Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Maestría en Desarrollo Humano Tesis

La formación de voluntarios con perspectiva del Desarrollo Humano. Un estudio de caso del voluntariado Ibero Puebla

Gómez Gómez, Natalia

2019-07

https://hdl.handle.net/20.500.11777/4318

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

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

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

La formación de voluntarios con perspectiva del Desarrollo Humano. Un estudio de caso del Voluntariado Ibero Puebla

Directora del Trabajo
Mtra. María Alejandra Díaz Rosales

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO
Que para obtener el grado de
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta
Natalia Gómez Gómez

Puebla, Pue. **2019**

Resumen

El voluntariado como acto solidario es una actividad que sin duda impacta en la vida de personas y comunidades, y por ende trabajar en acciones de este tipo requiere de una formación que garantice no sólo la calidad de la tarea, sino acercamientos y acompañamientos pertinentes, efectivos y productivos.

Este estudio tuvo como propósito revisar el caso del Programa de Voluntariado Ibero Puebla para identificar las necesidades pedagógicas de sus miembros desde una perspectiva del Desarrollo Humano (DH), a través del análisis de la formación ya implementada por la institución, esto con el fin de descubrir oportunidades y tendencias que a futuro permitan plantear alternativas -con esta mirada- que fortalezcan el desarrollo personal y el quehacer de los voluntarios.

Para lograrlo, se indagó con 15 jóvenes pertenecientes al Voluntariado Ibero Puebla (seis miembros del Staff y 9 voluntarios participantes del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del voluntariado), el responsable de la creación de esta cualificación y el coordinador de la iniciativa. El proceso incluyó dos sesiones grupales y un cuestionario de 21 reactivos con los voluntarios, y entrevistas semi-estructuradas con las personas encargadas de la gestión y coordinación.

Como resultado los voluntarios Ibero Puebla reportaron que, dentro de sus necesidades pedagógicas desde una perspectiva del Desarrollo Humano, requieren fortalecer los valores del colectivo, así como sus competencias y habilidades socio-emocionales para interactuar con las comunidades en el marco de su acción voluntaria. De igual forma, se evidenció que el Diplomado estuvo distante de las expectativas de los voluntarios, lo que representa una oportunidad para generar una propuesta alternativa de formación con el DH como fundamento, que atienda el pedido de los jóvenes de contar con actividades vivenciales, prácticas y aplicables a sus contextos de voluntariado.

Dedicatoria

Este trabajo desarrollado desde la esperanza y la reflexión, está dedicado:

A Edguitar y Yolita, los cómplices de mi existencia, por su apoyo y respaldo incondicional…

A Andrés, mi compañero de corazón y mi asistente de investigación, por estar y creer en mí…

A mis colegas, por su acompañamiento empático y cariñoso… Porque sólo ellos saben el valor de toda la experiencia que es esta Maestría…

A mis mejores maestras y maestros en esta experiencia: los jóvenes voluntarios de la Universidad Iberoamericana Puebla…

Y a todas las personas que aún creen en el tesoro que existe más allá de lo que ven los ojos: el potencial humano.

Agradecimientos

"Las palabras nunca alcanzan cuando lo que hay que decir desborda el alma"
Julio Cortázar

La vida siempre ha sido generosa conmigo, pero para lograr este propósito me sorprendió con muchas manos de apoyo que en el fondo creen en el Desarrollo Humano… Un número significativo de personas estuvieron asociadas a este proceso y fueron cómplices e incondicionales con su ayuda para hacerlo posible. Por eso quiero dedicar el espacio suficiente para agradecer a cada uno de los seres humanos que, de una u otra forma, estuvieron ahí para hacer realidad este logro…

Y "primero, mi primaria", como decimos en Colombia: Mi gratitud constante para mi familia -Edguitar, Yolita, Richi y Nati-, Licenciados en Entusiasmo y Especialistas en Soporte Emocional, quienes desde el principio me animaron en lo que inicialmente era un sueño y hoy es realidad. ¡Son mi más grande motivación!

Mi agradecimiento también abraza a Chadcito (alias Andrés Rojas) y su familia. A él, Premio Pericopín a la Paciencia 2018-2019, gracias por su apoyo incondicional, su ayuda efectiva y real en el marco de la investigación, además de su amor y comprensión en todo mi proceso de formación. A su familia, por acogerme, y particularmente a Mary y Andrés -papá- mi gratitud por asesorarme y hacerme recomendaciones para la realización de este trabajo.

Gracias a la Universidad Iberoamericana Puebla, y particularmente a Enrique Rosano y Julio González, por creer en mi propuesta y abrirme el espacio para realizar este estudio de caso. Gracias a ustedes y a los jóvenes voluntarios que se atrevieron a participar, y a compartir abiertamente sus percepciones y sentires.

Mi gratitud siempre con Ale Rosales, mi asesora, por haber aceptado ser mi guía y por haberme acompañado con tanta dulzura y firmeza a la vez. Siempre agradeceré sus palabras precisas y su credibilidad en mi trabajo.

A Raúl Alcázar, profesor de mi última materia de Investigación, cómplice y revisor constante de este documento: gracias por la generosidad, dedicación y acompañamiento en los últimos metros de esta carrera.

No me puede faltar mi agradecimiento profundo a Yessenia Hernández, compañera de colegio, quien de manera desinteresada me apoyó cuando quise desfallecer en el ejercicio de transcripción de toda la información recopilada.

Gracias también a Ericka Escalante -coordinadora de la Maestría y Especialista en Extinguir Incendios y solución de conflictos… Toda mi gratitud por su confianza, su apoyo desinteresado y constante, las conversaciones, y por todas las oportunidades ofrecidas para ayudarme a continuar en el camino.

Mi gratitud siempre con el Dr. Eduardo Almeida, por su confianza y la oportunidad que me dio de trabajar a su lado, lo que no sólo representó aprendizajes sino la manera para poder continuar en este propósito y solventar mi economía.

Gracias a Ana Sánchez, profesora de la maestría y ahora compañera de hogar, quien también me alentó a seguir y no desfallecer. Gracias por recordarme que más allá de la tesis había vida, que siempre se está en falta, y que hay que aprender del proceso, más que de la meta…

También mi agradecimiento a todas y todos mis maestros: Clarisse, Juan Antonio, el Padre Escandón, Shaye y todos los que se me escapan. De cada uno me llevo valiosos aprendizajes y conocimientos, así como el entusiasmo para seguir trabajando por el desarrollo del potencial humano.

Y finalmente, mi gratitud se extiende a todas aquellas personas -familiares, amigos, conocidos y no tan conocidos- que creyeron en mi proyecto de crowdfunding 'Una mano por el Desarrollo Humano', una apuesta a la modalidad de financiamiento colectivo para poder culminar mis estudios. Todo mi agradecimiento a mis padrinos Luz y Helí, a los Peñaranda Paulo -Juanfer, Judith y Federico, a Silvia Peñaranda Gómez, a mi papá y mi mamá, a Johanna Cárdenas, Mauro, Ana Hamilton, a mi hermano Richi, a Laura 'Chicharita' Ramírez, a Miroslava Sagrestano, Betty Gómez, Merlyth Guevara, Gerardo Gómez, Carlos Cubillos, Claudia Molina, Caro Mantilla, Fernando Aguilar, Eli Guarín, Ángela Gómez, Juan David Jaramillo y Anita Molina, Anita Neira, Vicks Morales, Amandita López e hijas, Laura Milene Hernández, Gabriel Gómez, a los Gómez Ortiz -Jaime, Caro y Alejandro-, Raíssa (de Vaki), Helen Olaya, Daniel y Chelito, Industrias BioActive System SAS - Jonathan Roa-, Ana Cruz, Caro Daza, Catalina Jurado, William Delgado, Rándal Ortiz, Ivonne Peñaranda y familia, Juan Manuel Gómez y familia, Fabiola Gómez, Adriana Gómez, Erick Varela, Sebastián Acevedo, Maxim Bulatov, Raúl Vargas, Evelyn Calderón, Juan David Gómez, un aportante misterioso, Carlos Gómez y Juliana Gómez. Siempre estará con ustedes mi agradecimiento por esta ayuda genuina y desinteresada.

Y a los que intentaron y por alguna circunstancia no pudieron, ¡también gracias!

Índice

Introducción 8
Antecedentes 8
Justificación 10
Relevancia del tema para el Desarrollo Humano 13
Planteamiento del problema 14
Objetivos 17
Marco teórico **18**
El Desarrollo Humano, el Voluntariado y el voluntario 18
La relación entre Voluntariado y Desarrollo Humano 23
La formación de voluntarios 24
El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios 27
Referentes de formación de voluntarios con perspectiva del DH y/o el ECP 29
Conclusión 33
Método 35
Contexto de la investigación 35
Tipo de estudio 37
Participantes 39
Variables de estudio 41
Instrumentos 44
Procedimiento 53
Resultados **57**
Estado actual de la formación de Voluntarios Ibero Puebla 57
Perspectiva del Desarrollo Humano presente en el Diplomado 64
Elementos del Enfoque Centrado en la Persona presentes en el Diplomado 66
Intereses, motivaciones y necesidades pedagógicas de los voluntarios 68
Discusión **74**
Oportunidades de mejora y recomendaciones para futuras investigaciones 79
Aportaciones de la investigación 80
Referencias bibliográficas **83**
Anexos **87**
Anexo 1. Instrumentos 87
Anexo 2. Transcripciones 97
Anexo 3. Propuesta de Formación 144

Índice de Tablas

Tabla 1. Voluntariados referentes con manuales de formación documentados……...31

Tabla 2. Triangulación a partir de las técnicas y fuentes de información……38

Tabla 3. Fuentes de información con las que trabajó a lo largo del estudio…….41

Tabla 4. Diseño de Entrevista Semiestructurada para aplicar al Responsable del Diseño del Diplomado……45

Tabla 5. Diseño de Entrevista Semiestructurada para aplicar al Coordinador del Voluntariado Ibero Puebla……..46

Tabla 6. Síntesis de las técnicas aplicadas, aspectos indagados y preguntas orientadoras realizadas en la Sesión Participativa……48

Tabla 7. Aspectos indagados en el Grupo Focal realizado con miembros del Staff de Voluntarios Ibero Puebla…….…49

Tabla 8. Síntesis de las dimensiones, aspectos indagados, y su forma puntual de consulta a través del Cuestionario……....51

Tabla 9. Cronograma de aplicación de instrumentos y tiempo invertido en el proceso…….…..53

Tabla 10. Información reportada por los participantes en el estudio sobre el origen del Diplomado, su acogida e impacto en el Voluntariado Ibero Puebla……..…59

Tabla 11. Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre algunos aspectos pedagógicos del mismo……...……..63

Tabla 12. Información reportada por uno de los participantes en el estudio sobre las perspectivas teóricas presentes el programa de formación……64

Tabla 13. Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre la promoción del Desarrollo Humano a través de la formación……...65

Tabla 14. Información reportada por los participantes del estudio sobre la presencia de elementos del ECP en el Diplomado…….66

Tabla 15. Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre éste y el desarrollo de condiciones del ECP……...……67

Tabla 16. Información reportada por los participantes en el estudio sobre los intereses y las necesidades pedagógicas de los Voluntarios Ibero Puebla…….…..69

Tabla 17. Temáticas que pueden ser relevantes para incluir en la formación de acuerdo a los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado……72

Introducción

Antecedentes

Hablar de voluntariado implica entender que su esencia reside en el “dar” como acción fundamental, y que más allá de la intención misma de ayudar, su principio primario es la solidaridad, pues en cualquier tiempo histórico esta característica -propia de la condición humana- ha permitido la conexión entre personas y la cohesión social para ayudar, crear y crecer en conjunto.

