esperaban o que ya no tienen el tiempo, pero creo que como organización uno debe buscar brindarle la mayor cantidad de posibilidades al voluntario para que dentro de su tiempo que buenamente nos brinda, pueda convencerse y quedarse.

En el caso de la coordinación en la que yo estoy, eso significa tener tiempos más flexibles, tener una constante comunicación con los voluntarios, escuchar cuáles son sus necesidades; porque al fin y al cabo un voluntario que no es escuchado tiende a perderse, y además hay muchas personas

que llegan a sumar cosas que uno realmente ni siquiera se imaginaba que se podían hacer y que si no existiera ese vínculo no se hubieran logrado.

También creo que el sentido de pertenencia, el formar un grupo con los nuevos voluntarios que se integran, darse la oportunidad de conocer a quienes llegan y formarles tanto en lo que hace la organización como en lo que ellos específicamente estarán realizando ayuda a que los voluntarios se comprometan con la causa, porque ya saben qué es lo que se espera de ellos, están capacitados y tienen las herramientas necesarias para ejercer sus actividades y su rol de la mejor manera. Para mí la EVC de TECHO fue algo fundamental en este proceso y creo que hay que potenciarla porque es el mejor recurso que tiene la organización.

Creo yo que la base de la persona que soy ahora está ligada al voluntariado. Cuando era chico, probablemente por ser hijo único, era una persona muy engreída, muy arrogante y eso es algo que el voluntariado cambió en mí. El poder ir a un asentamiento y ver personas de distintas clases sociales, a vecinos con una actitud tan buena onda, me hizo cuestionarme qué estaba haciendo yo con mi vida, el por qué era como era, por qué me desenvolvía tan negativamente en mi vida personal.

Siento que ser voluntario me ha ayudado a formar mi carácter, antes era una persona que se dejaba llevar mucho, no analizaba mucho las situaciones, no tomaba muchas decisiones sobre nada. Ahora creo que eso ha mejorado mucho en mí. Mi círculo de amistades ha crecido un montón, y con personas que de alguna forma han sumado a mi vida, que me han brindado soporte en mis proyectos, me han aconsejado y eso ha sido muy importante para mí; sobretodo porque

estando casi toda mi familia lejos, sin tener hermanos, tener ese sistema de soporte ha sumado mucho a mi vida personal.

A nivel profesional, me ha hecho mejorar mi currículum; de hecho, cuando yo estaba buscando trabajo mencionaba que hacía voluntariado, y en mis referencias personales puse a la directora ejecutiva de TECHO, y eso fue muy valioso porque el lugar en el que trabajé valora mucho las actividades que uno realiza más allá del tema profesional, e incluso después de contratarme me comentaron que el voluntariado sumó mucho a mi perfil profesional porque se notaba que no era una persona que vivía en un entorno cerrado, sino que trabajaba en mi contexto y con mi realidad. Creo que en ese sentido el voluntariado aporta muchísimo a la vida profesional, y sobretodo hacerlo en un lugar como TECHO, porque platicando con otros voluntarios, ellos también me han dicho que cuando las empresas ven que colaboras en ese tipo de organizaciones al toque ubican qué es lo que hacen y que su trabajo es valioso.

Yo sé que TECHO no es una organización perfecta, hay veces que no somos muy ordenados en algunas áreas, pero pienso que eso también refleja el que no somos un ente orgánico estable, que al fin y al cabo aquí somos casi todos voluntarios de alta cantidad de rotación y creo que dentro de todo y con lo que tenemos nosotros hacemos el mejor trabajo posible y eso me parece sumamente importante, porque con las herramientas que tenemos explotamos al máximo nuestra capacidad.

## Capítulo IV. Análisis de la información

---

### Consideraciones para el análisis de los relatos de vida

Albertina Pretto (2011) retoma a Demazière y Dubar (1997) al hablar de que existen tres *actitudes* que constituyen la base del análisis de las historias de vida:

- La *actitud ilustrativa*, que consiste en utilizar de manera selectiva las palabras de la persona entrevistada para someterlas a las exigencias de la demostración conducida por el investigador, sirviendo para ilustrar sus afirmaciones. Esta es una actitud cercana al análisis cualitativo, pues como primer paso contabiliza la repetición de palabras, hechos o acciones para poder construir las categorías a ser explicadas. De ella derivan dos tipos de análisis: de contenido (que describe el tema a partir del conteo, segmentándolo en categorías para poder interpretarlo) y temático (que individualiza y aísla los temas y subtemas de la entrevista para realizar comparaciones) (p. 172 – 174).
- La *actitud restituyente*, que hace uso exhaustivo de las palabras del entrevistado, rechazando la reducción de las entrevistas a simples ejemplos ilustrativos o tests de validación de hipótesis, y de la cual se desprenden el *análisis de la restitución de la sabiduría social de los sujetos* y *la transparencia de la palabra*. En este tipo de actitud, el investigador no propone una interpretación autónoma, sino que busca entender el significado de las frases dichas por los entrevistados, considerando que la sabiduría social es contextual e inseparable del sujeto que la enuncia. Asimismo, se excluye cualquier etiquetamiento, pues el investigador únicamente transcribe y organiza el orden de las

entrevistas, ofreciendo a los lectores los instrumentos para prestar especial atención a aquellos segmentos que considere pertinentes (p. 174 – 175).

- La *actitud analítica*, que pone el foco en el lenguaje de los entrevistados, mismo que constituye un “*conjunto de definiciones de las situaciones vividas*” y que, de acuerdo con Demazière y Dubar, permite reconstruir el mundo social en el que los entrevistados se mueven. Dentro de esta actitud encontramos el análisis *proposicional del discurso* y el *análisis de las relaciones por oposición* (p.175).

Pretto propone una combinación de las tres actitudes de análisis, lo que coincide con lo señalado por Bertaux (1998), quien habla de un análisis *comprendido*, que sirva para identificar aquellos mecanismos sociales que han influido en la experiencia de vida del sujeto y ayuden a reconstruir su mundo histórico social. De acuerdo con Bertaux, un buen análisis sirve para volver comprensible una serie de fenómenos, por lo que se debe realizar descripciones lo más profundas posibles, considerando tres ámbitos de análisis: el *ciclo de vida* (la trayectoria seguida por los participantes y los segmentos temáticos de su vida), la *vivencia* (las opiniones, interpretaciones, emociones y percepciones del narrador), y la *interacción en la entrevista* (el lenguaje verbal y no verbal, el reconocimiento o no de las áreas transmitidas por el narrador) (p. 176 – 177).

En el caso de esta investigación, he considerado las propuestas de Pretto y Bertaux para poder llevar a cabo la codificación de las entrevistas, buscando preservar la integridad de los mensajes emitidos por los entrevistados, pero intentando encontrar aquellos mecanismos sociales que influyen en la manera en la que los participantes experimentan el mundo y cómo yo como investigadora he participado en este proceso en los distintos momentos de la elaboración de mi trabajo.

Lo anterior coincide a su vez con la propuesta de Verón respecto a la interpretación del discurso, al señalar que el sentido del producto solo es visible en relación con el sistema que lo ha engendrado, ya que se encuentra inserto en el plano social. Así, el análisis reflexivo, debe considerar la producción, circulación y reconocimiento del discurso, a la vez que integra el ciclo de vida, la vivencia y la interacción del participante durante la entrevista, recordando que, como señala Verón, la lectura que aquí se encuentra de lo dicho por los entrevistados se relaciona también con la gramática de reconocimiento que yo he realizado a través de los elementos que he descrito a lo largo del texto.

## **Códigos, grupos y categorías**

En el capítulo anterior se puede encontrar los relatos derivados de las entrevistas realizadas a los participantes durante el trabajo de campo, además de algunas precisiones contenidas en notas del diario de campo, de la mezcla de conversaciones posteriores y de una corrección mínima de estilo con el fin de lograr una lectura más fluida de las mismas. No obstante, la codificación de los datos la realicé basada en la transcripción de las entrevistas tal y cómo sucedieron.

Durante un primer esbozo, previo a realizar la lectura línea por línea, existían ciertos códigos que identificaba de manera intuitiva tanto a través del diario del campo, como de mi propia experiencia como voluntaria, mismos que se concentraban en el área de las motivaciones de los participantes, que eran políticas, económicas, formativas, espirituales, interpersonales/afectivas y éticas/morales.

Durante la primera lectura identifiqué a su vez segmentos de las entrevistas relativos a las prácticas, discursos y representaciones presentes en las actividades de voluntariado de los participantes.

Aunque encontré algunas de las intuiciones con las que yo llegué a campo de manera reiterada, durante la lectura línea por línea surgieron muchos más códigos que no había contemplado en la etapa previa. Asimismo, hubo códigos que no tuvieron tanta fuerza como otros en esta parte de la codificación.

En esta etapa también me surgieron muchas dudas respecto a si realmente las personas entrevistadas se referían a lo que se estaba intuyendo, particularmente debido al uso de metáforas o a la expresividad que atribuían a ciertas afirmaciones.

Conforme fui avanzando con la lectura línea por línea fueron incrementándose ciertos códigos que aparecían de manera repetitiva en las entrevistas, mismos que agrupé en categorías más amplias, destaco los siguientes:

<b>Discurso</b>
<b>Prácticas</b>
<b>Representaciones</b>
<b>Reflexividad</b>
<b>Momento categórico</b>
<b>Miedos</b>

<b>Relación con el otro</b>
<b>Transformación</b>
<b>Temporalidad</b>
<b>Territorio</b>
<b>Motivaciones</b>
<b>Políticas</b>
<b>Económicos</b>
<b>Formativos</b>
<b>Espirituales</b>
<b>Interpersonales/afectivos</b>
<b>Éticos/Morales</b>

Tabla 1. Códigos tras codificación abierta.

Para buscar las relaciones entre los distintos códigos utilicé la técnica más “artesanal” que consistió en colocar aquellos códigos que aparecieron de manera recurrente de manera visual y agruparlos de acuerdo con el tipo de temas que abordaban. Tras ese ejercicio surgieron tres categorías de primer nivel, mismas que se dividen de la siguiente manera:

## Categoría I: Motivaciones

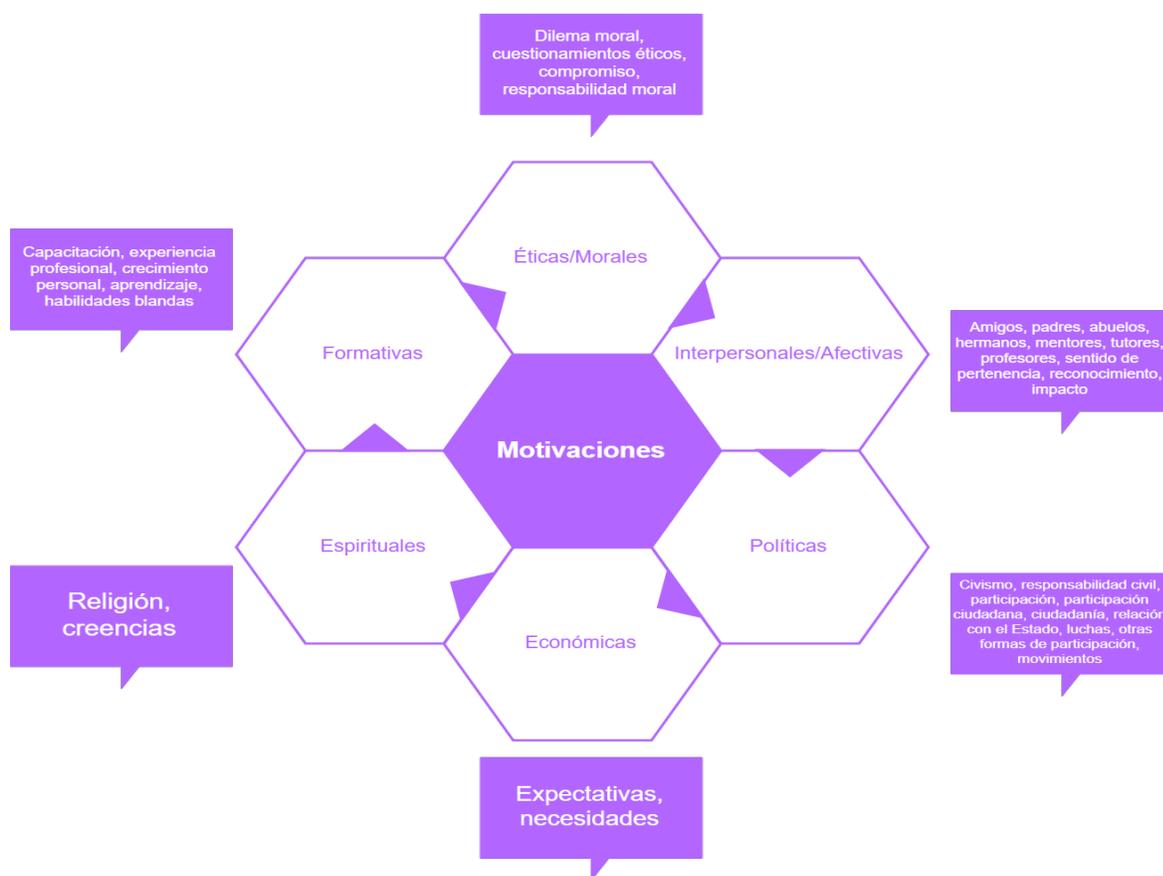


Gráfico 1: Categoría 1. Motivaciones

En esta categoría encontré robustecidas las primeras intuiciones generadas previo a la codificación. Como se puede ver, las motivaciones encontradas en las entrevistas se dividen en 6 grandes segmentos, mismos que agrupan los distintos códigos que se encuentran relacionados entre sí.