De esta manera, el voluntariado entendido como acto solidario también tiene que ver con el ejercicio práctico de la voluntad y la decisión personal de realizar acciones de manera frecuente y organizada, bajo la figura de un colectivo (entendido como entidad, institución), para atender las necesidades de una comunidad o grupo social en aspectos que pueden ser sanitarios, educativos, culturales, entre otros. Su origen como actividad que busca ayudar a otros a través de la organización colectiva quizá viene de la esencia misma de la especie. Sin embargo, algunos investigadores han situado su surgimiento en el marco del final de la II Guerra Mundial (Gómez, 2000), una época marcada por la necesidad de reconstruir una sociedad a partir del ejercicio del apoyo colectivo, estructurado y articulado.

De igual forma, otros momentos históricos previos dan cuenta de evidencias de la solidaridad organizada: el nacimiento de la Cruz Roja en el siglo XIX, exactamente en 1863, es una de las experiencias más significativas de la época. Esta iniciativa de corte ciudadano, surgió para dar respuesta a la atención que requerían los combatientes de la Batalla de Solferino. Fue así como Henry Dunant, comerciante suizo, quien tras ver estos enfrentamientos y sus

consecuencias, decidió ayudar a través de una acción civil organizada para atender a los combatientes sin importar su origen. Producto de su experiencia, escribió un libro en el que proponía la creación de "Sociedades de Socorro" para brindar apoyo y atención a las víctimas de conflictos, teniendo como principio primordial el respeto por la vida. Esta sugerencia fue aceptada por una comisión de la Sociedad Ginebrina de Utilidad Pública, lo que permitió oficialmente la constitución del Comité Internacional de Socorro a los Heridos, que luego se denominaría Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).

Sin embargo, antes de todo esto, se tienen evidencias de la *fraternité*, que según cuenta Gómez (2000), es un concepto conocido en la Revolución Francesa que superaba la caridad religiosa, la filantropía y la hermandad desinteresada para tener un mundo distinto. Esta fraternidad tenía que ver con la equidad y la libertad como derechos, y su lucha como un proceso participativo y solidario al que todas las personas estaban invitadas.

No obstante, para el caso de México se estima que los antecedentes de las acciones voluntarias se remontan a las raíces prehispánicas. La sociedad azteca, por ejemplo, enseñaba en sus escuelas a los más pequeños y jóvenes a servir a la comunidad para que ayudaran en actividades escolares y en los templos (Butcher, 2016). Tiempo después en la Colonia, la llegada de los españoles trajo consigo comunidades religiosas, donde empezaron a manifestarse las primeras acciones solidarias de la época en escenarios como conventos y hospitales.

Así pues, las acciones solidarias y el voluntariado tienen raíces profundas en la sociedad mexicana, y sin importar el contexto han estado presentes y han tenido orígenes diversos, tanto organizados como espontáneos. El caso del Voluntariado Universitario puede encajar en cualquiera de estas dos modalidades, en tanto que las instituciones como los mismos estudiantes

suelen gestar iniciativas solidarias estructuradas y/u orgánicas para ayudar a quienes más lo necesitan.

Según Butcher (2016), se estima que en México la mayor participación voluntaria corresponde a jóvenes entre los 15 y 24 años, lo que corresponde al 25,4% del voluntariado nacional de acuerdo a lo reportado por la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria de 2012. Esto indica que hay una fuerza que reside en el Voluntariado Universitario, lo que implica una responsabilidad inminente en el trabajo comunitario. ¿Cómo hacerlo posible? La formación de las personas deciden ser parte de acciones solidarias se convierte en una posibilidad para realizar este ejercicio con conciencia, madurez y compromiso, para garantizar acciones pertinentes, así como sostenidas en el tiempo que abran otras posibilidades para la comunidad.

Este estudio busca acercarse al tema a través de un caso puntual, el Programa de Voluntariado de la Universidad Iberoamericana Puebla y su proceso de formación materializado en un Diplomado, de tal forma que pueda analizarse la propuesta formativa vigente y así puedan identificarse posibilidades para la construcción de modelos o protocolos de cualificación con una perspectiva del DH, que atiendan las necesidades de los voluntarios.

Justificación

Cuando se hace referencia a actividades de voluntariado, directamente implica el establecimiento de relaciones entre voluntarios y comunidades para la promoción y gestión del Desarrollo Humano. En ese sentido, esta investigación sirve para hacer más claros los lazos

teórico-prácticos entre la actividad solidaria organizada, la disciplina del DH y el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) como una estrategia clave en el establecimiento de una relación de ayuda.

Los resultados de este estudio permitirán que el Programa de Voluntariado de la Universidad Iberoamericana Puebla conozca las necesidades de sus voluntarios en relación con la formación y en materia de Desarrollo Humano, y de esta manera pueda identificar e implementar mejoras al Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado como propuesta formativa vigente, o se abra a la posibilidad de construir una nueva alternativa de cualificación que atienda las áreas de oportunidad evidenciadas a través de la investigación.

Sumado a esto y como producto del estudio, también se podrá entender la dinámica del Voluntariado Ibero Puebla en relación con el Diplomado, así como el alto nivel de deserción de los jóvenes vinculados a esta posibilidad de formación ofrecida por la institución.

Por otro lado, este estudio tiene una proyección social evidente, pues se constituye en una posibilidad para que el Voluntariado Ibero Puebla y otras organizaciones tengan una referencia metodológica para proceder a la hora de pensar en procesos de formación para sus voluntarios, de tal forma que puedan ser la respuesta a las necesidades identificadas, lo que permite que se fortalezcan las competencias y habilidades para el mejoramiento de la relación con las comunidades y redundar en otro tipo de resultados obtenidos en las intervenciones.

Así pues, los voluntarios Ibero Puebla fortalecidos gracias a una propuesta formativa y de acompañamiento, abren la puerta a cambios estructurales y de fondo sobre la manera como se establecen relaciones con las comunidades, para evitar situaciones como las sucedidas luego de los terremotos ocurridos en México en septiembre de 2017 en las que, al parecer, no existió la sensibilidad y tacto suficiente para acompañar a las comunidades y personas afectadas por este desastre natural, que además permitiera sostener en el tiempo acciones de apoyo que brindaran ayuda psicológica, legal, sanitaria, etc., a los damnificados.

Los resultados de esta investigación podrán ser referente para la creación de propuestas formativas y/o proyectos de voluntariado interesados en crear lazos más profundos y efectivos con las comunidades, esto en términos de construcción de iniciativas que busquen la participación comunitaria y la solución colectiva de problemas, más que el apoyo exclusivamente asistencial. Si bien pueden existir diferencias a la hora de trabajar de acuerdo a cada caso, el método de este estudio y sus lineamientos aplican como marco general de acción para el desarrollo de otras investigaciones interesadas en consolidar protocolos de formación fundamentados en el Desarrollo Humano.

Finalmente, este estudio abre oportunidades para construir propuestas de formación que exploren otras formas de obtener información a través de estrategias de trabajo con grupos de encuentro, y otras herramientas de facilitación grupal, que no sólo permiten el crecimiento individual y colectivo, sino que posibilitan la creación conjunta de mejores oportunidades para la cualificación con una perspectiva del Desarrollo Humano.

Relevancia del tema para el Desarrollo Humano

Hablar de Desarrollo Humano (DH) es hacer referencia a una disciplina que cree en las potencialidades que tienen las personas y su tendencia natural al crecimiento. En ese sentido, su estudio puede abarcar el análisis de las relaciones en diferentes contextos y la identificación de oportunidades de mejora en situaciones puntuales.

Desde este punto de vista, investigar sobre el voluntariado y la necesidad de que éste cuente con una perspectiva del Desarrollo Humano, representa grandes oportunidades para la disciplina pues se orienta a la formación de personas para que ayuden a otros como personas, y en esta relación se abra la posibilidad del crecimiento en doble vía, pues tanto quien recibe la ayuda como el voluntario encuentran oportunidades y beneficios en la interacción a mediano y largo plazo.

De esta manera, es posible asegurar que el tema es relevante para el Desarrollo Humano, teniendo en cuenta que se presenta una nueva perspectiva de estudio en la que el voluntariado no sólo puede abrirse a un enfoque puntual mucho más humanizante y persona-a-persona, sino que también se convierte en un aporte a la disciplina en la medida que permite que se constituya en el pilar de una relación de ayuda desde el punto de vista Carl Rogers, autor del Enfoque Centrado en la Persona.

En consecuencia, el Desarrollo Humano se convierte en una fuente importante para la formación de voluntarios conscientes, comprometidos y ante todo sensibles a otras realidades. De igual forma, el voluntariado como objeto-sujeto de estudio da insumos suficientes a la

disciplina para fortalecer los argumentos sobre el DH como una corriente que promueve la transformación de las personas y por ende sus entornos.

Planteamiento del problema

El mundo vive múltiples situaciones de emergencias de diverso tipo: ambientales, sociales, económicas, naturales, entre otras. Todas ellas, afectan a los humanos a fin de cuentas. Pero de la mano de todo lo que sucede, organizaciones y personas trabajan constantemente en la formulación de soluciones o en la realización de acciones que ayuden a mejorar las situaciones coyunturales o determinadas realidades en sus contextos puntuales.

Ayudar implica no sólo ofrecer recursos tangibles, sino una preparación previa para actuar de manera asertiva ante cada hecho de acuerdo a su complejidad. Los terremotos ocurridos en México el 7 y 19 de septiembre de 2017 son, por ejemplo, dos situaciones sobre las cuales es posible reflexionar en torno a la forma en la que se realizaron acercamientos a las comunidades afectadas por parte de ciudadanos del común, o incluso voluntarios regulares de organizaciones públicas y/o privadas.

Para este ejemplo puntual, se comentó entre los ciudadanos el poco tacto o sensibilidad de los voluntarios en algunos casos, lo que limitó la efectividad de las acciones o generó rechazo en las comunidades receptoras, y cerró la posibilidad de hacer otro tipo de intervenciones que pudieran dejar huella a largo plazo. En ese sentido, la formación de quienes ayudan puede ser un aspecto relevante en términos de impacto de las actividades de servicio social o ayuda a terceros que lo requieran.

Sin duda, el mundo cuenta con centenares de manos disponibles para ayudar, y es la solidaridad un valor que prevalece en los latinoamericanos. No obstante, las intenciones no son suficientes para emprender acciones efectivas, que permitan el trabajo de largo plazo con las comunidades para potencializar sus capacidades como colectivos. Ahora bien, no todas las personas cuentan con la preparación física y mucho menos psicológica para enfrentar las circunstancias complejas que se evidencian en los territorios donde se presencia la escasez de recursos económicos, la violencia, el acceso limitado a la información o simplemente situaciones de emergencia, que hacen más difícil el entorno. Así pues, ser voluntario es un reto que se asume desde el deseo de ayudar, pero también desde una serie de capacidades y habilidades adquiridas.

Es por esto, que organizaciones civiles, sociales y sin ánimo de lucro, como las Universidades, le apuestan a la formación de sus equipos de voluntarios dentro de sus propuestas de servicio, esto para garantizar que el acercamiento a las comunidades sea pertinente, eficiente y sensible. Pero al parecer, no es suficiente y entonces surge la pregunta: ¿a qué se debe esta situación?

Para el caso de los proyectos de voluntariado de las Universidades, es posible evidenciar la variedad de perspectivas de formación pensadas desde el enfoque de trabajo de cada institución, pero a veces la experiencia no da cuenta de esa cualificación o los resultados no son 100% satisfactorios. Y esto puede estar relacionado con muchos factores, entre otros, las horas de capacitación, el nivel de compromiso de las personas o incluso los contenidos o estrategias pedagógicas para impartirlos, que pueden ser distantes de esa necesidad de sensibilizar a los voluntarios sobre la forma en la que debe construirse su relación con la comunidad.

El propósito de un voluntario está relacionado con trabajar "(…) a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan" (Tavazza, 1995, p. 34). En ese sentido, una ruptura en la comunicación con la comunidad, o simplemente un descuido en el acercamiento puede limitar esta misión de quien está dispuesto a ayudar, y en esa medida, sus acciones se reducirían a un soporte de corte asistencial.

"El voluntariado moderno se enraíza en la constitución histórica de la ciudadanía, que ha consagrado la participación como medio y fin del desarrollo humano", asegura Joaquín García en su libro 'Solidaridad y Voluntariado" (1998). Así pues, esta orientación hacia el crecimiento de las personas como resultado de la acción voluntaria, abre la posibilidad de pensar en una formación que parta del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Carl Rogers, como una alternativa para iniciar el contacto con la comunidad desde la perspectiva de relación de ayuda fundamentada en tres condiciones básicas (que se profundizarán en el marco teórico): la aceptación positiva incondicional, la congruencia y la comprensión empática.

El Voluntariado Ibero Puebla ha trabajado en la construcción de un proceso formativo para sus voluntarios que es claro y definido, y a la fecha cuenta con un Diplomado que se oferta para quienes participan de manera regular en estas actividades de servicio. Si bien esta propuesta deja ver su cercanía con la perspectiva del Desarrollo Humano, al parecer no es suficiente.

Entonces, ¿cuáles son las necesidades pedagógicas del Programa de Voluntariado Ibero Puebla desde la perspectiva del Desarrollo Humano? Esta será la pregunta que se resolverá a través de este estudio de caso.

Objetivos

Objetivo General

Identificar las necesidades pedagógicas del Programa de Voluntariado Ibero Puebla desde la perspectiva del Desarrollo Humano, a partir de analizar los horizontes de formación implementados y con la finalidad de plantear alternativas -con esta perspectiva- que fortalezcan el desarrollo personal y el quehacer de los voluntarios.

Objetivos Específicos

- Explorar el estado actual de la formación que el Voluntariado Ibero Puebla ofrece a sus voluntarios desde una perspectiva general que indague sobre contenidos, facilitadores y otros aspectos de la formación, a través de un proceso que incluya trabajo con los participantes desde un acercamiento cualitativo haciendo uso de la triangulación de datos.
- Identificar qué perspectiva del Desarrollo Humano está presente en la formación que ofrece el Voluntariado Ibero Puebla sus voluntarios: el Diplomado en Responsabilidad Social y profesionalización del voluntariado.
- Descubrir qué elementos del Enfoque Centrado en la Persona (congruencia, aceptación positiva incondicional y comprensión empática) están presentes en el proceso de cualificación de los voluntarios Ibero Puebla.
- Reconocer en los voluntarios de Ibero Puebla intereses, motivaciones y fortalezas para ver tendencias y posibles necesidades pedagógicas en su formación.

Marco teórico

Para poder establecer una relación entre el voluntariado y el Desarrollo Humano (DH) como una perspectiva valiosa para fortalecer el trabajo de quienes ayudan desde esta disciplina académica o desde el Enfoque Centrado en la Persona como propuesta teórico-práctica, es necesario esclarecer los conceptos y comenzar a comprender todo lo que deviene de estos vínculos presentes entre estos temas, que parecen poco tangibles. Esta revisión abre la posibilidad para reflexionar en torno a la formación sistemática de voluntarios como uno de los tópicos de este estudio.

El Desarrollo Humano, el Voluntariado y el voluntario

Hablar de DH implica que se determine qué acepción es de interés para el estudio pues éste es un concepto versátil tal como lo asegura la maestra Silvia Sánchez (2018). Para este caso, se hará referencia al "desarrollo humano desde la óptica del enfoque humanista-holístico (...) como un proceso evolutivo que tiende de manera natural hacia la autorrealización plena de las potencialidades humanas y su trascendencia" (González, 2016, p. 31).

En ese mismo sentido y como complemento, el DH para Lafarga (2014) tiene que ver con una disciplina académica que "(…) abarca todas las teorías y todos los sistemas prácticos de promover el crecimiento personal a nivel de los individuos, (…) los grupos y la sociedad" (p. 115). Así pues, también es posible decir que:

> (…) desarrollo humano es (...) liberar la tendencia básica al crecimiento –tendencia no aprendida e inextinguible en los organismos humanos y también observable en todos los vivientes- a través de una relación interpersonal comprensiva, transparente y afectuosa sin condiciones. (Lafarga, 2014, p. 42).

En otras palabras el Desarrollo Humano, desde la perspectiva de la psicología humanista, es una disciplina que promueve el descubrimiento y la realización de las potencialidades de las personas, de manera particular o en grupos, con la premisa y creencia fehaciente de que los seres humanos como especie cuentan con una tendencia básica al crecimiento -como lo asegura Lafarga (2014)- y que ésta debe ser liberada a través del acompañamiento no-directivo para favorecer su renacer y/o florecimiento.

Por otro lado, es posible hablar de voluntariado como una alternativa de participación de la comunidad, "como una respuesta colectiva a la cultura de la insolidaridad" en la que "su acción es asumida libremente, sin ánimo de lucro y sin retribución económica, con un propósito socialmente útil" (Renes, Alfaro, Ricciardelli, 1996, p. 32).

Según Amalia Gómez (1999), el voluntariado también puede entenderse como "la aportación de la suma de voluntades individuales en proyectos colectivos para hacer realidad el principio de justicia social", donde hombres y mujeres se ponen a disposición para dar lo mejor de sí en aquellos lugares donde es necesarios (p. 13). En síntesis, para esta autora, es "la solidaridad en lo concreto".

El voluntariado también contribuye al bienestar de una comunidad, y busca ayudar a modificar y erradicar los problemas desde el fondo y no sólo desde la forma, tal como lo expone Víctor Renes *et al.* (1996) en el libro "El Voluntariado Social".

De este modo, conviene decir que el voluntariado promueve y desarrolla acciones que tienen que ver con la identificación de necesidades y la búsqueda de alternativas para satisfacerlas; el acercamiento a otras realidades y problemáticas sociales, ambientales, educativas, sanitarias -entre otras- y la posibilidad gestionar los recursos necesarios para afrontarlos de otras maneras. En síntesis, estas son algunas formas de acompañar desde la acción voluntaria que pueden representar mejoras en la calidad de vida de las comunidades, lo que sin duda contribuye en mayor o menor medida a su bienestar, entendido como la satisfacción de integral de sus necesidades básicas (subsistencia, protección, participación, etc.).

Si bien los autores mencionados proveen un marco general para situar el concepto que aplica para este estudio, también vale la pena complementar teniendo en cuenta que el interés está puesto en el voluntariado universitario. En ese sentido, para la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la comunidad Europea (2008), puede definirse como el espacio donde el accionar está protagonizado por jóvenes vinculados a una institución de educación superior, determinado además por "toda la política universitaria y a todo el conjunto de actividades llevadas a cabo desde la comunidad universitaria" (p. 30) orientadas en ese sentido, lo que indica que este tipo de acción acoge todos los ámbitos y funciones institucionales.

Adicionalmente, el voluntariado universitario es “una práctica que contribuye a la formación integral de los estudiantes, y que nace con el anhelo de facilitar y mejorar la educación de sus estudiantes, permitiendo una educación en valores” (Arias, 2018, p.25), lo que además incide en la construcción de una sociedad democrática mucho más solidaria y participativa.

De esta manera, es posible asegurar que el voluntariado en general es una acción pragmática y organizada en la que prima el ejercicio de la voluntad - que es solidario, generoso y desinteresado- por parte de las personas comprometidas. Su fin tiene que ver con la ayuda a otros que en síntesis, y como lo refiere Butcher y Berduzco (2016), produce valor para la sociedad… Valor en términos humanos y en aspectos tangibles e intangibles para las comunidades.

Asimismo, es fundamental tener presente que el voluntariado, sin importar su propósito y protagonista, es una construcción del voluntario, a quien es posible definir como un ser humano, una persona que cuenta con unas características básicas para poder ganar ese título (Madrid, 1988, p.5) y que tienen que ver con:

- Vincularse a una organización o colectivo de manera libre y decidida.
- Actuar de modo altruista, sin buscar compensaciones de algún tipo.
- Y ofrecer ayuda desinteresada, honesta y genuina a quienes más lo necesitan como fin último (Renes *et al.*, 1996).