Posterior a este proceso de visualización de las categorías por grupos, lo que hice fue realizar un vaciado de la información de las entrevistas en tablas derivadas de esta categorización.

Aunque hay presencia de todos los grupos de motivaciones, no todos se encuentran con la misma frecuencia, e incluso hay entrevistas en las que no se presentan en absoluto. En cambio, existen motivaciones que se presentan de manera reiterada a lo largo de las entrevistas. Esto es algo que sucedió en todas las categorías.

Ahora bien, ¿cómo se presentan las distintas categorías dentro de las entrevistas? Primero que nada, me parece importante mencionar que, dado que las entrevistas fueron a profundidad, partiendo de la base de la entrevista semiestructurada, existen textos largos, en los que podemos encontrar muchos códigos que no necesariamente corresponden a una sola categoría. Un ejemplo lo encuentro en la entrevista de Isaac, que cuenta cómo lo que le motivó a acercarse al lugar en el que hace voluntariado, en este caso la Cruz Roja Mexicana, fue un trabajo escolar, y que esa experiencia fue la que le llevó a mantenerse en la organización hasta el día de hoy.

En el texto, el entrevistado aborda diversos temas, particularmente la relación que tenía con la organización a la que llegó, de qué manera lo hizo y cómo esto se relacionaba con su contacto cotidiano con la misma debido a las condiciones geográficas del lugar en el que vivía, que en este caso es la ciudad de Atlixco. De la misma forma, aborda elementos que se encuentran en las otras categorías de análisis de la investigación, relativas a los elementos contextuales y la temporalidad de su actividad como voluntarios. En este sentido, en un primer momento podemos encontrar una relación directa entre el interés del participante en la organización y la falta de conocimiento que tenía sobre el mismo, cuando menciona el hecho de que de manera cotidiana escuchaban las

ambulancias al encontrarse en la escuela, pero no sabían quiénes eran las personas que se encontraban a cargo de este proyecto o de qué manera colaboraban con el mismo.

Es importante mencionar que a lo largo de las entrevistas y en la posterior revisión de estas, pude notar cómo las motivaciones de los participantes se entrecruzan y van fluctuando a través del tiempo, en el caso de Isaac, al preguntarle qué fue lo que le motivó a integrarse a la Cruz Roja Mexicana, habló de las ganas de ayudar, de visibilizar las necesidades en momentos de crisis, de la reducción de la vulnerabilidad y la frustración que este tipo de eventos le genera.

En este sentido, noté como entre el período entre el que el participante conoce el proyecto y decide unirse a él existe un proceso de autorreflexión en el que habla de cómo su motivación principal ya no tenía que ver con la escuela, ni con las ganas de conocer lo que hacían, sino que decide involucrarse con lo que se hace y al hacerlo se hace consciente de que sus ganas no son necesariamente suficientes para poder colaborar de la mejor manera con la organización, por lo que retoma los elementos formativos, ahora para capacitarse en la mejor forma de cultivar su motivación de ayudar. Habla también su percepción sobre el contexto político del país y cómo éste afectó la forma en la que él veía la problemática que le interesaba, al referirse a las condiciones de vulnerabilidad de la población en situación de crisis y cómo el darse cuenta de esto le generó un compromiso para permanecer en la Cruz Roja Mexicana.

A nivel intuición nuevamente, podría decir que los términos que él utiliza en la entrevista realizada no eran los mismos con los que se refería al fenómeno previamente, pues hablan de un nivel de conocimiento técnico y experiencia de alguien que se encuentra involucrado en el tema (hablando de palabras como “vulnerabilidad”).

Otro ejemplo de cómo las motivaciones se entrelazan podemos verlo con Irma, quien relata cómo su experiencia profesional y las dudas que le generaba la línea de trabajo en la que se encontraba fueron su principal motivación para buscar comprometerse con una causa social.

En el texto, ella refiere cómo su contexto afectó en las decisiones que tomó respecto a su carrera y cómo estas no necesariamente se encontraban ligadas con sus ideales personales. Al principio menciona un tema profesional y la relación que la oportunidad laboral a la que hace mención era la mejor en relación con cuestiones económicas y también respecto a los que sus padres “esperaban de ella al egresar”, sin embargo, habla de cómo se encuentra con un dilema moral al aceptar el trabajo debido a su conocimiento previo de las problemáticas comunitarias relacionadas en este caso con la venta y consumo de alcohol. En este sentido, ella señala cómo es ese dilema que describe como ético/moral es el que la lleva a acercarse a Rotary, la organización con la que colabora de manera permanente y a la que refiere como punto de conexión entre necesidades y capacidades, lo que habla a su vez del contexto económico de la población que participa en dicho proyecto y que tiene las posibilidades para donar dinero para atender ciertas problemáticas.

## **Categoría II: Contexto**

Ya he hablado un poco en la sección anterior de cómo las categorías pueden entrelazarse en un mismo párrafo, al contar una anécdota o en una misma pregunta.

La segunda categoría analítica refiere a los elementos contextuales que se entrelazan con la actividad de voluntariado de los participantes. Como se observa en el gráfico número dos, la categoría referente al contexto consta de 7 segmentos.

- i. **Emociones** – Emociones expresadas al relatar un suceso, es la categoría primaria en la que se ha encontrado mayor diversidad. Las emociones expresadas se encuentran en una gama bastante amplia, que va del desaliento y la desesperanza a la alegría y la felicidad dependiendo del momento relatado.
- ii. **Educación** – Refiere principalmente al tipo de formación recibida por el participante, su último grado de estudios, el tipo de instituciones educativas a las que asistió durante su período formativo y a las experiencias que vivió en estos espacios.
- iii. **Experiencias** – En esta categoría se encuentran específicamente las experiencias relacionadas con la actividad de voluntariado. En ella menciono los distintos momentos que, a decir de los participantes, han marcado una diferencia en su actividad. Este tipo de experiencias va acompañado de una fuerte carga emocional y generalmente es seguida de un proceso de reflexividad por parte del participante.
- iv. **Territorio** – en esta categoría englobo tanto el espacio físico, como el “territorio” de la organización u organizaciones en las que colaboran los participantes. También hago mención a los temas de interés como territorio de lo posible. Esta visión ampliada de lo que deviene en territorio en cuanto a espacio de interacción,

- representación y manifestación va de la mano de los planteamientos de autores como Jaime Luna y coincide con lo planteado en la teoría de las representaciones sociales desde la perspectiva de espacio público de Moscovici y Jodelet.
- v. **Referentes** – En este apartado hablo de vínculos personales a los que hacen referencia en las entrevistas los diversos participantes y que influyen en la forma en la que ellos ven el mundo, actúan y toman decisiones. Entre los referentes más constantes encontramos familiares (particularmente los padres), amigos, parejas, líderes comunitarios y grupos a los que pertenecen.
  - vi. **Contexto económico** – Aquí me refiero tanto al contexto económico personal del participante como al de su familia, su círculo cercano y el de las comunidades o grupos a los que atienden a través de su voluntariado.
  - vii. **Contexto político** – Esta categoría engloba algunas de las problemáticas identificadas por los participantes que influyen de manera directa en las actividades que realizan. En ella encuentro códigos como voluntad política, desigualdad, pobreza, inseguridad, violencia y corrupción.

Destaco en los ejemplos anteriores algunos esbozos de elementos contextuales que se presentan durante las entrevistas y que influyen en otras categorías, como el caso de Isaac, en el que habla de cómo su contexto educativo le llevó a acercarse a una organización, mientras que el territorial fue el que le aproximó a la Cruz Roja Mexicana.

En el caso de Irma, ella también habló de cómo fue gracias a sus referentes (En este caso, sus padres) y a las expectativas económicas existentes en su círculo cercano que decidió tomar un trabajo y cómo éste le llevó a su vez a buscar un espacio en el que pudiera “retribuir un poco a la sociedad”.

El formato que seguí para realizar la clasificación de las categorías y el posterior vaciado de datos fue el mismo que se utilicé con la primera categoría.

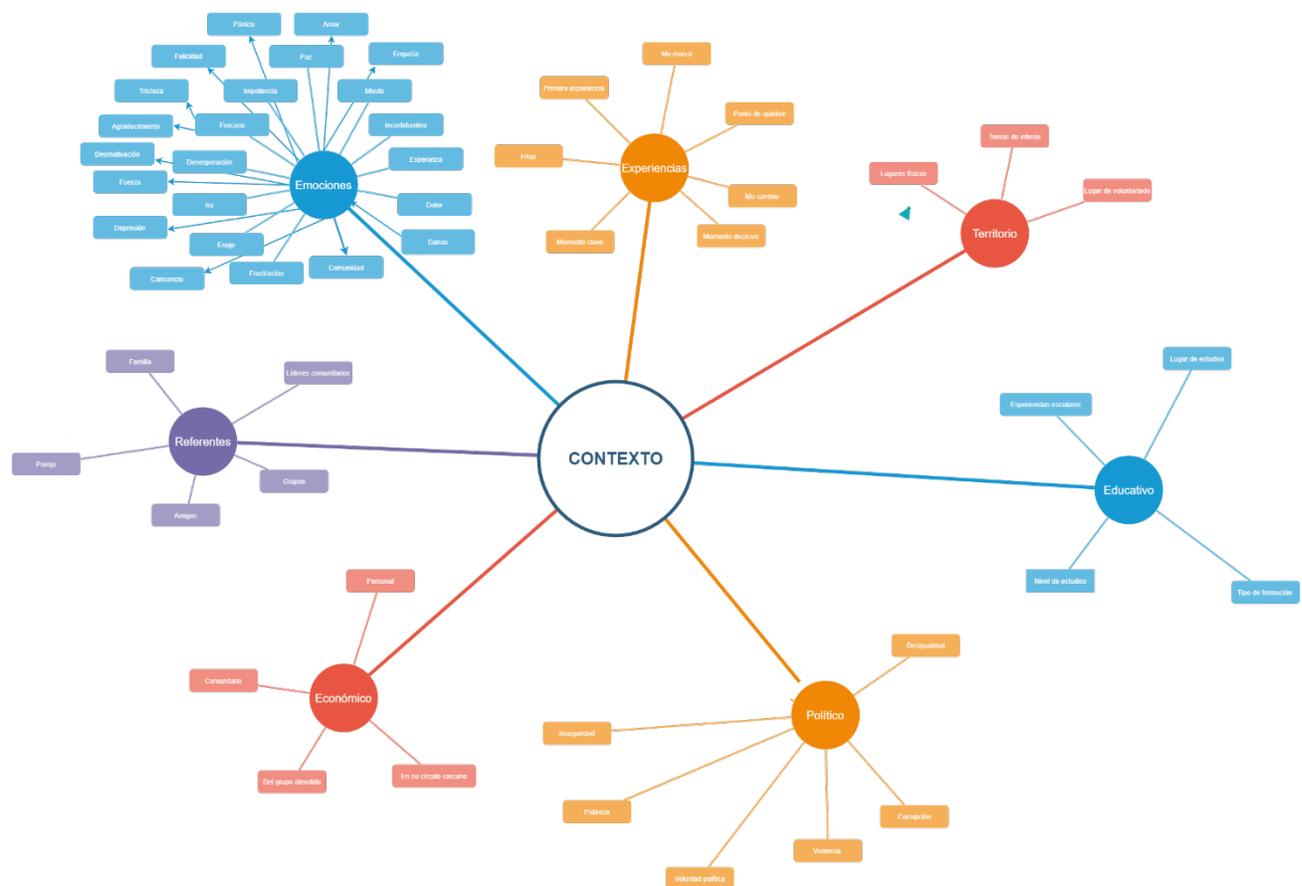


Gráfico 2. Categoría II. Contexto.