Estas acciones deben realizarse desde un marco de respeto y reconocimiento del otro, pues esto potencializa valores y la capacidad de los colectivos o comunidades para desarrollarse por sí mismos, es decir "ayudar para que otros se ayuden" (Renes *et al.*, 1996, p.33). De esta manera, los voluntarios y su labor solidaria pueden convertirse en "posibilidades de crecimiento y satisfacción, al mismo tiempo que oportunidades de desarrollo" (Butcher, 2002, p. 49).

El voluntario de igual forma puede concebirse como un ciudadano que se dispone a los demás de manera desinteresada, a través de la donación de su tiempo, habilidades y recursos, lo que en síntesis es un ejercicio de promoción de la solidaridad, tal como lo asegura Tabazza (1995).

La acción voluntaria no sólo implica la disposición generosa de la persona que ayuda, también requiere de la convicción sustentada en sus más profundas motivaciones. Para Decker y Halman (como se citó en Butcher y Berduzco, 2016) estos motivos tienen que ver con las pasiones, el auto beneficio, las creencias y valores como la solidaridad, la igualdad, la justicia, entre otros.

De esta manera, lo que mueve a las personas en dirección al voluntariado como la materialización de la solidaridad tiene que ver con aspectos profundos relacionados directamente con los valores adquiridos en su contexto familiar y socio-cultural, y que pueden otorgar sentido de vida o incluso dar respuesta a necesidades de reconocimiento, participación, creación y libertad.

La relación entre Voluntariado y Desarrollo Humano

Para establecer la relación entre estas dos disciplinas, vale la pena situar en dónde se encuentra cada una. El Voluntariado como ya se mencionó, está permeado por la solidaridad como uno de sus valores fundamentales, que además es una tendencia humana y natural que promueve las relaciones, la convivencia y la corresponsabilidad para el desarrollo de todas las personas, tal como lo afirma Díez (1994).

De igual forma, las acciones voluntarias pueden entenderse desde el ejercicio de la responsabilidad social ejercida por ciudadanos comprometidos con su entorno y la posibilidad de generar soluciones creativas, recursivas y alternas a diversos tipos de problemáticas, sin que esto excluya el deber de estado ante estas situaciones.

El DH, por su parte, busca y promueve la transformación de las personas a través del descubrimiento de sus potencialidades, teniendo como base esa tendencia natural al crecimiento. Puede vivirse de manera individual o colectiva de diversas formas. Es así como esta disciplina y su praxis sin duda representa posibilidades de mejora para las personas y sus comunidades, lo que podría traducirse como un ejercicio de responsabilidad por los otros, sus necesidades y sus posibilidades de mejorar continuamente para sí y para el mundo.

Así pues, situar al voluntariado y al DH permite que se evidencie la conexión existente, que subyace en su propósito profundo de modificar el estado de vida de las personas, así como promover y acompañar su crecimiento y/o el de colectivos, desde la práctica organizada y/o cotidiana.

De otro lado, el voluntariado y el DH coinciden en que su ejercicio implica la dinamización de las personas, y que además parten de dos tendencias naturales en los seres humanos que se complementan y relacionan de manera directa, pues "la solidaridad es parte fundamental del crecimiento personal, no como consecuencia, sino como condición" (Díez, 1994, p. 10).

> Vale la pena aclarar que el crecimiento personal implica, según Lafarga (2016): relaciones interpersonales satisfactorias caracterizadas por la transparencia y la cercanía, la búsqueda del diálogo como instrumento privilegiado de la comunicación, (...) interés social caracterizado por la búsqueda de la equidad (...) y la igualdad de oportunidades para todos, el cuidado de la ecología y el desarrollo armónico universal (p. 21), entre otros aspectos.

El Desarrollo Humano, a su vez, puede considerarse el sustento teórico-práctico que puede soportar la labor del voluntario, y ser el eje central de su formación, pues representa la oportunidad de consolidar voluntarios conscientes en relación con lo que hacen, cómo lo hacen y para qué lo hacen.

La formación de voluntarios

Los voluntarios según Butcher (2002) tienen el gran reto de "crear lo que Rogers llama una *revolución silenciosa*, que es la que alcanzan aquellos individuos que se arriesgan realmente a tomar su propio poder personal y enfocarlo a un bien común" (p. 49). Hacer posible esta

misión implica que los voluntarios cuenten con una serie de aptitudes y actitudes (Renes *et al.*, 1996), siendo las primeras las condiciones morales, psíquicas y físicas, y las segundas, ese "buen hacer" o virtudes en acción. Para esto, "no pueden dejar de lado una continua formación y una adecuada supervisión" (Renes *et al.*, 1996, p. 39).

> La formación del voluntariado es hoy un reto que no puede esperar, ya que es ésta una de las garantías de la calidad de la tarea voluntaria que, gracias a la intuición que despierta la solidaridad, viene desarrollándose con tanto entusiasmo desinteresado. Pero será a través de la formación, uno de los instrumentos aunque no el único, como el voluntario irá adquiriendo cada vez más fuerza social, ahorrando esfuerzos y rentabilizando su entrega gratuita (Alfaro, 1998, p. 5).

Luego, la formación de los voluntarios es fundamental porque como complementa Juan Ramón Calo (1990), el voluntariado implica educarse y educar los sentimientos. Así pues, esto requiere de esfuerzos compartidos entre organizaciones y quienes han decidido auxiliar desinteresadamente a otros, para lograr acciones e intervenciones eficaces que puedan ayudar a resolver los problemas de fondo de las comunidades, o por lo menos, lograr un acercamiento a esas realidades y ver oportunidades de la mano de las personas afectadas.

La educación por tanto es importante en el marco de la acción voluntaria, y en ese sentido el enfoque de la formación de voluntarios puede asociarse al planteamiento que en su momento representó el texto coordinado por Delors (1996) y que situaba la tarea educativa como un desafío para:

> *aprender a conocer*, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; *aprender a hacer*, para poder influir sobre el propio entorno; *aprender a vivir juntos*, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, *aprender a ser*, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores (p. 95).

En este sentido, y con base en lo expuesto por Delors (1996), *aprender a conocer* implica descubrir y comprender el contexto, a través de la observación, la atención, la memoria y el pensamiento, sin perder de vista la experiencia misma que permea a la persona que se prepara.

Aprender a hacer, por su parte, tiene que ver con conocer en primera instancia para luego poner en la práctica, más allá de la "técnica" del hacer, lo que amplía el horizonte de acción para superar la mera producción de tareas y agregar valor desde las habilidades adquiridas.

Pero los conocimientos y el "hacer" no son suficientes. Esta propuesta educativa de Delors le apuesta a *aprender a vivir juntos* (o con los demás), desde la básica comprensión de la diversidad y la interdependencia que existe entre seres humanos, para entender las diferencias, encontrar los puntos comunes y así poder solucionar conflictos desde la no violencia.

Todo lo anterior contribuye de una u otra forma a *aprender a ser*, que implica promover el desarrollo y el crecimiento personal en múltiples dimensiones: desde lo sensible, hasta lo estético y espiritual.

Según Alfaro (1998) la formación para el voluntariado debe sustentarse en una apuesta educativa integradora y globalizante que promueva la transformación de los voluntarios en su

saber hacer (hábitos y habilidades), en su saber (conocimientos) y en su ser de cara a la acción voluntaria (actitudes, valores, crecimiento personal), lo que es congruente con la apuesta de Delors.

Por consiguiente, la formación de voluntarios en el *aprender a ser* es la oportunidad que se abre desde la perspectiva del Desarrollo Humano, pues el ejercicio solidario y el enfrentamiento a otras realidades diversas y complejas, convierte a esta persona en alguien propenso a recibir cualificación y acompañamiento para poder enfrentar estos contextos de una manera asertiva, que le permita empatizar y comprender otras posibilidades, y por tanto pueda construir soluciones desde ese acercamiento de persona a persona.

El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios

La formación de voluntarios no puede ser cualquier proceso rápido, poco deliberado y superficial, pues la acción voluntaria implica el trabajo con competencias blandas o intangibles, asociadas al *aprender a ser* que propone Delors, que requieren otro tipo de cualificación.

Teniendo en cuenta que el Desarrollo Humano es parte de la esencia del voluntariado, es posible considerar el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) como una perspectiva necesaria y alternativa para una preparación más humana y sensible de quienes deciden ayudar desde la voluntad.

Entonces, ¿qué es el ECP? Es una propuesta teórico-práctica del Desarrollo Humano planteada por Carl Rogers, que permite que los seres humanos se vivan plenamente desde la

experiencia personal y auténtica, para encontrar el camino y los recursos propios para contar con bienestar y crecimiento.

Lafarga (2014) asegura que:

> El enfoque centrado en la persona de Carl Rogers – columna vertebral del humanismo en psicología- parte de la premisa de que toda percepción de la realidad es válida, aunque no necesariamente verdadera. Lo que hace (…) el facilitador, acompañando el crecimiento personal, es validar –a través de la empatía, la actitud positiva incondicional y la congruencia- las percepciones y sentimientos genuinos que las personas tienen de ellas mismas" (p.121).

Por consiguiente, el ECP entendido como una estrategia para establecimiento de una relación de ayuda, implica que *la congruencia, la actitud positiva incondicional y la empatía* estén presentes como condiciones básicas, en principio, en la persona que facilita.

La congruencia, puede entenderse como el acercamiento a la otra persona sin fachadas o máscaras, desde una apertura a los sentimientos y actitudes que fluyen en el momento, tal como lo asegura Magaña (2014) al explicar la propuesta de Rogers.

La actitud positiva incondicional, por su parte, implica calidez y aceptación hacia la otra persona, lo que representa oportunidades para facilitar el cambio y abrir la posibilidad para que haya una expresión sensata y genuina de sentimientos.

La empatía, también denominada como ‘comprensión empática’, tiene que ver con la apertura a que, desde la facilitación o acompañamiento, se sienta el mundo de la otra persona como si fuera propio, sin perder de vista esta cualidad de “como si” (Magaña, 2014).

Cuando el facilitador se dispone con estas tres condiciones, promueve un clima de autenticidad, lo que sin duda representa oportunidades para un desarrollo favorable de la(s) otra(s) persona(s) y/o grupo(s) desde el diálogo y el respeto.

De esta forma, el ECP es una orientación interesante para el desarrollo de un modelo de formación de voluntarios, pues como el mismo Rogers (2008) lo expresa: “Si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá en sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esa manera se producirán el cambio y el desarrollo individual” (p. 40).

El ECP es aplicable a todas las relaciones humanas, y para este caso representa una posibilidad de promover el crecimiento personal de los voluntarios, para que ellos a su vez, desarrollen las condiciones propuestas por Rogers para establecer una relación de ayuda y desde ahí fortalecer las relaciones con las comunidades.

Referentes de formación de voluntarios con perspectiva del DH y/o el ECP

Es por esto, que para abordar el problema de estudio se hace necesario revisar qué ha sucedido al respecto en procesos de formación de voluntarios que incluyan el DH y/o el ECP como perspectiva central o fundamento teórico-práctico. Si bien la investigación se dedica al

voluntariado universitario, conocer modelos de cualificación implementados en otro tipo de organizaciones es importante en términos de referentes.

La revisión general da cuenta que, si bien hay registros de modelos o protocolos de formación muy estructurados y formales, el Enfoque Centrado en la Persona no es evidente de manera clara y puntual en sus contenidos. En cuanto a investigación sobre el tema, los resultados también son reducidos, lo que representa un argumento fuerte para avanzar en este camino.

Tan sólo por citar algunos casos: de los manuales de formación encontrados, es posible mencionar el consolidado por la Fundación Acción para el Hambre, una organización no gubernamental de carácter internacional, cuenta con un completo documento para orientar la cualificación de los voluntarios denominado "Formación en sensibilización para voluntariado" (2013), en el que básicamente se expone una metodología para organizar las sesiones de cualificación de voluntarios que incluye además una serie de recursos y técnicas para llevar a cabo estos procesos. Si bien es una propuesta muy organizada, no existe la presencia del ECP como fundamento teórico-práctico. No obstante, la estructura metodológica puede funcionar a la hora de pensar cómo lograr dar respuesta a la pregunta de investigación.

Por otra parte, organizaciones como la Federación Internacional de la Cruz Roja (2010), Médicos del Mundo (2004), la Plataforma del Voluntariado de España (2006), la Fundación Castellano-Manchega de Cooperación (s.f.), el Proyecto Samaritanas (2007) , entre otras significativas, cuentan con manuales de formación de voluntarios, que si bien pueden cumplir las expectativas de acuerdo a su contexto, son documentos de carácter más teórico que formativo en

términos de un aprendizaje experiencial que además incluya el ECP. En la Tabla 1 se sintetizan algunas de las propuestas encontradas y sus diversas perspectivas.

Tabla 1

Voluntariados referentes con manuales de formación documentados

Nombre de la organización	País de origen/ Presencia	Año de creación de Org.	Tipo de Voluntariado	Título de la formación documentada	Aspectos a destacar de la formación
Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en	Madrid / España	1571	Voluntariado Socio-sanitario	Cuaderno de Formación Básica Voluntariado San Juan de Dios	**Editado en:** 2017 **Documento de** 64 págs. **N° de módulos:** cinco. **Temas:** 1. San Juan de Dios y la Orden Hospitalaria (contexto de la organización, historia, misión, carisma, etc.), 2. Voluntariado San Juan de Dios (qué significa, qué implica, etc.), 3. Buenas prácticas, 4. Glosario, 5. Para saber más (recursos de consulta sobre la organización).
Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja	Suiza / Internacional	1919	Voluntariado de Protección Civil	Salud y primeros auxilios comunitarios (SPAC) en acción / SPAC en acción: Manual del voluntario	**Editado en:** 2010 **Documento de** 342 págs. **N° de módulos:** siete. **Temas:** origen de la Federación, Movilización comunitaria, Primeros auxilios básicos, Prevención de enfermedades, promoción de la salud.
Médicos del Mundo / Francia	Francia / Internacional	1980	Voluntariado Socio-sanitario	Manual de Formación Básica del Voluntariado	**Editado en:** 2004 **Documento de** 65 págs. **N° de módulos:** ocho. **Temas:** contexto de la salud, voluntariado (conceptos, aptitudes, marco legislativo), organización, género y derechos humanos, habilidades de comunicación.

Nombre de la organización	País de origen/ Presencia	Año de creación de Org.	Tipo de Voluntariado	Título de la formación documentada	Aspectos a destacar de la formación
Fundación Acción contra el Hambre	Francia / Internacional	1979	Voluntariado de Protección Civil	Formación en Sensibiliza-ción para voluntariado	**Editado en:** 2013 **Documento de** 85 págs. **N° de módulos:** cinco. **Temas:** 1. Contextualización (sensibilización en el voluntariado), 2. Implicación Estratégica en la entidad, 3. Modelo de Competencias (Sociales, personales, procedimentales, aspectos transversales), 4. Fases para la elaboración del itinerario formativo (detección de necesidades, objetivos, acciones, cronograma, la persona referente de voluntariado, evaluación y propuestas de mejora). 5. Recursos clave

Si bien los documentos encontrados a nivel general, representan acciones formativas organizadas y estructuradas para los voluntarios, es evidente que no existe ninguna propuesta que contemple el DH y/o el Enfoque Centrado en la Persona como sustento teórico-práctico, de carácter no sólo referencial sino también experiencial.

En términos investigativos, los avances en la materia son reducidos y mucho más si se revisa lo que sucede en México. Dentro de la información encontrada, el trabajo de grado de la Maestra Flor Margarita García Maldonado (2016) del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), es un acercamiento interesante al acompañamiento al voluntariado desde el Enfoque Centrado en la Persona.

A través de su estudio “Yo ayudo, tu ayudas, ¡y cómo nos ayudamos!”, la Maestra García (2016), quiso conocer de qué manera lograr que los colaboradores de un Centro de Rehabilitación Integral no perdieran lo humano, y a su vez la misión y valores del Centro no se vieran olvidados en la práctica urgente y cotidiana. La autora desarrolló un trabajo grupal a través de un acercamiento al Centro para ver de qué manera era posible fortalecer el autocuidado de quienes dedican su vida a ayudar a otros, pues asegura que: "Hay que nutrirse individualmente para compartir tu persona a la comunidad" (p. 12).

Si bien este estudio de caso no constituye un modelo directo de formación de voluntarios para tener en cuenta en la investigación, sí es un referente por el tipo de trabajo realizado para fortalecer a los individuos que toman la decisión de ayudar a otros.

Conclusión

La revisión realizada da cuenta de la relación existente entre el Desarrollo Humano y la acción voluntaria, evidente en el ejercicio mismo de la solidaridad, con el fin de promover transformaciones en las personas y sus contextos, a través del apoyo en la solución de sus problemas desde la práctica organizada y/o cotidiana. De igual forma, el DH puede, tanto desde la teoría como la práctica, sustentar el voluntariado para contar con voluntarios conscientes de su impacto y quehacer.

En esa medida la formación de voluntarios es indispensable de acuerdo a lo encontrado, pues varios autores argumentan no sólo la garantía de la calidad del ejercicio voluntario responsable y comprometido, sino la transformación de la persona misma en sus habilidades, conocimientos, actitudes, valores, etc.

La búsqueda de información evidenció que muchas organizaciones dedicadas a la acción voluntaria cuentan con modelos o procesos de formación de sus voluntarios. Sin embargo, no hay una propuesta conocida que tenga al Desarrollo Humano o alguno de sus enfoques (como el Enfoque Centrado en la Persona) como fundamento formativo de carácter no sólo referencial y teórico, sino experiencial. Como referencia, sólo se encontró un trabajo de grado del ITESO, en el que a través del acompañamiento desde el ECP la autora se acercó a las vivencias de los voluntarios de un Centro de Rehabilitación Integral para el fortalecimiento de su autocuidado. Sin embargo, no es un modelo o propuesta formativa estructurada.

Es así como este capítulo se convierte en la base para consolidar la revisión de la apuesta formativa pensada por la Universidad Iberoamericana Puebla para sus voluntarios -el Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado-, de tal forma que se puedan identificar las necesidades pedagógicas de los jóvenes participantes de este colectivo, así como explorar la presencia del DH y el ECP como perspectivas teórico-prácticas en esta propuesta estructurada. De esta manera, se evidenciarán oportunidades de mejora u otras posibilidades para fortalecer la cualificación de los voluntarios desde un punto de vista humano y vinculante que promueva el ejercicio consciente, así como las relaciones persona a persona y la construcción de posibilidades desde la igualdad y la participación.

Método

Contexto de la investigación

La Universidad Iberoamericana Puebla dentro de su proyecto educativo institucional contempla el compromiso social como uno de sus pilares de trabajo. A través de diversas iniciativas, la Ibero permite a sus estudiantes, y comunidad universitaria en general, participar en la posibilidad de construir un contexto favorable o apoyar la transformación de las comunidades donde se interviene.

Una de estas iniciativas ha sido el Voluntariado Ibero Puebla, adscrito al Programa de Acción Profesional e Incidencia Social (PAPIS), y que agrupa y gestiona las alternativas de voluntariado con las que cuenta la Universidad. De esta manera, cada semestre los alumnos pueden vincularse a cualquiera de los más de 10 proyectos que ofrece la institución para trabajar en la acción voluntaria.

De acuerdo al modelo planteado en 2017, una vez los estudiantes se integraban y comenzaban a participar, paralelamente y de forma opcional, podían cursar el Diplomado de Responsabilidad Social (RRSS) y Profesionalización del Voluntariado, un programa diseñado por el PAPIS y Educación Continua de la Ibero Puebla, pensado exclusivamente para aquellos voluntarios que participaran y vivieran el compromiso social desde esa experiencia.

De acuerdo a la 'Guía del programa de formación' de 2018, el Diplomado fue pensado con el fin de "formar voluntarios conscientes y socialmente responsables que contribuyan, desde

la profesionalización de la acción voluntaria y, a través del enriquecimiento grupal a promover la justicia y la transformación del entorno". Para esto, proponía la realización de 4 módulos que se cursaban uno por cada semestre.

Si bien se evidenció que el Desarrollo Humano (DH) está presente en la formación mencionada (pues un módulo lleva ese título), hay varios aspectos para reflexionar al respecto: no hay un soporte documental de esa perspectiva, la formación no es obligatoria, los módulos no se ven necesariamente en orden y sumado a esto, la duración total es de dos años. Si bien se ha presumido que hay una cualificación para los voluntarios, tampoco hay indicadores que permitan dar cuenta si este Diplomado impacta positivamente tanto a los participantes como los lugares donde realizan su voluntariado.

Y es que es fundamental considerar el impacto de la formación en los voluntarios y en la acción voluntaria, pues una preparación pertinente debe redundar en personas competentes desde lo humano para acompañar e intervenir responsablemente en una comunidad.