Nuevamente, en el relato de Irma encuentro varios elementos. En primer lugar, ella hace referencia a un tema territorial a la hora de referirse a su experiencia, ubicándola en un espacio geográfico determinado, específicamente hablando de Chiapas. Posteriormente, hace mención a un contexto político y social de violencia y de impunidad Estatal, pero también de resiliencia y lucha de las comunidades; a referentes históricos como la masacre de Acteal y a referentes personales, particularmente el chico que les recibió y les contó su historia de vida, pero también Las Abejas y el padre Samuel Ruiz.

Habla también de cómo esta experiencia marcó un punto de quiebre en su participación como voluntaria y en sus motivaciones para seguir realizando dicha actividad, en donde recupera el discurso de su amigo “que Acteal nos sirva como inspiración y como fuente de energía y de fuerza para seguir exigiendo justicia y paz en nuestras comunidades”. Habla a su vez de muchas emociones: tristeza, dolor, risa, impotencia, fuerza, sacrificio, coraje, indignación y cierra esta anécdota con su percepción respecto a las luchas de los grupos indígenas, de una búsqueda de justicia que aún queda incumplida y con la cuál empatiza a través de su contacto con estas comunidades, generando una dinámica en la que las categorías contextuales se mezclan entre sí y detonan cambios.

### **Categoría III: Temporalidad.**

Como mencionaba en líneas anteriores, cuando analizo las motivaciones de los participantes para realizar actividades de voluntariado, noto cómo estas evolucionan con el tiempo. A través de este mismo análisis he llegado a una intuición similar respecto al tema de la temporalidad en el voluntariado.

Al realizar la lectura a profundidad de las entrevistas, hay fragmentos que parecen indicar que existen elementos que van evolucionando conforme a la participación en dichas actividades. En cuanto a cuáles son los elementos que se modifican de acuerdo con la temporalidad, identifiqué tres principales:

a. **Discurso:** Aquellos elementos simbólicos y de sentido que dan significado a la colaboración del participante en ciertos grupos o actividades, en este caso, refiriéndonos al voluntariado. Parto del supuesto de que entre los voluntarios existen discursos comunes, que se van modificando conforme los participantes se involucran en dichas actividades.

b. **Prácticas:** Las actividades cotidianas que forman parte de la vida de los participantes de la investigación. Lo que infiero es que quienes realizan voluntariado ven modificadas dichas prácticas a lo largo de su experiencia y en relación directa con los temas con los que trabajan. Asimismo, creo que es durante la práctica que los participantes realmente se constituyen como voluntarios, cumpliendo con una serie de características específicas que atienden directamente al contexto en el que se encuentran inmersos y a los temas con los que trabajan. Uno no es voluntario por el simple hecho de asistir a una actividad, sino que se va formando como tal a través de su participación.

c. **Representaciones:** En este apartado hago mención de lo que he señalado en líneas anteriores respecto a la teoría de las representaciones sociales y su relación con el interaccionismo simbólico y la tradición de la Escuela de Chicago. Aquí parto del supuesto de que todo participante construye sus propias representaciones sobre sí mismo con base en la interacción con los otros.

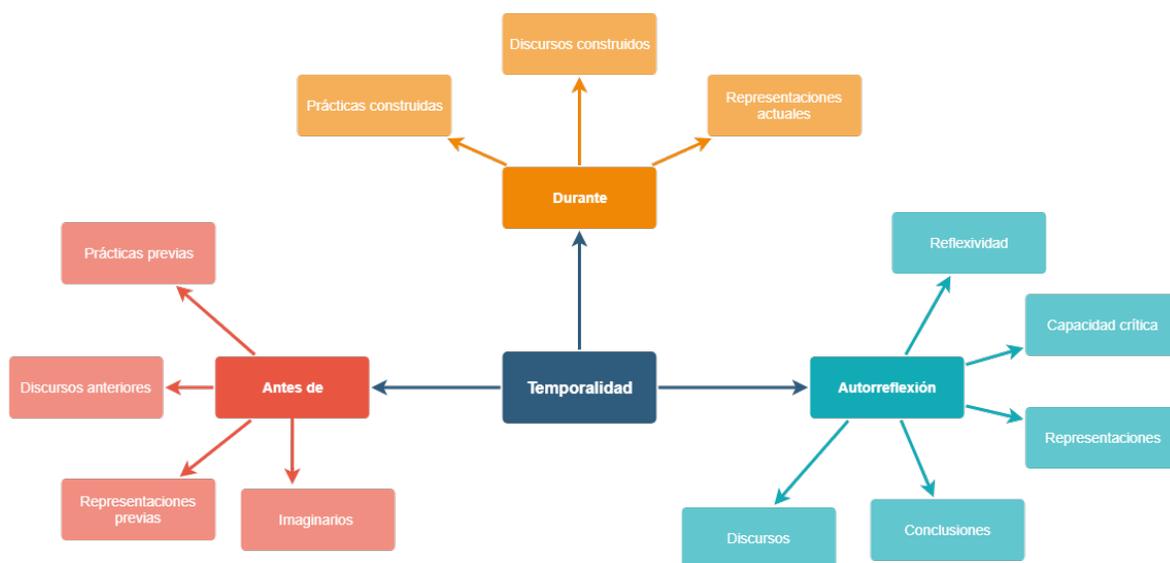


Gráfico 3. Categoría Analítica III. Temporalidad

Como se puede ver, estos se presentan de manera reiterada en las categorías primarias, que refieren a distintos momentos de la actividad de los participantes.

A su vez, observo cómo en una tercera categoría, la relativa a la autorreflexión, podemos encontrar otros elementos como la reflexividad y la capacidad crítica, elementos que parecen fundamentales para lograr un cambio en los demás. También, como se puede ver en la tabla, existe una mayor preminencia de elementos en esta última categoría de primer nivel, en contraste con aquellas que hacen referencia al “antes y durante” en materia de temporalidad.

También encuentro que, en el momento de contarlos, los participantes entremezclan estas temporalidades y van hablando de cómo sus percepciones con respecto a uno o varios temas han ido cambiando de manera paulatina. Un ejemplo de esto lo veo en Paula, cuando habla de la forma en la que su actividad de voluntariado ha influido en su vida.

En este caso, ella habla de cuál fue su interés en acercarse a temas como el voluntariado (lo que entraría en la categoría del “antes de”) para posteriormente hablar de cómo el participar en dichas actividades ha permeado en sus imaginarios, en la forma en la que actúa y se expresa, en cuestionarse la realidad (lo que nos habla de capacidad crítica y reflexiva), al tiempo que habla de una emoción (la gratitud), de su involucramiento como ciudadana (que podría entrar también en la categoría de motivaciones políticas), habla de su encuentro con el otro cuando menciona el haber conocido contextos completamente distintos, habla de cómo también un discurso anterior, el pensar que las personas son “huevonas y no tienen trabajo” ha cambiado a un cuestionamiento respecto a cuáles son las verdaderas causas de dicha situación.

De la misma manera lo encuentro en Alejandra, cuando menciona cómo fue su acercamiento con el voluntariado, pues en un primer momento habla de que supone existe una relación entre su formación personal y el interés por hacer voluntariado, en donde identifica ciertos momentos de su vida que le llevaron a ello. Posteriormente, refiere a las representaciones que tenía sobre el voluntariado cuando se encontraba en Tuxtla, y a ciertas organizaciones que ella identificaba como “moda”, “de élite” y “de mame”, algo con lo que no se encontraba de acuerdo. Habla de cómo esa percepción cambia luego de entrar a la universidad y acercarse al grupo de voluntariado que existe en la misma, cómo fue conociendo más sobre los distintos proyectos y qué fue lo que le llamó la

atención (entre lo que se encuentran motivaciones interpersonales, de encuentro con el otro, de formación) y cómo fue el paso de conocer el espacio a involucrarse y comprometerse con el mismo.

A partir de las categorías de primer nivel, he identificado 4 elementos de análisis a destacar: el retorno a la comunidad; la trascendencia y la búsqueda de sentido; la transformación en el voluntariado y las “precondiciones” para realizar el voluntariado. Estas se explican a mayor profundidad en las siguientes líneas:

## **El voluntariado es una forma de retorno a la comunidad en un entorno posmoderno caracterizado por el individualismo.**

Cómo señalé en el primer capítulo de este documento, en la actualidad nos encontramos en un contexto de inestabilidad social, que ha traído consigo el aumento de la desigualdad de ingresos y niveles de vida, explotación laboral, una falta generalizada de acceso a oportunidades y la violación constante y flagrante de los derechos humanos de las personas viviendo en los sectores más vulnerables de la sociedad.

Este escenario que Boaventura de Sousa Santos llama de “discrepancia entre expectativas y experiencias”, en el que el Estado funge únicamente como agente de vinculación entre actores, abrió la posibilidad a la privatización no solo de las instituciones, sino de los problemas sociales.

Ante la crisis estatal de la era capitalista neoliberal, los individuos; desconfiados y desinteresados de los problemas socialmente creados, dedican su actuar diario a asegurar su propia supervivencia, utilizando sus recursos personales para cubrir sus propias necesidades, por lo que lejos de existir una agenda colectiva, son los proyectos, necesidades y acciones individuales quienes dictan el actuar de las personas.

Frente a este panorama, en el que el interés individual posee preeminencia sobre cualquier otro tema, y en el que el bienestar se encuentra directamente ligado a la riqueza material y el acceso a bienes de consumo, el interés colectivo y la solidaridad con otros pasan a un plano cuando menos secundario.

Encuentro muchas muestras de lo anterior en los relatos de vida, por ejemplo, cuando Paula habla de que en casa nunca incentivaron a que hiciera actividades de voluntariado, o que su hermana y ella eran las únicas de su familia interesada en lo social, e incluso que estos temas no podía tratarlos con nadie más que con el hermano de su papá.

Paula menciona cómo su curiosidad por estos temas hizo que eligiera su universidad, su carrera y los grupos estudiantiles a los que perteneció durante su vida universitaria, cómo fue el sentido de comunidad y la cercanía con otros lo que le hizo sentirse acogida en diversos proyectos y también la manera en la que fue cuestionada de manera reiterada tanto por su familia como por sus amigos por participar en actividades de este tipo, particularmente porque estas no eran remuneradas.

No obstante, el sentido de pertenencia, la capacidad de hacer algo y conocer el impacto que sus acciones tienen en la vida de otros fue lo que hizo que finalmente volviera a participar.

Incluso, habla de la relevancia que tiene el simple hecho de juntarse, platicar y hacerse conscientes de los problemas colectivos, el tratar de entender las causas de los problemas y buscar soluciones en conjunto.

En el caso de Isaac, él habla de que ni siquiera sabía lo que era el voluntariado, aunque en su casa fomentaban el civismo. También menciona las críticas que recibió por parte de su familia ampliada por su “incumplimiento” en los compromisos familiares o porque decían que el voluntariado era solo para “los que tenían dinero”.

Para Isaac, la cercanía con la gente, la reputación de la institución y el reconocimiento comunitario fueron elementos muy importantes para seguir asistiendo y es algo que, como plantea en su relato, planea inculcar en su familia.

Irma menciona la importancia que ha dado a lo comunitario en distintos puntos de su vida, desde las enseñanzas de sus padres y su abuela, hasta la elección de su carrera profesional. Lo comunitario en su relato no solo se aprecia en sus propias decisiones, sino en las historias de vida de sus padres y su vocación como médicos, o de su abuela como parte de un grupo religioso.

Refiere a su vez muchos escenarios en los que lo comunitario ha permeado en su individualidad, tanto en las misiones jesuitas, como en su paso por Chiapas o Oaxaca, y posteriormente como parte del instituto de desarrollo del TEC.

El punto de tensión más claro entre estas dos visiones del mundo lo encontró en su desarrollo profesional, como parte de una empresa en la que de una u otra forma promovía el consumo de sustancias que degeneraban en problemas comunitarios más graves, pero de alguna forma este escenario fue el que le llevó a integrarse a Rotary y buscar espacios de encuentro desde ahí.

Al final recupera el que, frente a las vicisitudes, lo que le impulsa a continuar es la paz y la autosatisfacción que siente al hacer voluntariado que, siendo temas de carácter y beneficio individual, le hacen insertarse en las diferentes dinámicas comunitarias en las que participa.