Es por esto que surgieron las siguientes preguntas al respecto del Diplomado: ¿cuál es el estado de la formación propuesta?, ¿cuál es la perspectiva del Desarrollo Humano que tiene?, ¿podría integrarse el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) al proceso de cualificación de quienes hacen parte del Voluntariado Ibero Puebla?, ¿cómo esta perspectiva puede fortalecer el quehacer de los voluntarios de la Ibero Puebla?, ¿hace falta un enfoque distinto para acompañar a los participantes de manera paralela o complementaria? De esta manera, se inició la construcción de este estudio que buscó identificar las necesidades pedagógicas de este colectivo a partir de

una revisión del modelo actual que implicara un proceso participativo con las personas vinculadas a esta iniciativa.

Tipo de estudio

Este fue un estudio de corte cualitativo, en el que se utilizaron diferentes técnicas y fuentes de información, con el fin de tener múltiples perspectivas en relación con el Diplomado como proceso de formación para los Voluntarios Ibero Puebla y sus necesidades pedagógicas como colectivo. Como instrumentos, se diseñaron entrevistas, una sesión participativa y un grupo focal para dar respuesta a los objetivos planteados.

Este trabajo se complementó con el diseño de un instrumento más cuantificable (un cuestionario con 21 reactivos cerrados para valorar la formación), lo que permite evidenciar la triangulación metodológica y de datos realizada con el fin de tener diversas visiones del fenómeno, cuyos resultados se pudieron contrastar y/o confirmar.

La triangulación realizada se resume en la Tabla 2, que presenta los aspectos más significativos indagados a través de diferentes métodos y técnicas, y aplicados a diversas fuentes de información.

Tabla 2

Triangulación a partir de las técnicas y fuentes de información

Aspectos indagados	Técnicas empleadas para recabar la información				
	Entrevista		Sesión Participativa	Grupo Focal	Cuestionario
	Responsable del diseño del Diplomado	Coordinador del Voluntariado Ibero Puebla	*Staff* de Voluntarios Ibero Puebla		Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado
¿Cómo fue la participación y acogida de los Voluntarios Ibero Puebla en el Diplomado?	✓	✓		✓	
¿De qué manera el Diplomado atiende las necesidades de formación y desarrollo de habilidades de los Voluntarios de Ibero Puebla?	✓	✓		✓	
¿Qué impacto ha tenido el Diplomado en los Voluntarios Ibero Puebla?	✓	✓			✓
¿Qué perspectiva del Desarrollo Humano está presente en el Diplomado?	✓				✓
¿Qué condiciones del ECP están presentes en el Diplomado?	✓				✓
¿Cuáles son las necesidades pedagógicas e intereses de los Voluntarios Ibero Puebla en términos de formación?	✓	✓	✓	✓	✓
¿Qué fortalezas y motivaciones tienen los Voluntarios Ibero Puebla?			✓	✓	
¿Qué oportunidades de mejora se identifican para el Diplomado en términos de enfoque, contenidos, estrategias pedagógicas?	✓	✓	✓		

Participantes

La población objetivo de este estudio estuvo constituida por la Comunidad Universitaria Ibero Puebla, y allí la muestra definida correspondió a las personas inscritas y activas en el Voluntariado de la Universidad en el periodo Otoño 2018, vinculadas o no al Diplomado de Profesionalización del Voluntariado y Responsabilidad Social.

Sin embargo, teniendo en cuenta las particularidades del Voluntariado, se trabajó con cuatro fuentes de información que se sintetizan en la Tabla 3 y que se describen con más detalle a continuación:

1. El Responsable del diseño del Diplomado fue elegido intencionalmente, pues también se encargó de la coordinación del Voluntariado desde su creación hasta la Primavera de 2018. Esta persona corresponde al sexo masculino, 35 años, Ingeniero Industrial, doctorante en Responsabilidad Social, con ocho años de trabajo en la Ibero Puebla y tres de experiencia en formulación de Diplomados.
2. La persona encargada de la Coordinación del Voluntariado, elegida de manera intencional por su rol, asumió el cargo en Verano de 2018. De sexo masculino y 44 años de edad, este técnico en informática suma 20 años de trabajo y experiencia en diversas áreas de la Universidad.
3. El trabajo con los Voluntarios Ibero Puebla miembros del *Staff* [1] implicó un muestreo no probabilístico de auto-selección, pues se invitaron a todas las personas vinculadas a este

[1] El *Staff* hasta 2018 estuvo constituido por la coordinación del Programa, los guías (estudiantes que facilitan y apoyan los voluntariados), un(a) secretario(a) y los responsables de los proyectos internos (Centro de Acopio Permanente Ibero, Líderes Ambientales Juveniles, Programa de Radio Transformando Realidades).

equipo a la fecha de realización del estudio, y asistieron quienes contaron con la disponibilidad para las dos sesiones programadas:

- En la primera jornada asistieron seis voluntarios y el coordinador: cuatro hombres, tres mujeres.

- En la segunda sesión participaron cinco voluntarios y el coordinador. De estas personas, cuatro estuvieron en la jornada inicial y dos se incorporaron por primera vez: tres mujeres y tres nombres para este caso.

4. Para el caso de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado, se trabajó con quienes que hubiesen cursado dos o más módulos de este programa. Se tuvo en cuenta que este Voluntariado ha tenido una vinculación promedio de 54 estudiantes[2] por semestre. Para otoño de 2018 se registraron 67 personas, de las cuales 17 se encontraban inscritas en el Programa de Formación. Este fue un muestreo no probabilístico por conveniencia, que permitió constituir esta submuestra conformada por nueve estudiantes (seis mujeres, tres hombres), entre los 21 y 25 años, adscritos a siete de las diferentes licenciaturas ofrecidas por la Universidad y pertenecientes a diversos semestres (dos de primer semestre, tres de quinto, y el resto de datos dispersos), con una permanencia promedio en el voluntariado de tres años y una media de participación en tres módulos de la formación.

[2] Cifra obtenida a partir de las cifras históricas de voluntarios inscritos en Asibero desde Otoño de 2011 hasta Otoño de 2018.

Tabla 3

Fuentes de información con las que trabajó a lo largo del estudio

Fuente de información	*n*	Instrumento de recolección de información
Responsable del diseño del Diplomado de Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado	1	Entrevista semiestructurada
Coordinador del voluntariado Ibero Puebla	1	Entrevista semiestructurada
Voluntarios Ibero Puebla miembros del *Staff*	6	Sesión participativa con seis voluntarios y el Coordinador del Voluntariado
	5	Grupo focal con cinco voluntarios y el Coordinador del Voluntariado
Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado	9	Cuestionario de Valoración del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado de la Universidad Iberoamericana Puebla

Variables de estudio

Para este estudio se tuvieron presentes las siguientes variables:

1. Las condiciones del ECP (congruencia, aceptación positiva incondicional y comprensión empática) representan una de las variables de estudio, pues su desarrollo a través del proceso de formación de voluntarios puede impactar positivamente en su crecimiento personal y por ende en el desempeño en sus intervenciones y su relación con las comunidades donde participan.

Se entenderá para este caso la **congruencia** como la posibilidad que tiene la persona de ser auténtica en una relación. Según Rogers (1964) esto quiere decir que es importante "tener presentes mis propios sentimientos, y no ofrecer una fachada externa" (p. 42), pues "sólo mostrándome tal cual soy, puedo lograr que la otra persona busque exitosamente su propia

autenticidad” (p. 42), lo que conduce en este sentido a decisiones y relaciones más reales, profundas y conscientes. También en algunos casos esta condición se mencionará como “autenticidad”.

Por otro lado, la **aceptación positiva incondicional** se considerará como lo acota Rogers (1964): “el cálido respeto” hacia la otra persona por el simple hecho de ser persona, “independientemente de su condición, conducta o sentimientos” (p. 42). Adicionalmente vale la pena agregar que esta condición implica en primera instancia a aceptación positiva incondicional propia, pues desde esta seguridad es posible establecer confianza y valor en las relaciones con otras personas. Para casos prácticos cuando se hable de “aceptación propia y a los otros” en este estudio, hará referencia a esta categoría.

Hacer posible esta aceptación propia y luego extenderla a las demás personas requiere de comprensión, con una “sensible empatía”, es decir la **comprensión empática** como tercera condición que permite observar el mundo de la otra persona como ella lo ve, sin ninguna evaluación o juicio de por medio (Rogers, 1964). De igual forma se usará el término “empatía” para hacer referencia a esta condición.

La revisión de esta variable a partir de su definición contempló una exploración participativa con los voluntarios, así como la consideración con el Responsable del Diseño del Diplomado y la coordinación del Programa. De igual forma, las condiciones rogerianas se constituyeron en algunas de las categorías de estudio para la valoración cuantitativa del Diplomado como programa de formación.

2. Lograr el fortalecimiento personal de los Voluntarios Ibero Puebla sólo es posible a través de un proceso de formación planeado y congruente, que responda a esa necesidad de cualificar mejores humanos para mejores acciones. Es por esto, que para este estudio también se consideró como otra variable el **proceso de formación que ofrecía la Universidad a los jóvenes voluntario.** Éste cuenta con unas características muy puntuales dispuestas a continuación:

- Fue un proceso organizado y planeado, concertado entre la Coordinación del Voluntariado de entonces y el Departamento de Educación Continua de la Universidad Iberoamericana Puebla. El programa fue denominado: "Diplomado en Responsabilidad Social y profesionalización del voluntariado".
- Fue una propuesta teórico-práctica desarrollada por la Coordinación del Voluntariado Ibero Puebla, responsable desde el inicio del programa hasta primavera de 2018.
- Implicaba la asistencia a sesiones presenciales que correspondientes a un total de 64 horas, que se complementaban con trabajo experiencial (20 horas) y voluntariado (80 horas). En total el Diplomado certificaba 164 horas de trabajo.
- Contaba con 4 módulos, titulados de la siguiente manera según su Syllabus o programa de estudio:

  - El aprendizaje -servicio desde el quehacer de la Universidad Jesuita.
  - Responsabilidad Social y el Tercer Sector.
  - Desarrollo Humano para el liderazgo social.
  - Comunicación y colaboración en las relaciones humanas.

No obstante este estudio pretendía explorar con más detalle estos y otros aspectos, con el fin de evaluar qué necesidades adicionales podrían existir, o qué aspectos era posible complementar o fortalecer desde una perspectiva del Desarrollo Humano.

En ese caso, se entiende para este estudio que el **proceso de formación que actualmente ofrece el Programa de Voluntariado a los jóvenes pertenecientes al colectivo** corresponde al "Diplomado en profesionalización del voluntariado y responsabilidad social", pues es el programa propuesto y ofertado por la Universidad y el Voluntariado.