Para Alejandra, la tensión entre lo individual y lo colectivo la encuentra, en primer lugar, en el lugar en el que habitaba y en las “modas” que incentivaban a ciertos estratos de la población

a participar en actividades de voluntariado; pero también, en las diferencias que detectaba entre sus compañeros de la escuela y las del *ballet*.

Recalca también la importancia del acercamiento con lo social en la educación, particularmente desde el análisis de su experiencia como estudiante de ingeniería, y cómo sus mismos compañeros le tachaban de “chaira” por interesarse en lo comunitario.

Fue justamente esa búsqueda la que la llevó y ancló al voluntariado, pues menciona que fue este espacio el que le permitió acercarse a otras realidades e impactar en ellas, incluso, menciona como el PLIUL y su experiencia en el Servicio Social le hicieron reconectarse con su propia comunidad, que antes veía muy lejana.

La conexión que ella encuentra con estos colectivos la percibe desde el reconocimiento y la capacidad que tiene de incidir en los temas en los que trabajan en conjunto, pero también desde su confrontación con otras realidades, a partir de la experiencia vivida y sentida. De ahí deriva su conclusión de querer dedicarse a acompañar los procesos de las otras personas a través de la escucha, la horizontalidad y la transformación comunitaria.

Sin embargo, reconoce que existen resistencias para quienes se dedican a lo comunitario en los círculos más cercanos, particularmente identifica sus relaciones familiares, la relación de pareja y con sus amistades. Entre los problemas que encuentra está el tiempo que se dedica a estas actividades, la existencia de grupos y procesos muy cerrados, la incapacidad de ver desde el exterior el impacto de este tipo de proyectos, la desesperanza, la indiferencia y la falta de recursos.

Mariana habla en un primer momento del egoísmo que detectaba en sí misma y en su hermana antes de participar en el voluntariado, a pesar de haber tenido varios acercamientos a los asentamientos humanos; aunque reconoce también las deficiencias que existen particularmente en TECHO, pues algunas personas de la comunidad lo veían como una “obligación” de los voluntarios más que un espacio de trabajo en conjunto.

Del mismo modo, reflexiona en varias ocasiones sobre las diferencias entre su experiencia individual y las condiciones de vida en la comunidad, por ejemplo, al hablar de su hermana pequeña y los juguetes que le dan sus padres, o la forma en la que en general actuamos solo por tener posesiones materiales.

En cuanto a Fernanda, reconoce que, aunque su experiencia en el intercambio con AIESEC no fue lo que esperaba, pues tuvo que cambiar de proyecto, al final le dejó un aprendizaje que le hizo querer sumarse para que lo que a ella le había pasado no le ocurriera de nuevo a alguien más, y que las circunstancias no eran tan fáciles como ella había pensado.

Para ella, en AIESEC lo colectivo es claro porque tienen un enganche y cultura organizacional bien establecidos, que abonan al sentido de pertenencia de quienes ahí participan, algo que, aunque en TECHO no encontró como organización, le fue claro cuando llegó a trabajar con los vecinos de los asentamientos, o con los voluntarios que decidían hacer algo por cambiar la realidad en lugar de quedarse como espectadores.

Pablo habla, por un lado, de las actividades que realizaba como voluntario en su universidad debido a su interés por demostrar la calidad educativa de su institución, no muy

reconocida en los *rankings*; y por el otro, de su experiencia en TECHO, en la que era totalmente consciente de lo que era realizar voluntariado, y a la que entró con ciertas reservas, debido a las preconcepciones que tenía respecto a los asentamientos, principalmente fomentadas por su entorno familiar directo.

También menciona cómo él ha elegido mantenerse en el voluntariado porque lo ve como una cuestión de ciudadanía y acceso a derechos humanos, aunque esto represente una dedicación constante de tiempo, esfuerzo y recursos, e incluso, de discusiones con sus familiares, amigos y universidad.

Su compromiso, como el menciona, es con la causa, con los nuevos voluntarios y con los proyectos que se generan con los vecinos de las comunidades, en quienes ha encontrado relaciones entrañables de amistad y cariño.

Por último, Jorge menciona cómo encontró apoyo de su madre para realizar voluntariado y en TECHO una segunda familia que le ha acompañado desde entonces. Para él, el voluntariado es un proceso de reflexión en el que ha podido aportar a la comunidad y a partir del cual siente una responsabilidad de compartir su conocimiento y experiencia, aunque sabe que no todas las personas pasan por el mismo proceso que él vivió, o que muchos no encuentran sentido a lo que hace como voluntario.

Como podemos leer, cada uno de los participantes habla desde su propia experiencia, y es a través de lo que ellos han vivido y entendido que generan sus propios códigos para nombrar al voluntariado. En este sentido, la experiencia individual se construye como la esfera subjetiva de

pertenencia, aquella en la que los individuos construyen sus propias representaciones desde la apropiación y la vivencia encarnada.

Por su parte, la esfera de intersubjetividad se constituye a partir de su relación con otros. En los ejemplos anteriores, observo cómo algunas de las representaciones construidas en esta esfera se manifiestan en las relaciones familiares, de pareja, con amistades, en la universidad y, particularmente, en el grupo en el que se realiza voluntariado; ya sea mediante su relación con otros voluntarios, con miembros de la comunidad o grupo de beneficiarios, o bien, con terceros externos al grupo que manifiestan su interés por las actividades que los mismos realizan.

El conjunto de las dimensiones subjetiva e intersubjetiva constituiría la esfera trans-subjetiva, misma que se encuentra atravesada tanto por el conjunto de las relaciones del individuo como por sus propias reflexiones sobre su lugar en el mundo.

Por otro lado, en la esfera trans-subjetiva incluyo otros elementos como las percepciones que existen sobre el voluntariado a nivel internacional, los mensajes transmitidos alrededor del tema en medios de comunicación, la producción académica y, en el caso de los participantes de la investigación, aquellos mensajes institucionales que son compartidos y apropiados por los equipos locales de las organizaciones. Lo anterior es claro, por ejemplo, en los mensajes unificados que existen en organizaciones como AIESEC, TECHO y la Cruz Roja a escala internacional.

Derivado de lo anterior, observo que la relación entre la esfera de subjetividad de los participantes y sus relaciones intersubjetivas no siempre se encuentran en armonía, particularmente en aquellos aspectos que tienen que ver con el tiempo dedicado a la actividad, la retribución

económica de la misma y los alcances que tienen los proyectos de voluntariado en la búsqueda de la transformación social.

Lo descrito por los participantes coincide con el entorno social, político y económico al que hacen referencia Bauman, Santos y muchos otros, en el sentido de que en las esferas de intersubjetividad y trans-subjetividad existe una tendencia hacia el interés individual y la privatización de los problemas sociales; es decir, a que a pesar de que nos encontramos en una era de ampliación de lo público, los individuos han decidido replegarse cada vez más al ámbito privado, dejando las decisiones colectivas en manos de unos cuantos.

No obstante, en el caso de los participantes de esta investigación, distingo cómo a través de su experiencia, particularmente aquella de voluntariado, estos se apartan de sus esferas de interacción, eligiendo trabajar en el ámbito comunitario para la solución de los problemas comunes. Es por ello que identifico esta actividad como un retorno a la comunidad, puesto que los entrevistados ejercen su capacidad de agencia para tomar decisiones distintas a aquello dictado por su contexto, generando resistencias a la red de interacciones de la que forman parte.

Sin embargo, el que los participantes desde su subjetividad decidan generar estas resistencias frente al entorno no significa que las tensiones existentes en su red de interacciones desaparezcan, aunque en ocasiones, como se menciona en algunos relatos, se maticen: los padres disminuyen su oposición a la actividad de voluntariado, algunos amigos se integran a la misma organización o se suman a otras causas, parejas y otros familiares terminan por involucrarse o, por lo menos, no cuestionar las acciones; pero hay otros casos en los que las diferencias ideológicas o

de cosmovisiones no terminan de ajustarse, lo que puede propiciar ciertos distanciamientos o quiebres, como señalan Alejandra y Paula en sus relatos.

Esto tampoco quiere decir que por el simple hecho de volcarse a lo comunitario el voluntariado genere las transformaciones que no se han logrado desde otros campos, pero podemos ver cómo los participantes mencionan ciertos atisbos de esperanza que dan luz sobre el impacto que estas actividades han tenido no solo en sus vidas, sino a nivel colectivo.

Comunidades más consolidadas, organización vecinal, mayor resiliencia en tiempos de crisis, profesionalización en el diseño y ejecución de proyectos, vinculación entre distintos actores sociales, una comprensión más profunda de las causas de los problemas colectivos y la capacidad de diálogo para llegar a posibles soluciones, conocer otros entornos, tener conciencia de su papel en los problemas sociales e incluso la posibilidad de soñar más allá de lo que permite el contexto son algunos de los cambios que los participantes identifican en las causas con las que trabajan.

No obstante, reconocen que esas transformaciones son insuficientes y muchas veces se dan en períodos muy prolongados de tiempo, principalmente porque, como señalan, los procesos comunitarios y, en general, aquellos espacios en los que coexisten distintos miembros de la sociedad se dan de manera pausada, las curvas de aprendizaje son muy largas y algunos proyectos se estancan por la falta de recursos, de participación o de interés de alguna de las partes, por lo que los espacios ganados se celebran también por el esfuerzo que representan para todos los involucrados en ellos.

Por otro lado, señalan que en ocasiones la recepción y los resultados de los proyectos en los que colaboran no es la que ellos habrían esperado, por ejemplo, cuando Mariana refiere que percibía que el que los voluntarios fueran a construir una vivienda era visto por la comunidad como una obligación de los chicos, o cuando Isaac habla de cómo debía administrar los recursos que tenían en el centro de acopio aunque eso significara no darle algo a una familia en necesidad inmediata.

En general, todos los participantes se manifestaron en contra del componente asistencial de los proyectos sociales, aunque su comprensión de lo que esto significaba y la manera en la que se lograba concretar iniciativas no asistencialistas era diversa. Considero que esto habla también de la visión que se tiene desde las organizaciones en las que se encuentran de buscar alternativas en las que se promueva una participación más horizontal, desde la que emerjan soluciones emanadas del diálogo comunitario e intercultural y en donde se considere cuáles son las necesidades de los grupos de atención.

Sería hasta cierto punto ingenuo hablar de que no existe una línea particular de trabajo establecida desde las organizaciones en donde se plantean ciertos mínimos tanto a la hora de planificar y ejecutar, como respecto a los temas que cada uno atiende, a pesar de ello, considero que sí hay un cambio con respecto a la trayectoria histórica de las organizaciones en la forma en la que estas y sus voluntarios plantean la manera en la que intervienen con los distintos grupos y causas con las que trabajan.

Esto, por otro lado, también se encuentra supeditado a las disposiciones generadas a partir de la manera en la que las organizaciones definen su financiamiento, puesto que cuando se trata

de proyectos costeados por un tercero, existen a su vez condiciones específicas para la implementación de proyectos que quizá no se encuentran del todo armonizadas con las necesidades comunitarias.

Ello no significa que no exista una visión crítica respecto a lo anterior, como se puede ver en la manera en la que los participantes de esta investigación se refieren a las áreas de oportunidad que detectan en las organizaciones con las que colaboran y respecto al trabajo que realizan. Más aún, a pesar de los desencuentros que los participantes perciben con sus organizaciones, estos deciden mantenerse en ellas, pues les resulta más importante la causa que las dificultades que se presentan.

Para mí esto resulta sumamente valioso porque, retomando lo discutido sobre Gramsci en capítulos previos, el gran reto de la sociedad civil se encuentra en trabajar en función de los intereses colectivos más allá de lo individual para lograr la transformación social. Esto parece un paso en este sentido.

## **El voluntariado es una forma de alcanzar la trascendencia en la búsqueda de sentido del individuo, que se interrelaciona con elementos formativos y afectivos.**

Detecto un fuerte componente emotivo que enmarca toda la investigación. Ya lo decía a la hora de explicar la codificación de las entrevistas, existe una relación estrecha entre las experiencias de los participantes y las emociones detonadas a partir de las mismas. Del mismo modo, las emociones que sirven como “ancla” de dichas experiencias, se encuentran muy cercanas a la interacción de los participantes con los grupos de atención con los que colaboran.

Esto puede observarse en la manera en la que los participantes relatan ese “momento determinante” que hizo que quisieran seguir haciendo voluntariado, como Paula o Mariana cuando hablan de su primera construcción, Isaac del servicio que hizo que decidiera volverse técnico en urgencias médicas; cuando Irma recuerda al niño con envejecimiento prematuro en su primera visita de misiones o Alejandra al hablar de las niñas de la casa hogar Mariana Allsopp y Fernanda en los veranos con Fundación Siqui. Para Pablo y Jorge, fue la primera vez que fueron a una actividad en un asentamiento.

A su vez, el conjunto de relaciones personales desarrolladas en este espacio parece ser un factor determinante en la permanencia en el mismo, ya sea amistades como las de Jorge, que le han hecho sentirse acompañado al tener lejos a su familia; las vecinas de los asentamientos con las que Pablo ansía trabajar los domingos por las mañanas; las personas tan enganchadas que Fernanda veía en AIESEC, los niños de los talleres de arte de Mariana o las alumnas de Alejandra; Las Abejas en la experiencia de Irma en Chiapas, el reconocimiento y la reputación que Isaac ve en la

Cruz Roja cada vez que atienden una emergencia o esas familias con las que Paula hizo tanta conexión.

Además del componente emocional, detecto otro elemento común a los casos anteriores, y es el hecho de que aquello que detona el interés a largo plazo de los participantes en el voluntariado se ubica en la esfera intersubjetiva de pertenencia. Es claro que hubo un “impulso inicial” que hizo que estas personas llegaran al lugar donde hicieron voluntariado y que este fue diferente para cada uno, pero lo que provocó su permanencia en los proyectos se relaciona con estas situaciones en las que las representaciones que cada uno como individuo poseía respecto a lo que era hacer voluntariado fueron “renegociadas” y cobraron sentido a través de su interacción con otros, en éste caso, esas personas que al preguntarle a cada uno, respondieron que marcaron su experiencia como voluntarios.

Castells mencionaba ya que las expresiones de identidad colectiva son un desafío a la lógica globalizatoria, aunque afirmaba que no todas sus manifestaciones buscarían desafiar el *status quo*. En líneas anteriores he plasmado las razones por las que difiero de las generalizaciones de Castells en este sentido, pero coincido en su lectura respecto a la capacidad de transformación de la estructura social actual, en la que las identidades colectivas buscan adeptos junto con los cuales hacer consensos que lleven a la construcción de una nueva sociedad. En este caso, observo lo anterior en la forma en la que la experiencia de voluntariado genera nuevas y diversas identidades colectivas entre las personas implicadas en este tipo de proyectos, que trabajan en conjunto para solucionar los problemas que comparten.

Por otro lado, encuentro que los voluntarios distinguen dos tipos de “retribuciones” que esta actividad les deja y que les resultan mucho más atractivos que aquellos que atienden a la lógica

estrictamente monetaria. En primer lugar, todos los participantes mencionan la empatía como una de las principales herramientas que han desarrollado a partir de su experiencia, pero también hablan de otro tipo de **habilidades blandas o personales**, como la capacidad de reflexión y análisis, la consciencia del entorno, la eficacia en la toma de decisiones, el poder combatir sus miedos, tener más congruencia, ser más resilientes, tolerantes, solidarios; el ser más críticos, honestos, humildes, receptivos, pacientes y tener un mayor conocimiento sobre sí mismos.

Asimismo, afirman que a partir del voluntariado han aprendido a valorar más lo que tienen, a ser agradecidos, sensibles ante otras realidades y a poder conocer contextos diferentes a los suyos y eliminar sus prejuicios. Del mismo modo, algunos han mencionado que el voluntariado les ha permitido entender a mayor profundidad temas como la justicia, la ciudadanía o el acceso a Derechos Humanos y que, en el **ámbito profesional**, han aprendido a ser más organizados, comprometidos y responsables, a tener más orden en lo que hacen y a optimizar los recursos con los que cuentan, así como a planificar a largo plazo y ser más asertivos a la hora de comunicarse.

Pero ¿cuál es entonces el sentido de esta actividad para quienes la realizan? Considero que ese permanece en la esfera de la subjetividad. Cada uno, a través de la apropiación de la experiencia y mediante un ejercicio de autorreflexión - en el que se consideran los elementos de los que hablamos en líneas anteriores- determina qué es aquello que es valioso, lo que le da más sentido a ser voluntario frente a la posibilidad de hacer cualquier otra cosa.

Así, encuentro expresiones como la de Paula, quien afirma que le gusta lo que el voluntariado le hace sentir, pues le ha dado muchos aprendizajes y le ha permitido ser congruente y seguir sus ideales; o Isaac y Jorge, que mencionan que la actividad les ha ayudado a moldearse como personas y a compartir con otros su conocimiento; el deber ciudadano con el que lo relaciona

Pablo; la horizontalidad, escucha y acompañamiento tan fundamentales para Alejandra; la capacidad de aportar a una causa más grande desde la que lo realiza Fernanda; la paz y la felicidad que le genera a Irma o la conciencia y sentido de responsabilidad que representa para Mariana.

Sin importar lo anterior, lo cierto es que desde cada uno de los espacios en los que colaboran, los participantes de la investigación forman parte de grupos formales, institucionalizados y autónomos, en donde el interés que manifiestan para participar es la búsqueda de lo que comprenden como bienestar colectivo, a través del trabajo colaborativo, el consenso y la horizontalidad; en este sentido, es la capacidad crítica y reflexiva de los participantes lo que, a mi forma de entender, constituye su actividad como una identidad proyecto en donde, a través de los materiales culturales de los que disponen, buscan la transformación de la estructura social ante la falta de atención de un Estado cada vez más ausente y desapegado de los problemas colectivos.

## **El voluntariado dirigido y a largo plazo transforma las prácticas y discursos de sus participantes.**

Considerando lo abordado en los anteriores apartados, podemos ver cómo el voluntariado es una actividad que se ve proyectada en las tres esferas de pertenencia de las representaciones sociales, desde las cuáles los individuos, a través de su interacción con otros, construyen un entramado de significados tanto individuales como colectivos que les ayudan a dar sentido a la actividad y las relaciones que la componen, así como a entenderla como parte de un contexto que es específico, pero que se encuentra inserto en un sistema.

Asimismo, las representaciones sociales son entidades que se encuentran en constante transformación, pues dependen de la interacción entre los sujetos y su contexto, por lo que, aunque existen parámetros comunes dentro del grupo, las mismas son dinámicas y se modifican de manera regular.

Tiene sentido entonces que, al incorporarse nuevas experiencias, contextos o perspectivas, dichas modificaciones en las representaciones sociales también permeen en la manera en la que se comporta, por un lado, el grupo en cuanto a colectivo, pero también los individuos que lo conforman.

Sobra decir que los individuos, o en este caso, los voluntarios, no son receptores pasivos de dichos cambios, sino que participan de forma activa en la negociación del grupo que lleva a la incorporación de elementos nuevos y, a su vez, también poseen la capacidad de distanciarse de los mismos. No obstante, la permanencia del sujeto en el grupo indica que las afinidades que tiene con

el mismo siguen siendo superiores a los desacuerdos y, por lo tanto, sigue identificándose como parte de éste, aunque no siempre es el caso.

Un ejemplo de estas tensiones podemos verlo en el relato de Paula, primero, cuando habla de cómo se involucró en TECHO y a la vez comenzó a cuestionarse la pertinencia de lo que hacía como parte de ASIBERO. Si bien podemos ver cómo desde antes de llegar a TECHO ella ya tenía ciertos desacuerdos con la manera en la que se llevaban las actividades en la segunda organización, es claro que ella tomó distancia de la construcción colectiva que existía respecto al grupo, pero seguía considerándose parte de él; no obstante, su interacción con otros contextos, en este caso, con otra organización, sumada a las dudas que ya tenía respecto a su permanencia en el grupo y a lo que sucedía al interior del mismo terminó desembocando en su salida de éste.

Un caso diferente fue el que relata con respecto a la experiencia que vivió como parte de TECHO tras el sismo del 19 de septiembre de 2017, en donde a pesar de las múltiples tensiones presentes, las constantes renegociaciones colectivas sobre la visión del grupo e incluso los quiebres que hubo como resultado de lo anterior que derivaron en su distanciamiento temporal del grupo, ella decidió que aquello que le unía al mismo era mayor que sus diferencias y, por lo tanto, sigue formando parte de él.

Isaac también hace referencia a este tipo de tensiones, por ejemplo, cuando habla de los cambios en la administración de la Cruz Roja, la falta de planes maestros o la profesionalización del voluntariado, pero, de la misma forma que lo hace Paula, logra distanciarse de aquello que no le parece sin dejar de ser parte del grupo, e incluso, poniendo nuevamente en negociación esos aspectos que considera deben cambiarse.

Irma menciona dos momentos en los que vivió este tipo de desencuentros. Primero, cuando dejó de estudiar con los jesuitas y llegó al TEC, pues sentía que sus formas de entender el mundo eran muy distintas, sin embargo, recalca que logró encontrar puntos de encuentro y que este espacio le dejó mucho aprendizaje en el ámbito profesional. Por otro lado, relata su experiencia en Heinekken y el conflicto que le generaba pertenecer a ese grupo, debido a las diferencias fundamentales que existían entre sus representaciones personales y las de la empresa, por lo que terminó abandonando dicho espacio.

Alejandra recuerda que la razón por la que no hacía voluntariado en preparatoria fue porque no se sentía identificada con los grupos que había en Tuxtla, o la incomodidad que esos mismos grupos le generaban cuando convivía con ellos en el *ballet* y cómo esto cambió cuando entró a la universidad y conoció los grupos estudiantiles que existían. En este sentido, fue a través de la interacción con el grupo que ella modificó la visión que tenía sobre lo que era hacer voluntariado y, a su vez, la relación que tenía con esa actividad.

Para Mariana hubo un momento de reflexión sobre lo que hacía el voluntariado y si realmente se impactaba las comunidades con el hecho de ir y construir una vivienda, encontrando sentido en los proyectos comunitarios, aunque en ellos también había momentos de duda, sobretodo debido a los retos que se presentaban de manera cotidiana, no obstante, concluye que los resultados de lo que se hace pueden verse hasta después de cierto tiempo.

Fernanda relata cómo a través de su experiencia de voluntariado replanteó muchas percepciones sobre sí misma, su carácter y su forma de ser, pues como parte del grupo hizo actividades que jamás habría imaginado, lo que le hizo reflexionar acerca de su propio lugar y la forma en la que se desenvolvía con los demás.

La experiencia de Pablo colaborando con TECHO fue una que comenzó guiada por el miedo y la duda, particularmente porque su contexto familiar comprendía y caracterizaba a los asentamientos humanos desde una visión sumamente negativa, algo que él mismo menciona que cambió radicalmente cuando pudo convivir con la gente que habitaba en estos espacios, por lo que a través de su propia experiencia modificó sus representaciones al respecto.

Finalmente, Jorge recuerda cómo anteriormente no se cuestionaba las actividades que realizaba, afirmando que “con el pasar de los años se dio cuenta que no estaba ayudando a nadie”, puesto que tiempo después se dio cuenta de que el asistencialismo era algo con lo que no estaba de acuerdo y que en ocasiones generaba más daño de lo que lograba ayudar.

Ahora bien, al preguntarles si consideraban que eran la misma persona que cuando empezaron a hacer voluntariado, la respuesta de todos los participantes fue un no rotundo. Aunque los motivos que tienen para afirmar lo anterior varían de uno a otro, existen elementos que se repiten constantemente, particularmente cuando se mencionan las “retribuciones” de las que hablamos en líneas anteriores.

De la misma manera y, como afirma Jodelet, la forma en la que los sujetos comprenden e interpretan el mundo y su lugar en él influye indudablemente en la orientación y reorientación de sus prácticas, por lo que los ejemplos anteriores son muestra de cómo la participación de cada uno en las organizaciones con las que realizan voluntariado y su interacción tanto con otros voluntarios como con los grupos de atención con los que trabajan no solo ha cambiado la forma en la que ellos comprenden y enuncian el mundo, sino que esto se ha visto reflejado en la manera en la que **son en el mundo**, es decir, las prácticas que cada uno realiza en su vida cotidiana.

Este cambio no podría realizarse sin que los voluntarios pasaran por un constante proceso de autorreflexión. Como menciona Jorge “el poder ir a un asentamiento [...] me hizo cuestionarme qué estaba haciendo yo con mi vida, el por qué era como era, por qué me desenvolvía tan negativamente en mi vida personal”. Es este tipo de introspección sobre lo vivido en el grupo, es decir, en la esfera intersubjetiva, lo que en gran medida lleva a los voluntarios a modificar su percepción individual, como menciona Mariana “empecé a darme cuenta de que nadie debería de hacer este tipo de actividades, porque ninguna persona debería tener ese nivel de necesidades” y, en consecuencia, a cambiar sus prácticas cotidianas: “cuando haces voluntariado no es tanto lo que pasa en el durante [...] creo que es el después por todo lo que te deja, todo lo que aprendes, aprendes a no desperdiciar, a no criticar tanto [...] empiezas a apreciar más lo que tienes”.