Para explorar este aspecto, fue importante la evaluación del Diplomado con los participantes a través de la aplicación de un instrumento que permitió valorar los contenidos, facilitadores, estrategias de enseñanza-aprendizaje, impacto en la acción voluntaria entre otros factores vitales para identificar necesidades pedagógicas y oportunidades de mejora.

Instrumentos

La realización de este estudio implicó la utilización de cinco instrumentos de recolección de información[3]. A continuación se presenta una descripción detallada de cada uno de ellos:

a. Entrevista semiestructurada realizada al Responsable del Diseño del Diplomado

Este instrumento tuvo como propósito conocer el origen del Diplomado y el punto de vista del Responsable del diseño del mismo, así como identificar la posible presencia de una

[3] Todos los instrumentos utilizados pueden encontrarse en la sección de Anexos, desde el número 1.4 al 1.8.

perspectiva del Desarrollo Humano (DH) y/o elementos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) en la definición de sus contenidos, facilitadores y estrategias pedagógicas.

La Tabla 4 presenta en detalle los elementos contenidos en el instrumento, que contó con 19 preguntas abiertas, que buscaban responder a cinco aspectos claves para comprender el programa de formación: su origen, objetivo y público, definiciones de currículo, acogida e impacto y la perspectiva actual.

Tabla 4

Diseño de Entrevista Semiestructurada para aplicar al Responsable del Diseño del Diplomado

Aspecto indagado	Preguntas
Origen del Diplomado	**1.** ¿Cuál fue tu rol en relación con la creación del Diplomado en Responsabilidad Social (RRSS) y Profesionalización del Voluntariado? **2.** ¿Cómo surgió la iniciativa de crear un Diplomado en RRSS y Profesionalización del Voluntariado? **3.** ¿Para qué fue creado el Diplomado en RRSS y Profesionalización del Voluntariado? **4.** ¿Qué relación tiene el Diplomado con el Voluntariado?
Objetivo y público	**5.** ¿Para qué destinatarios se pensó originalmente el diplomado? **6.** ¿Cuál es el propósito fundamental del Diplomado? **7.** ¿Por qué se abrió el diplomado a otros públicos distintos a los participantes de Asibero?
Definición de contenidos, facilitadores, pedagogía y perspectiva del DH y/o ECP	**8.** ¿Cómo se construyó el Syllabus del Diplomado? Es decir, ¿cómo se definieron los contenidos (con base en qué)? **9.** ¿Existe alguna perspectiva teórica que sustente de manera transversal todos los contenidos del Diplomado? **10.** ¿De qué manera los contenidos promueven el desarrollo de la empatía, congruencia y aceptación en doble vía como condiciones importantes para establecer una relación de ayuda? **11.** Y la selección de los facilitadores, ¿cómo fue?, ¿qué características se tuvieron en cuenta (desde lo cognitivo hasta las competencias blandas)? **12.** En relación con las estrategias pedagógicas, ¿de qué manera se definió esta perspectiva? **13.** ¿De qué manera el diplomado atiende las necesidades de formación y desarrollo de habilidades de los voluntarios Ibero?

Acogida e Impacto	**14.** ¿Cómo fue la acogida de los miembros del Voluntariado Ibero Puebla al abrir el Diplomado? **15.** ¿Qué impacto tuvo el hecho de abrir el Diplomado a otros públicos diferentes a voluntarios Ibero Puebla? **16.** ¿Qué impacto crees que ha tenido el Diplomado en los Voluntarios Ibero Puebla?
Perspectiva actual y oportunidades	**17.** Este semestre se abrieron 2 de los 4 módulos (de 67 inscritos sólo iniciaron 39, y de esos, 17 son Asibero), ¿a qué crees que se deba esta situación? **18.** ¿Qué oportunidades de mejora identificas para el Diplomado en términos de enfoque o contenidos? **19.** ¿Cómo puede fortalecerse a los voluntarios de Asibero y su acción voluntaria?

b. Entrevista semiestructurada realizada al Coordinador del Voluntariado

Para conocer la perspectiva del Coordinador del Voluntariado sobre el equipo de voluntarios, la formación realizada a través del diplomado y la identificación de necesidades y oportunidades de este colectivo, se creó un instrumento con 15 preguntas abiertas, presentadas en detalle en la Tabla 5, que además da cuenta de los aspectos indagados.

Para este caso, no se incluyeron preguntas asociadas a la presencia del DH o el ECP en el Diplomado, pues a la fecha de aplicación de este instrumento el Coordinador del Voluntariado llevaba cinco meses de trabajo en el cargo. Su entrevista fue pensada para contrastar la información recabada con otros instrumentos.

Tabla 5

Diseño de Entrevista Semiestructurada para aplicar al Coordinador del Voluntariado Ibero Puebla

Aspecto indagado	Preguntas
Perspectiva general sobre el Voluntariado	**1.** Para comenzar, ¿cuál fue tu percepción sobre el Voluntariado Ibero Puebla antes de entrar? **2.** Después de entrar a coordinar el Voluntariado, ¿cuál es ahora tu percepción del Programa? **3.** ¿La acción voluntaria implica una formación? ¿Qué opinas?

Perspectiva general sobre el Diplomado	**4.** ¿Qué relación tienes tú con el Diplomado? **5.** ¿Qué opinas del Diplomado como programa formativo para los voluntarios Ibero Puebla? **6.** ¿Qué impacto crees que ha tenido el Diplomado en los Voluntarios Ibero Puebla? **7.** ¿Conoces los contenidos y pedagogía del Diplomado? Si sí, ¿qué elementos destacas? **8.** Inició un grupo grande, como de 60 personas, pues se abrieron los 4 módulos cuando comenzó la primera generación. Ha disminuido la participación de voluntarios, ¿a qué crees que se deba? **9.** ¿Crees que el diplomado atiende las necesidades de formación de los voluntarios Ibero Puebla?
Necesidades pedagógicas identificadas	**10.** ¿Crees que el diplomado deba mantenerse como el programa formativo de los voluntarios Ibero Puebla? (Si responde que sí: ¿Qué oportunidades de mejora identificas para el Diplomado en términos de enfoque o contenidos?) **11.** En estos meses de compartir con los voluntarios: ¿qué necesidades formativas has identificado en los jóvenes que participan en el Voluntariado Ibero Puebla? **12.** ¿Qué temáticas quisiera abordar el programa de manera estratégica con los voluntarios Ibero Puebla? **13.** ¿Cómo te imaginas un programa de formación para los estudiantes que forman parte del Voluntariado Ibero Puebla?
Oportunidades del voluntariado	**14.** ¿Cómo puede fortalecerse a los voluntarios de Asibero y sus voluntariados? ¿De qué otras formas, además del diplomado puede apoyarse su formación y acompañamiento? **15.** ¿Qué dispone el Programa de Acción Profesional e Incidencia Social (PAPIS) para hacer posible la formación de voluntarios?

c. Sesión participativa con miembros del *Staff* del Voluntariado Ibero Puebla

Con el fin de tener un primer acercamiento al grupo de Voluntarios Ibero Puebla se diseñó esta sesión de trabajo que, además, fue un espacio de diagnóstico participativo para que los mismos asistentes identificaran sus fortalezas y oportunidades como colectivo. La guía completa puede consultarse en el Anexo 1.5., y las preguntas utilizadas para invitar a cada técnica se encuentran en el Tabla 6.

Se organizó una jornada de dos horas de trabajo en la que se realizó la aplicación de las siguientes técnicas participativas de recolección de información:

- Lluvia de ideas: técnica de divergencia para que, de manera individual, los Voluntarios Ibero Puebla escribieran en *post-its* los valores y características propios del grupo como un paso de reconocimiento de las cosas buenas que vale la pena mantener. Esta misma estrategia también se utilizó para que los participantes identificaran qué se necesita para fortalecer estos aspectos valiosos que los hacen diferentes de otros voluntariados.

- Clasificación de ideas: técnica de convergencia en la que, de manera colectiva los Voluntarios tuvieron la oportunidad de agrupar las ideas por afinidad y/o similitud, esto para evidenciar tendencias en relación con las cualidades y las necesidades pedagógicas identificadas en la actividad anterior.

- Árbol de problemas: técnica participativa para determinar oportunidades a partir del reconocimiento de un problema, la identificación de sus causas (raíces) y efectos, para luego convertirlos en posibles soluciones[4].

Tabla 6

Síntesis de las técnicas aplicadas, aspectos indagados y preguntas orientadoras realizadas en la Sesión Participativa

Técnica utilizada	Aspecto indagado	Preguntas orientadoras realizadas para cada técnica
Lluvia de ideas Parte 1	Cualidades y fortalezas	¿Qué hace diferentes a los voluntarios de la Ibero Puebla de los demás voluntarios del mundo? Ejemplo: características, valores, conocimientos, actitudes, aptitudes...

[4] Los factores tiempo y cansancio del equipo no permitieron que se concluyera la aplicación de esta última técnica.

Lluvia de ideas Parte 2	Necesidades pedagógicas	¿Cómo hacemos para que un voluntario nuevo que no ha tenido cercanía con la filosofía jesuita, con la pedagogía ignaciana, logre ser ese voluntario con el sello Ibero que está retratado en todas las ideas que pusieron? ¿Cómo lo logramos? ¿Qué necesitamos para fortalecernos como voluntarios Ibero Puebla? ¿Qué hay que hacer? ¿Formarnos en qué? ¿Desarrollar qué habilidades? "Piensen en las cosas que tiene el voluntariado en este momento: Hay un diplomado que tiene como propósito profesionalizar el voluntariado. ¿Qué de ahí sirve, no sirve? Pero pensemos en términos de soluciones. Si es el Diplomado, ¿qué podríamos darle al diplomado?, ¿qué podríamos adicionar al Diplomado?
Árbol de problemas	Oportunidades de mejora	Pensemos en cuáles son las necesidades que tiene el Voluntariado Ibero Puebla en términos de fortalecimiento, que ya vimos un poco cuáles son las necesidades… Pensemos qué hace falta reforzar, qué habilidades, qué debe fomentarse, y a partir de todo lo que hemos visto, realmente cuál es el problema que ustedes ven en Asibero

d. Grupo focal con miembros del *Staff* del Voluntariado Ibero Puebla

Este instrumento se utilizó para indagar a profundidad y escuchar directamente de voz de los Voluntarios Ibero Puebla su punto de vista en relación con la formación para la acción solidaria, su opinión sobre el Diplomado, y las necesidades pedagógicas que tenían a la fecha desde el punto de vista metodológico hasta las temáticas que podrían ser de su interés. La Tabla 7 presenta las 11 preguntas orientadoras diseñadas para la discusión del Grupo Focal.