Retomando lo dicho por Jodelet, los voluntarios muestran en distintos niveles y momentos de su participación en las actividades, la capacidad que poseen de intervenir en el sistema de relaciones sociales en el que se encuentran. A través del análisis de las entrevistas y tomando en cuenta lo ya expuesto en este capítulo, identifiqué tres niveles en los cuáles ejercen su capacidad de agencia frente al grupo:

- a) El primer nivel sería el de las representaciones sociales que existían en los participantes de la investigación antes de hacer voluntariado. En este, podemos ver cómo cada uno poseía una comprensión y conocimientos iniciales, producto de su interacción con otros grupos en las esferas inter y trans-subjetivas, así como de su propia experiencia. En algunos casos, reflejan la falta de información o contexto sobre la actividad de voluntariado (Isaac), la existencia de experiencias similares previas dentro de sus

círculos de interacción (Irma, Jorge, Mariana, Alejandra, Fernanda) o el miedo frente a la interacción con el otro (Paula y Pablo). En todos los casos, detecto un cambio en la construcción de significados e interpretación que cada uno da a la actividad, misma que se ve atravesada nuevamente no solo por el grupo de voluntarios al que pertenecen, sino por las distintas esferas de pertenencia en las que cada uno de ellos se encuentra inserto.

En este nivel podemos encontrar ejemplos como el de Isaac, que difiere de ciertos miembros de su familia que le señalan que el voluntariado es solo una actividad para personas ricas, o a Pablo, cuando decide visitar un asentamiento, aunque en casa le dijeran que era un lugar plagado de delincuentes, Alejandra y Paula, cuando les cuestionaron el tiempo que dedicaban a dicha actividad sin que se les remunerara económicamente o, en el caso de todos, cuando esto significó confrontarse con sus familias, amigos o parejas debido su ausencia en otras actividades.

- b) El segundo nivel tiene que ver con las causas y organizaciones con la que los participantes colaboran. Me parece que existe un cambio, primero, en la forma en la que entienden los problemas sociales que atienden y que la manera que lo hacen se encuentra estrechamente ligada a las organizaciones a las que pertenecen. Percibo incluso un uso de lenguaje cuyos significados son intrínsecos a los distintos colectivos de afiliación, por ejemplo, cuando Isaac habla de resiliencia comunitaria, de vulnerabilidad y de gestión de riesgo lo hace desde lo que en Cruz Roja se comprende como tal, del mismo modo que las palabras clave que menciona Fernanda al hablar de

la cultura institucional de AIESEC, o sus dinámicas, como los *rolcos* no tendrían el mismo sentido en cualquier otro grupo; o los ECO, la EVC y la comprensión de lo que es un asentamiento son distintos para quienes están en TECHO y para quien nunca ha tenido nada que ver con la organización.

En este mismo sentido, la capacidad crítica y las percepciones que tienen los participantes respecto a los resultados que tienen dichas organizaciones a la hora de trabajar con sus causas se relaciona completamente con su experiencia subjetiva e intersubjetiva, es decir, no solo tiene que ver con lo que se vive dentro del grupo como tal, sino con las reflexiones personales que cada uno realiza de lo que sucede en el mismo.

Así, Paula se cuestiona los errores que llevaron a la crisis en la que se encontró su equipo después de los sismos de septiembre de 2017 y cómo cree que pudieron ser evitados; Isaac habla de la necesidad de especialización de Cruz Roja en desarrollo comunitario o diplomacia humanitaria derivado de lo que él ha vivido en la organización durante 14 años; Irma plantea los retos que se presentarán a su grupo de Rotary cuando los niños a los que apoyan en el albergue terminen los estudios que pueden realizar en su comunidad; Alejandra busca que la rigidez de los protocolos institucionales no impida que se creen nuevas iniciativas por parte de los voluntarios.

En el caso de Mariana, ella cuestiona si realmente TECHO no cae en el asistencialismo con el proyecto de construcción, mientras que Fernanda considera que a la organización le falta el enganche institucional que tienen en comunidad con la gente

que colabora en tareas administrativas y Jorge admite que no es un lugar perfecto y que le falta flexibilidad para poder disminuir la alta rotación de voluntarios.

- c) El último nivel se refiere a la autopercepción de los participantes sobre su rol dentro del grupo. Noto que el sentido de pertenencia es un factor que resulta fundamental para todos los entrevistados; sin embargo, también encontré que existe un cuestionamiento constante respecto al papel que cada uno toma dentro del grupo de voluntarios y cómo éste se modifica con el tiempo.

Esto se puede ver cuando Jorge habla de que se cuestionaba cuál era el punto de lo que estaba haciendo, pues su aporte era muy “logístico”, pero que encontró que su experiencia fue de mucha utilidad para capacitar a voluntarios nuevos durante las actividades generadas tras el fenómeno del niño costero en Lima; o cuando Isaac menciona que siente que su ciclo dentro de Cruz Roja, por lo menos en el rol en el que se encuentra, se está cerrando y que aunque piensa permanecer involucrado con la causa, quizá no lo haga de la misma manera, y en la forma en la que Fernanda relata cómo decidió que su ciclo con AIESEC había terminado después de haber escalado en todos los puestos voluntarios de la organización.

En suma, concluyo que, en el caso de los entrevistados, el voluntariado sí transforma a sus participantes en estos tres niveles, recayendo esta transformación tanto en la construcción de códigos, lenguajes y significados comunes dentro del grupo, como a la manera en la que cada uno los comunica y la forma en la que actúan en consecuencia, aunque esto se encuentra

completamente ligado con las experiencias individuales y contextos a los que se hace referencia a lo largo del texto y, como podemos ver, se expresa de distintas maneras en cada uno de los casos.

## **El contexto económico determina la posibilidad de participar en voluntariado dirigido y a largo plazo.**

Ya he hablado en otros capítulos sobre cuáles son las condiciones sociales, políticas y económicas de los dos lugares en los que se desarrolló la investigación, así como de las características de los entrevistados, pero considero importante que se comprenda cómo la combinación de éstas es lo que posibilita la participación de ciertos perfiles en actividades de voluntariado institucionalizado y a largo plazo.

Para ello, consideremos cómo es que los participantes de la investigación llegaron al lugar en el que hacen voluntariado; mientras que Paula y Alejandra conocieron TECHO gracias a la feria de voluntariado de su universidad, Isaac llegó a la Cruz Roja gracias a un trabajo de su escuela preparatoria, Pablo fue llamado a la organización por su hermano, que ya estaba allí; Jorge buscó qué hacer en internet porque no podía entrar a la universidad en ese período, Mariana y Fernanda fueron invitadas por amigos y, aunque Irma no especifica cómo llegó a Rotary, sabemos que lo hizo porque no estaba feliz trabajando en Heinekken después de salir de la universidad.

Todos los entrevistados cuentan con educación superior, lo que les ubica entre el 17% de quienes concluyen la universidad en México (Animal Político, 2017) y el 19.7% de Perú (Semanaeconómica, 2018).

Por otro lado, al iniciar su voluntariado en las organizaciones en las que se encuentran actualmente, todos eran mayores de edad, lo que es un factor importante si consideramos que muchos tuvieron resistencias por parte de sus familias cuando comenzaron a asistir a las actividades.

Asimismo, todos gozaban de buena salud física, ninguno tenía (o mencionó tener) limitaciones físicas o psicológicas que les impidieran participar.

Ninguno de los participantes habló de tener que trabajar para apoyar a su familia o cualquier otro fin mientras estudiaban. Durante el período en el que se realizaron las entrevistas, únicamente Alejandra y Pablo continuaban estudiando, mientras que los demás contaban con un trabajo estable que compaginaban con su actividad voluntaria, aunque esto en ocasiones representaba no poder participar tanto como quisieran, como mencionaron Mariana, Fernanda y Jorge.

Los entrevistados también hicieron referencia a que, a pesar de algunas tensiones de las que ya hemos hablado, contaban con condiciones favorables para poder participar en el voluntariado, como señala Jorge “mi mamá me decía [...] si vas a hacer algo por tu vida yo estoy feliz, bienvenido sea”, Pablo ya tenía la ventaja de que su hermano llevaba tiempo haciendo voluntariado, lo que hizo que fuera más sencillo con su familia; a Fernanda se le presentó la oportunidad después de haber hecho un intercambio internacional, Mariana menciona que a su mamá le encantaba que participara en esas actividades.

Alejandra va un poco más allá cuando habla de que no son solo las condiciones en que te encuentras en el momento, sino el contexto del que vienes, tus relaciones familiares, las facilidades y el tiempo disponible, pues hay personas que quieren hacer este tipo de actividades, pero su contexto no se los permite.

En este sentido, observo que en el caso de los entrevistados, todos dedican por lo menos un día a la semana a esta actividad, regularmente por un período mayor a dos horas, lo que significa que también tienen cierta disponibilidad mínima de tiempo para participar, además de los recursos que implica el movilizarse ya sea a la oficina de la organización o a los lugares en los que se llevan

a cabo sus proyectos, algo que en la mayor parte de las ocasiones se realiza con recursos propios, pues las organizaciones generalmente no cubren este tipo de gastos.

Sin hacer caso omiso de lo anterior, quisiera recalcar el hecho de que, si bien existen condiciones favorables para el voluntariado relacionadas con elementos económicos, familiares e incluso culturales, ésta sigue siendo una actividad que transgrede a la lógica hegemónica que, como ya he descrito en líneas anteriores, desincentiva la acción colectiva y comunitaria, privilegiando el bienestar individual.

El voluntariado presenta una oportunidad para tejer redes de apoyo y colaboración en la solución de los problemas públicos frente a la inacción e incapacidad del Estado en el cumplimiento de sus responsabilidades sin que eso signifique que se le revoquen sus obligaciones como garante y protector de los derechos de los individuos.

Esto no significa que se deje de observar cuidadosa y cercanamente las actividades que realizan las organizaciones de la sociedad civil y sus voluntarios, puesto que, como parte del sistema que siguen siendo, existen relaciones de poder y condiciones políticas, económicas, sociales y culturales que atraviesan su actuar de manera constante y permanente.

Del mismo modo, no quiere decir que las actividades que actualmente realizan las organizaciones y sus voluntarios sean perfectas, pero creo que debemos valorar y promover todas aquellas iniciativas que basen su actuar en la búsqueda de la horizontalidad, el consenso y la acción colectiva, y que se debe de seguir reflexionando desde este sector sobre qué es lo que significa cada uno de esos conceptos y cuál es la mejor manera que cada grupo, desde lo local, puede aplicarlos en sus luchas particulares.

## Conclusiones.

---

Al inicio de este texto partí de cinco supuestos sobre lo que intuía que pasaba en la experiencia de los voluntarios. Con base en los resultados expuestos, me parece acertado afirmar que, por lo menos dentro del universo de esta investigación, existen representaciones sociales diversas en torno a la práctica del voluntariado, y que estas influyen de una u otra manera en la percepción que los voluntarios tienen sobre sí mismos, lo que no quiere decir que las representaciones sociales existentes al interior del grupo de voluntarios sean necesariamente las mismas que fuera de él o que éstas sean estáticas.

Por otro lado, durante el análisis de las categorías he dado cuenta de la manera en la que el voluntariado hecho de manera comprometida y reiterada transforma a sus participantes tanto en la manera en la que entienden el mundo y su lugar en él, como la forma en la que enuncian dicha comprensión y las acciones que realizan en consecuencia. A su vez, es gracias a la experiencia, el encuentro con el otro y la negociación constante que emana de dichos procesos que los discursos de los voluntarios se modifican a lo largo del tiempo, siendo claramente marcadas por los entrevistados las diferencias entre el antes, durante y después de su participación en tales actividades.

Lo mismo sucede con las prácticas cotidianas, en donde los voluntarios afirman haberse vuelto más conscientes, empáticos y críticos ante la realidad, tratando de actuar en consecuencia y buscando ser congruentes con las creencias personales emergidas de su estar en el mundo.

Con lo anterior no quiero decir que el hecho de que exista una transformación a nivel individual deviene por sí mismo en la modificación de la estructura social, aunque lo entiendo como un fenómeno que puede llegar a abonar en este sentido en determinadas circunstancias.

Este es un trabajo de investigación que ha sido retador en muchos sentidos. No sólo por la revisión bibliográfica, el conocer y aplicar los métodos cualitativos como algo que hasta antes de entrar en la maestría me era ajeno y de lo que no comprendía mucho, sino porque me confrontó conmigo misma en numerosas ocasiones. Me hizo cuestionar, desaprender y reflexionar sobre muchos temas que hasta cierto punto yo asumía como dados sobre el voluntariado. Cuestionarme constantemente sobre el papel que tenía como investigadora y aprender a tomar distancia de los datos, dejando de lado lo que yo sabía del tema dada mi experiencia personal.

Tratar de entender, con mucha mayor profundidad y un ojo más crítico aquello que estaba viendo en los relatos de aquellos que confiaron en mi y pusieron sus palabras en mis manos para que pudiera interpretarlas, un proceso que llevé a cabo con la mayor delicadeza y sensibilidad que me fueron posibles, sin dejar de recalcar que existe una gramática de producción en la manera en que los entrevistados enunciaron sus experiencias que se encuentra en función de su propia memoria y subjetividad, de la misma manera que yo como investigadora he analizado los datos a la luz de técnicas y teorías cuya elección está marcada por mi contexto y subjetividad personales.

Este texto es el resultado de dos años de trabajo y retrabajo, de discusiones teóricas, revisiones y lecturas de quienes amablemente me ayudaron con sus comentarios respecto a lo aquí plasmado, a quienes agradezco infinitamente su apertura y paciencia.

Quedan delante un sinfín de temas a explorar en este sentido, desde el abordaje a nivel cuantitativo de experiencias con características similares a las aquí planteadas, hasta el estudio de las actividades de voluntariado realizadas de manera informal o no dirigida, que constituyen la mayor parte de las acciones realizadas en este sentido.

Vale la pena también considerar otro tipo de perfiles, edades y latitudes; de organizaciones con formas distintas de comprender la realidad y de otro tipo de esquemas que generan participación ciudadana, pues lo presentado aquí constituye un microcosmos dentro de un universo infinitamente más amplio.

Al final de este viaje, reitero mi creencia inicial: el voluntariado es una actividad que transforma a sus participantes. Afirmo esto porque estoy convencida que esta transformación se manifiesta en distintas dimensiones de la vida de quienes atraviesan por esta labor. Para algunos, el impacto se refleja de mayor manera en la dimensión interpersonal, a través de las redes de relaciones construidas; para otros, el crecimiento personal y el desarrollo de capacidades resulta más destacable; otros reiteran la importancia de la experiencia técnica y profesionalizante. Cualquiera que sea el caso, la respuesta de los entrevistados fue contundente: ninguno es la misma persona que cuando comenzó en este camino.

Es una experiencia que, a su vez, se encuentra atravesada por numerosos factores contextuales que facilitan o imposibilitan su accesibilidad, que se entiende y reconoce desde muchos niveles, y cuyo significado puede analizarse desde lo individual, lo comunitario y lo global, pudiendo ser los resultados tan cercanos como distintos entre cada uno de ellos.

El voluntariado se relaciona de manera estrecha con la experiencia individual, con la vivencia encarnada, y su sentido se modifica, reflexiona, dialoga y negocia en colectivo, sin negar la capacidad de agencia de cada uno para aceptar o distanciarse de estos acuerdos.

No es, como algunas creencias señaladas por los participantes de esta investigación, una actividad que deje en blanco a quienes la realizan, sino que aporta valor en muchos sentidos, desde lo afectivo hasta el desarrollo de habilidades que los voluntarios reconocen difícilmente habrían adquirido en otros lugares.

Es también una oportunidad para devolverse a los otros, para buscar puntos de encuentro en una sociedad fragmentada, egoísta y absorta en sí misma; para pensar en conjunto en la forma de lograr espacios más justos, más humanos y más sensibles; para volver a soñar en colectivo.

## Referencias.

---

- AGUILAR VALENZUELA, R. (2006). *Las organizaciones de la Sociedad Civil en México: Su evolución y principales retos*. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México. Recuperado el 11 de febrero de 2018, de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014753/014753.pdf>
- AIESEC (2019) *¿Qué es eso de AIESEC?* AIESEC. Recuperado el 03 de mayo de 2019, de: <https://aiesec.org/about-us>
- ANIMAL POLÍTICO (12 de septiembre de 2017). En México, solo 17% de los jóvenes logran estudiar la universidad. *Animal político*. Recuperado el 10 de octubre de 2019, de: <https://www.animalpolitico.com/2017/09/educacion-superior-mexico-estudiantes-universidad-ocde/>
- AYALA MARTÍNEZ, A. (19 de junio de 2017). La juventud en Puebla, población en el olvido. *Lado B*. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <https://ladobe.com.mx/2017/06/la-juventud-puebla-poblacion-olvido/>
- BARROSO RIBAL, C. (S.f.) *Caridad, beneficencia, seguro social, asistencia social y estado de bienestar*. Recuperado el 11 de febrero de 2018, de: <https://ctinobar.webs.ull.es/1docencia/DESIGUALDAD%20SOCIAL/HISTORIA.pdf>
- BANCO MUNDIAL (2017) “PIB (US\$ a precios actuales)”. *Banco Mundial*. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de: [https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.CD?end=2017&locations=PE&start=2017&view=map&year\\_high\\_desc=true](https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.CD?end=2017&locations=PE&start=2017&view=map&year_high_desc=true)
- BAUMAN, Z. (2000) *Modernidad líquida*. México: FCE.
- BAUMAN, Z. (2011) *Daños colaterales*. Desigualdades sociales en la era global. México: FCE.

BUTCHER García-Colín, J.; Verduzco Igartúa, G. (noviembre de 2016) *Acción Voluntaria y voluntariado en México*. México: Fundación Telefónica México y Ediciones Culturales Paidós.

CANTO CHAC, M. (2002) *Interacción de las Organizaciones de la Sociedad Civil. Programa de Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil*. Santo Domingo, República Dominicana: Banco Interamericano de Desarrollo.

CATHOLIC.NET (2018) *La caridad, virtud reina del cristianismo*. Catholic.net. Recuperado el 06 de febrero de 2018, de: <http://es.catholic.net/op/articulos/7191/la-caridad-virtud-reina-del-cristianismo.html>

CENTRO DE ESCRITURA JAVERIANO (s.f.). *APA Sexta edición*. España: Universidad de Murcia. Recuperado el 30 de septiembre de 2019, de: <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edición.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA (2017A) *Datos estadísticos sobre el tercer sector en México 2017*. México: CEMEFI. Recuperado el 16 de febrero de 2018, de: <https://www.cemefi.org/programas/informacion-3er-sector.html>

CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA (2017B). *Directorio de Instituciones filantrópicas*. México: CEMEFI. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de: <http://200.57.117.52/Directorio/Busquedas/frmResultados.aspx>

CERVANTES SÁNCHEZ, J. (2015) *Salir para ser alguien. Jóvenes indígenas universitarios: negación, apropiación y resistencia* (Tesis doctoral). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades “Alfonso Vález Pliego”. Puebla, México.

COFFEY, A.; Atkinson, P. (1996) *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (31 de mayo de 2004). *Ley no. 28238*. Perú: Congreso de la República del Perú. Recuperado el 17 de abril de 2019, de: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per167744.pdf>

CONGRESO DEL ESTADO DE PUEBLA (05 de marzo de 2019). *Iniciativa de Ley del Voluntariado Social para el Estado de Puebla*. Puebla, México: Congreso del Estado de Puebla. Recuperado el 15 de abril de 2019, de: [http://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=10348:iniciativa-de-ley-del-voluntariado-social-para-el-estado-de-puebla](http://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=10348:iniciativa-de-ley-del-voluntariado-social-para-el-estado-de-puebla)

CRUZ ROJA MEXICANA (s.f.) *Historia del movimiento*. México: Cruz Roja Mexicana. Recuperado el 21 de abril de 2019, de: <https://www.cruzrojamexicana.org.mx/historia-del-movimiento?estado=GN>

CRUZ ROJA MEXICANA (s.f.) *Misión y Visión*. México: Cruz Roja Mexicana. Recuperado el 21 de abril de 2019, de: <https://www.cruzrojamexicana.org.mx/mision-y-vision?estado=GN>

DE LA LUZ, V. (11 de diciembre de 2018). Puebla, segunda economía con mayor crecimiento. *El sol de Puebla*. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/puebla-segunda-economia-con-mayor-crecimiento-puebla-2786209.html>

EL PERUANO (2016). Decreto Legislativo No. 1294. *Normas legales. El peruano*. Recuperado el 17 de abril de 2019, de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-28238-ley-gener-decreto-legislativo-n-1294-1468962-1/>

EL PERUANO (2017). Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley No. 28238 – Ley General del Voluntariado. *Normas Legales. El Peruano*. Recuperado el 17 de abril de 2019, de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-no-2823-decreto-supremo-n-004-2017-mimp-1523114-1/>

EXPANSIÓN (2018). Fondo Monetario Internacional. *México: Datosmacro.com*. Recuperado el 16 de febrero de 2018, de: <https://www.datosmacro.com/paises/grupos/fmi>

FERRAROTTI, Franco (1988). Biografía y ciencias sociales. *Cuadernos de Ciencias Sociales: Historia Oral e Historia de Vida* (nº 18). FLACSO, pp. 81-96. México. (Versión original 1983).

FORO INTERNACIONAL DE LAS PLATAFORMAS NACIONALES DE ONGs (15 de abril de 2015). 25 datos y estadísticas sobre las organizaciones no gubernamentales en todo el mundo. Recuperado el 16 de febrero de 2018, de: <http://ifp-fip.org/es/english-25-facts-and-stats-about-ngos-worldwide/>

GARCÍA DE LA BARGA, C.; Costalat-Fourneau, A.M. (2014). Identidad y creación: Análisis ego-ecológico longitudinal de un estudiante en diseño de modas. *Revista de Investigación Psicológica. Revista de psicología* (nº.12). La Paz. Diciembre de 2014. Recuperado el 08 de abril de 2018, de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322014000200002)

GARCÍA, O. (s.f.). Una historia del voluntariado desde la mirada de sus paradigmas. *Iniciativa Social*. Recuperado el 08 de marzo de 2018, de: <http://www.iniciativasocial.net/historiavol.pdf>

GUATTARI, F. (1986). *De la producción de la subjetividad*. Revue Chimeres, p.119.

GUTIÉRREZ VALDEBENITO, O. (s.f.). *Gramsci. La cultura y el papel de los intelectuales*. Chile: Legión. Recuperado el 15 de abril de 2019, de: <http://www.legionim.cl/historia/www/Articulos/Gramsci%20cultura%20intelectuales.pdf>

IBERO PUEBLA (s.f. a). *ASIBero*. México: Universidad Iberoamericana Puebla. Recuperado el 21 de abril de 2019, de: <https://www.iberopuebla.mx/asIbero>

IBERO PUEBLA (s.f. b). *Casa Ibero Segundo montes S.J.* Puebla, México: Universidad Iberoamericana Puebla. Recuperado el 22 de abril de 2019, de: <https://www.iberopuebla.mx/compromiso-social/casa-ibero-segundo-montes-sj>

IFRC (s.f.). *El movimiento internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*. IFRC. Recuperado el 21 de abril de 2019, de: <https://www.ifrc.org/es/nuestra-vision-nuestra-mision/movimiento/>

INEGI (20 de marzo de 2018). *Comunicado de prensa núm. 131/18: Cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México, 2016*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Recuperado el 06 de febrero de 2019, de:

[http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/StmaCntaNal/csifm2018\\_03.pdf](http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/StmaCntaNal/csifm2018_03.pdf)

INEGI (26 de abril de 2018). *Empleo y ocupación*. México: INEGI. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/empleo/>

INEGI (2018). *Extensión territorial*. México: Cuéntame INEGI. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de: <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/extension/default.aspx?tema=T>

INEGI (13 de noviembre de 2018). *Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo: Cifras durante el tercer trimestre de 2018*. México: INEGI. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de: [http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe\\_ie/enoe\\_ie2018\\_11.pdf](http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/enoe_ie/enoe_ie2018_11.pdf)

INEGI (2018). *Natalidad y fecundidad*. México: INEGI. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/natalidad/>

INEGI (2015). *Puebla*. México: INEGI. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/>

INEGI (2015). *Población*. México: INEGI. Recuperado el 02 de febrero de 2019, de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/estructura/>

INEGI (2010). *Religión*. México: INEGI. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/religion/>

INEI (junio de 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población 2017. Primeros resultados*. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)

INEI (diciembre de 2017). *Provincia de Lima: Compendio estadístico 2017*. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 22 de abril de 2019, de:

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1477/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1477/libro.pdf)

INEI (enero de 2019). *Situación del mercado laboral en Lima metropolitana*. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de:

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01\\_mercado-laboral-oct-nov-dic2018.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01_mercado-laboral-oct-nov-dic2018.pdf)

INEI (2013). *Territorio y suelo. Anuario de Estadísticas Ambientales 2013*. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de:

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1140/cap01.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1140/cap01.pdf)

IMCO (2017). *Las mayores economías del mundo en 2017, vía Banco Mundial*. México: IMCO.