Tabla 7
Aspectos indagados en el Grupo Focal realizado con miembros del Staff de Voluntarios Ibero Puebla

Aspecto indagado	Preguntas sugeridas por el instrumento
Percepción del voluntariado	**1.** Para ustedes, ¿qué es ser voluntario?
Formación y voluntariado	**2.** Posible contrapregunta: ¿Qué implica ser voluntario?, ¿implica una formación?)

El Diplomado	**3.** La Universidad creó un espacio formativo: El Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado, un espacio formativo abierto a los voluntarios Ibero Puebla. Quienes se hayan vinculado al Diplomado, ¿por qué decidieron participar? **4.** Y quienes decidieron no participar, ¿por qué no se dieron la oportunidad de hacer el diplomado? **5.** ¿El hecho de que el Diplomado permita la participación de personas externas de otras organizaciones incidió en la decisión de no participar? En caso que sí, ¿por qué? **6.** La sesión pasada se identificaron unas necesidades, y una de las dos más significativas tuvo que ver con valores: ¿es el Diplomado un espacio en el que se atienda esta necesidad? ¿O podría ser el espacio para esto?
Necesidades pedagógicas (desde Desarrollo Humano y ECP)	**7.** Para ser voluntarios lo primero que se necesita es la voluntad. Pero además de esto, ¿qué otras características básicas requiere un voluntario para desarrollar mejor su labor? **8.** ¿Cómo se podrían fortalecer esas características/valores en los voluntarios Ibero Puebla? **9.** ¿Creen ustedes que el fortalecimiento de la empatía, la aceptación propia y la autenticidad (congruencia) inciden en una mejor acción voluntaria? ¿Por qué? **10.** ¿Cómo se imaginan un espacio de fortalecimiento de valores para el Voluntariado Ibero Puebla? **11.** ¿A qué tipo de formación sí asistirían para mejorar como voluntarios?

e. Cuestionario de Valoración del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado de la Universidad Iberoamericana Puebla

Este instrumento fue creado para conocer la valoración y perspectiva de Voluntarios Ibero Puebla en relación con los contenidos, facilitadores, estrategias pedagógicas e impacto en las acciones voluntarias que ha generado en ellos la realización del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado, y la identificación de necesidades pedagógicas. Para esto se desarrollaron 12 preguntas (siete abiertas y cinco de selección), y 20 afirmaciones o reactivos que la Tabla 8 presenta en síntesis.

Las 12 preguntas de este instrumento tuvieron que ver con información demográfica y general para confirmar la elegibilidad de los participantes del estudio, que tenía que ver con su vinculación al voluntariado, al Diplomado y la participación en al menos dos módulos del mismo. Esta parte del cuestionario estuvo enfocada en datos como edad, sexo, carrera en curso y semestre, tiempo en el voluntariado, número de módulos realizados de la formación, entre otras (ver Anexo 1.4.).

Los 21 reactivos se desarrollaron para indagar cinco grandes dimensiones: contenidos, facilitadores, estrategias pedagógicas, impacto en las acciones voluntarias y necesidades pedagógicas. Para esto se crearon dos escalas tipo Likert. La primera, con 19 afirmaciones para ver el nivel de acuerdo o desacuerdo en relación con las mismas, donde las opciones de respuesta fueron: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) En duda/ Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. La segunda, buscaba determinar el nivel de relevancia de un listado de temáticas asociadas a la formación. En este reactivo en particular se presentaron las siguientes opciones de respuesta: (1) Nada levante, (2) Poco relevante, (3) Indiferente, (4) Relevante y (5) Muy relevante.

Tabla 8

Síntesis de las dimensiones, aspectos indagados, y su forma puntual de consulta a través del Cuestionario

Dimensión	Aspecto indagado	Afirmaciones construidas/ Preguntas
1.Contenidos	Pertinencia y utilidad	1. Los contenidos vistos en los diferentes módulos del Diplomado son pertinentes y útiles para aplicar en el quehacer como voluntario.
	Objetivo	2. Los contenidos de los módulos vistos buscan formar voluntarios conscientes y socialmente responsables.

	Desarrollo de condiciones del Enfoque Centrado en la Persona (ECP): Empatía, Aceptación Positiva incondicional y congruencia	3. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la empatía.
		4. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la aceptación propia y del otro y su entorno sin permitir que haya juicios de por medio.
		5. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la autenticidad, clave para el establecimiento de relaciones basadas en la confianza.
2. Facilitadores	Claridad	6. Los facilitadores de los módulos del Diplomado expresan con claridad los contenidos.
	Desarrollo de condiciones del ECP	7. Los facilitadores promueven en los estudiantes el desarrollo de habilidades clave para una relación de ayuda como la empatía, la autenticidad y la aceptación propia y del otro sin juicios de por medio.
	Presencia de condiciones ECP	8. Los facilitadores son empáticos, auténticos y aceptan a sus estudiantes a pesar de las diferencias.
	Relaciones teoría-práctica	9. Los facilitadores establecen relaciones claras entre los contenidos y su aplicación en el campo de la acción voluntaria.
	Diálogo y comunicación	10. Los facilitadores promueven la comunicación asertiva (diálogo respetuoso y escucha activa) en las sesiones.
3. Estrategias pedagógicas	Actividades	11. El Diplomado hace uso de actividades lúdico-prácticas que facilitan el aprendizaje significativo.
		12. El Diplomado hace uso de actividades creativas que estimulan el aprendizaje significativo.
	Materiales	13. El Diplomado hace uso de materiales (lecturas, videos, presentaciones, etc.) que son interesantes y aportan de manera significativa a mi formación.
	Desarrollo Humano	14. Las estrategias pedagógicas utilizadas en el Diplomado promueven la reflexión y mi desarrollo personal como parte fundamental para fortalecer mi acción voluntaria.
4. Impacto en el voluntariado	Desarrollo personal	15. He aprendido en el Diplomado algo valioso para mi desarrollo personal que favorece mi acción voluntaria.
	Aplicación	16. He aplicado algunos de los aspectos vistos en el Diplomado en mi acción voluntaria y esto ha impactado positivamente.
	Percepción de cambios por otros	17. Personas del proyecto u organización donde realizo mi voluntariado han percibido/me han manifestado la evidencia de cambios en mi acción, que son producto de mi formación en el Diplomado.

4. Impacto en el voluntariado	Desarrollo de condiciones ECP	18. El Diplomado me ha permitido aceptar a las personas tal cual son, ser mucho más empático/a y auténtico/a (sin fachadas) en mis relaciones con la comunidad.
5. Necesidades pedagógicas	Identificación de oportunidades	19.El Diplomado puede abrir espacio para el fortalecimiento del desarrollo personal que incluya el trabajo práctico y vivencial.
		20. De la siguiente lista, ¿qué temáticas o estrategias pedagógicas consideras relevantes para que sean incluidas en la formación de los voluntarios de Asibero a través del Diplomado? ● Fortalecimiento de autoestima ● Autenticidad y congruencia para la vida ● Acompañamiento grupal (grupo para compartir experiencias y retos) ● Desarrollo de Empatía ● Acompañamiento personal (para compartir experiencias y retos) ● Consciencia del cuerpo y su impacto ● Comunicación No violenta ● Técnicas de respiración ● Escucha activa ● Técnicas de liberación emocional ● Solución de conflictos ● Sentido de vida ● Otro: ¿Cuál?

Procedimiento

El trabajo de aplicación de instrumentos de este estudio se realizó en el periodo Otoño de 2018, gracias al apoyo de la Coordinación del Voluntariado Ibero Puebla. En la Tabla 9 se presentan las fechas en las cuales se aplicaron los instrumentos y el tiempo invertido para tal fin.

Tabla 9
Cronograma de aplicación de instrumentos y tiempo invertido en el proceso

Instrumento	Fecha de aplicación	Tiempo invertido en la aplicación
Cuestionario de valoración del diplomado	21 de septiembre y 12 de octubre de 2018	15 minutos cada fecha

Instrumento	Fecha de aplicación	Tiempo invertido en la aplicación
Sesión participativa	Viernes, 21 de septiembre de 2018	1 hora 42 minutos
Entrevista semiestructurada con el Responsable del diseño del Diplomado	Viernes, 5 de octubre de 2018	1 hora 12 minutos
Grupo focal	Viernes, 5 de octubre de 2018	1 hora 16 minutos
Entrevista semiestructurada con el Coordinador del Voluntariado	Lunes, 29 de octubre de 2018	49 minutos

La aplicación del Cuestionario se gestionó con la Coordinación del Voluntariado y los dos docentes que dictaron clases del Diplomado en otoño de 2018. Una vez definidas las fechas, se visitaron las aulas indicadas y se aplicó el instrumento a los Voluntarios Ibero Puebla inscritos a este programa de formación, luego de haber comentado frente a toda el aula el propósito de la investigación y la disposición de la información, datos contenidos en el formato entregado. El proceso tardó un tiempo estimado de 15 minutos en cada salón.

La Sesión Participativa, de igual forma fue coordinada con el líder de la iniciativa, quien estuvo siempre a disposición para hacer posible el estudio. Esta persona se encargó de concertar la fecha con los miembros del *Staff* del Voluntariado y hacer la convocatoria directa con los estudiantes. Si bien la metodología pretendía la identificación de fortalezas, necesidades y problemas para convertirlos en oportunidades, este último aspecto aunque se trabajó no pudo ser concluido en la jornada: los factores tiempo y cansancio de los asistentes limitaron la finalización del proceso.

Por este motivo, se decidió hacer una segunda sesión pero esta vez utilizando la técnica de grupo focal. Nuevamente la convocatoria se realizó desde la Coordinación del Voluntariado, y se logró aplicar este instrumento en una jornada que tomó una hora y 16 minutos de discusión y compartir con los estudiantes y el coordinador.

Las entrevistas se concertaron de manera independiente con cada persona, y fueron llevadas a cabo en sus espacios de trabajo. La primera, realizada con el Responsable del Diseño del Diplomado, tardó una hora y 12 minutos: una conversación centrada en la creación de este programa, así como en lo que ocurrió durante este proceso y los resultados que dejaron los cambios efectuados sobre la marcha.

La segunda entrevista, realizada al Coordinador de la iniciativa desde Verano de 2018, tomó 49 minutos: una sesión en la que se revisó la situación del colectivo a la luz de 2018, las necesidades identificadas y las oportunidades para fortalecer al voluntariado desde un