Recuperado el 12 de mayo de 2018, de: <https://imco.org.mx/temas/las-mayores-economias-del-mundo-en-2017-via-banco-mundial/>

JODELET, Denise (2008). El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Cultura y representaciones sociales, año 3* (nº. 5). UNAM: IIS. Recuperado el 10 de marzo de 2018, de: [www.journals.unam.mx/index.php/crs/article/view/16356](http://www.journals.unam.mx/index.php/crs/article/view/16356)

JUNTA DE ANDALUCÍA (24 de julio de 2001). *Ley 7/2001, de 12 de julio de 2001, del voluntariado*. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. No. 84*. España: Junta de Andalucía. Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2001/84/boletin.84.pdf>

MALLIMACI FORTUNADO; Giménez Béliveau, V. (2006). Historias de vida y métodos biográficos. En Vasilachis de Gialdino, I. (coord.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 175 – 212). Buenos Aires, Argentina: Gedisa.

MARTÍNEZ GÓMEZ, J.A. (marzo de 2010). En torno a la axiología y los valores. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 06 de febrero de 2018, de [www.eumed.net/rev/ccss/07/jamg.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/07/jamg.htm)

- MARTÍNEZ SALGADO, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciencia y Saúde Colectiva*, vol. 3 (nº. 17), pp. 613 – 619. Recuperada el 05 de noviembre de 2018, de: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
- MATEO PACHECO, G. (septiembre de 2017). *Ingeniería en comunicación social del voluntariado en Organizaciones de la Sociedad Civil en Puebla* (Tesis de maestría). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico, Puebla, México.
- MEDINA CORDÓN, P. (19 de septiembre de 2017). *El voluntariado*. Calameo. Recuperado el 11 de febrero de 2018, de: <http://es.calameo.com/read/004566114d03e83518583>
- MERLAU – PONTY (2003). *L'institution. La passivité. Notes de cours au Collège (1954 – 1955)*. París, Francia: Belín.
- MIGUEL, A. (03 de septiembre de 2018). Ubican a Puebla en tercer lugar en pobreza multidimensional. *El sol de Puebla*. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/ubican-a-puebla-en-tercer-lugar-en-pobreza-multidimensional-chiapas-edomex-veracruz-1964573.html>
- MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL PERÚ (2 de julio de 2015). *Decreto Supremo No. 003-2015-MIMP. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley No. 28238, Ley General del Voluntariado*. Perú: Sistema Nacional de Información Ambiental. Recuperado el 17 de abril de 2019, de: <https://sinia.minam.gob.pe/normas/decreto-supremo-que-aprueba-reglamento-ley-ndeg-28238-ley-general>
- MIRAMÓN VILCHIS, M. (abril -junio de 2013). Michel Foucault y Paul Ricoeur: dos enfoques de discurso. *La colmena* (nº. 78), pp. 53 - 57. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de: [http://web.uaemex.mx/plin/colmena/Colmena\\_78/Aguijon/8\\_Michel\\_Foucault\\_Paul\\_Ricoeur.pdf](http://web.uaemex.mx/plin/colmena/Colmena_78/Aguijon/8_Michel_Foucault_Paul_Ricoeur.pdf)
- MORA, M. (otoño 2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea digital* (nº. 2). Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de: <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34106/33945>
- MOSCOVICI, S. (1961). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.

- PÉREZ RIOS, J.A. (Julio de 2015). *Marco jurídico del voluntariado en México*. México: Universidad Anáhuac México Norte.
- PERUINFORMA (06 de diciembre de 2018). Perú ocupa el puesto 65 de 145 países rankeados en voluntariado. *Perúinforma*. Recuperado el 06 de febrero de 2019, de: <http://www.peruinforma.com/peru-ocupa-el-puesto-65-de-145-paises-rankeados-en-voluntariado/>
- PIÑERO RAMÍREZ, S. (julio-diciembre 2008). La teoría de las representaciones sociales y la perspectiva de Pierre Bourdieu: Una articulación conceptual. *CPU-e, Revista de Investigación Educactiva* (nº. 7), pp. 1-19. Instituto de Investigaciones en Educación: Veracruz, México. Recuperado el 10 de marzo de 2018, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283121713002>
- PRETTO, A. (2011). Analizar las historias de vida: Reflexiones metodológicas y epistemológicas. *Tabula Rasa* (nº. 15), pp. 171 – 174. Bogotá, Colombia. ISSN: 1794-2489. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de: <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n15/n15a10.pdf>
- PROGRAMA DE VOLUNTARIOS DE NACIONES UNIDAS (2018). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2018: El lazo que nos une. voluntariado y resiliencia comunitaria*. Programa de voluntarios de las Naciones Unidas. Recuperado el 06 de febrero de 2018, de: [https://www.unv.org/sites/default/files/UNV\\_SWVR\\_2018\\_Spanish\\_WEBlo.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/UNV_SWVR_2018_Spanish_WEBlo.pdf)
- RABOTNIKOF MASKIVKER, N. (2010). Discutiendo lo público en México. En Merino Huerta, M. (coord.), *¿Qué tan público es el espacio público en México?* (pp. 25 -56). México: FCE, CONACULTA.
- RODRÍGUEZ SALAZAR, T. (2007). Sobre el estudio cualitativo de la estructura de las representaciones sociales. En Rodríguez Salazar, T; García Curiel, M. (coord.) *Representaciones sociales. Teoría e investigación* (pp. 157 – 188). México: UDG.
- ROTARY INTERNATIONAL (2019). *Nuestra fundación*. Rotary International. Recuperado el 21 de abril de 2019, de: <https://www.rotary.org/es/about-rotary/rotary-foundation>

SANTOS, B. (2004). Globalización y democracia. En *Democracia de alta intensidad. Apuntes para democratizar la democracia*. Bolivia: Corte Nacional Electoral.

SANTOS, M. (1978) *Por uma Geografia nova*. Sao Paulo, Brasil: Hucitec.

SAN MARTÍN CANTERO, D. (2014). Teoría fundamentada y atlas.ti: Recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista electrónica de investigación educativa*, vol. 16 (nº.1), pp. 104 - 122. Recuperado el 05 de noviembre de 2018, de: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/727/906>

SAUTU, R.; Boniolo, P.; Dalle, P.; Elbert, R. (2005). La construcción del marco teórico en la investigación social”. En *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO. ISBN: 987-1183-32-1

SEMANAECONÓMICA (10 de septiembre de 2017). *Censo económico 2017: población con educación superior subió 40% en 10 años*. SemanaEconómica. Recuperado el 10 de octubre de 2019, de: <https://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/educacion/308388-censo-2017-poblacion-con-educacion-superior-subio-40-en-diez-anos/>

SERNA, M. (26 de mayo de 2009). La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México. *Espiral*, vol. 16 (nº. 47) Enero – abril 2010. ISSN 1665-0565. Recuperado el 11 de febrero de 2018, de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-05652010000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652010000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

SIPI (2019). *Perú: Programa Nacional Wawa Wasi*. Argentina: SIPI. Recuperado el 30 de septiembre de 2019, de: <http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/politicas/591/programa-nacional-wawa-wasi>

SIRFOSEC (2017). *Directorio de Donatarias Autorizadas 2017*. México: INDESOL. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de: <https://www.corresponsabilidad.gob.mx/?p=482bd57ea95bb42cc15c82d63af42ea9&idContenido=27y>

TECHO (s.f.). *¿Qué es TECHO?* Chile: TECHO. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <https://www.techo.org/techo/>

UNIÓN (08 de marzo de 2018). Puebla, cuarto lugar nacional con mayor matrícula universitaria. *UNIÓN Puebla*. Recuperado el 16 de abril de 2019, de: <http://www.unionpuebla.mx/articulo/2018/03/08/educacion/puebla-cuarto-lugar-nacional-con-mayor-matricula-universitaria>

VALDÉS, P. (s.f.) *El interaccionismo simbólico*. Scribd. Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de: [https://www.academia.edu/8831761/2.\\_EL\\_INTERACCIONISMO\\_SIMB%C3%93LICO](https://www.academia.edu/8831761/2._EL_INTERACCIONISMO_SIMB%C3%93LICO)

VEGA C., M.J. (2007). La construcción de sujetos: de la sociedad civil a la resistencia comunal. *Memorias*. Año 4 (nº. 7). ISSN: 1784-8886. Barranquilla, Colombia: Uninorte.

VENEMEDIA (2014). *Definición de solidaridad*. Venezuela: Venemedia. Recuperado el 06 de febrero de 2018, de: <http://conceptodefinicion.de/solidaridad/>

VERDUZCO, G. (2003). *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*. México, DF: El Colegio de México-Cemefi.

[VERÓN, E. \(1984\). \*Semiosis de lo ideológico y del poder. Espacios de crítica y producción\*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de filosofía y letras, UBA.](#)

VOCACIONES Y JUVENTUDES JESUITAS (2017). *Voluntariado jesuita*. México: Voluntariado Jesuita. Recuperado el 22 de abril de 2019, de: <https://voluntariadojesuita.org>

VOLONTEUROPE (1980). *Carta Europea de Volonteuropé para los voluntarios*. España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 20 de noviembre de 2017, de: <http://www.ucm.es/data/cont/docs/1355-2017-10-10-volonteuropé.pdf>

WILSON, J. (Agosto del 2000). Volunteering. *Annual Review of sociology*, vol. 26, pp. 215- 240. Recuperado el 17 de noviembre de 2017, de: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>

ZAVALLONI, M. (2007). *Ego-ecología e identidad: Una aproximación naturalista*. París, Francia:  
PUF.

# Anexos.

---

## **Anexo 1: Guía para la entrevista a profundidad.**

### *Preguntas guía*

- I. Datos generales del entrevistado: Edad, sexo, ocupación, escolaridad, lugar en el que realiza voluntariado, cuánto tiempo lleva realizando esta actividad, principal motivación para realizarla.
- II. Invitarle a contarnos los puntos más importantes de su vida.
- III. ¿Cuáles son los elementos de la vida del entrevistado que le llevaron a acercarse al voluntariado?
- IV. ¿Cuál fue su primer acercamiento con el voluntariado?, ¿Cómo fue?
- V. ¿Ha sido una única o varias las experiencias que ha tenido?, ¿Siempre ha realizado voluntariado en el mismo lugar? ¿Por qué?
- VI. ¿Por qué se interesó en el tema con el que trabaja y no en otros?
- VII. ¿Cuál o cuáles han sido los momentos clave que han marcado su experiencia como voluntario?
- VIII. ¿Cuál o cuáles han sido las experiencias que considera más significativas de su actividad como voluntario?
- IX. ¿Considera que participar en estas actividades ha tenido alguna influencia en su vida?, ¿En qué aspectos?
- X. ¿Qué elementos cree que influyen en que siga o no participando en dichas actividades?
- XI. ¿Cómo ha sido la relación entre su actividad de voluntariado y su entorno inmediato?
- XII. ¿Qué ha aportado el voluntariado a la vida de esta persona?
- XIII. ¿Considera que sigue siendo la misma persona que cuando comenzó a participar en dichas actividades? Si o no y por qué.

## Anexo 2: Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Ana Karen Herrera González, estudiante de la Maestría en Comunicación y Cambio Social de la Universidad Iberoamericana Puebla. El objetivo general de esta investigación es analizar las formas a través de las cuales la experiencia de voluntariado transforma a las personas en sus prácticas, discursos y representaciones.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar de una entrevista semiestandarizada, en la que tendrá la libertad de contestar a las preguntas de la manera que considere más pertinente de acuerdo con su propia experiencia. Esto tomará aproximadamente seis horas, que pueden ser divididas en varias sesiones, de acuerdo con su disponibilidad de tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Del mismo modo, puede reservarse el derecho a que la entrevista o alguna de sus partes sean grabadas o videogradas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ana Karen Herrera González, estudiante de la Maestría en Comunicación y Cambio Social de la Universidad Iberoamericana Puebla. He sido informado (a) de que el objetivo general de esta investigación es analizar las formas a través de las cuales la experiencia de voluntariado transforma a las personas en sus prácticas, discursos y representaciones.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente seis horas.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Ana Karen, al teléfono 044-22-27-66-11-79.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora al teléfono anteriormente mencionado.

-----  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha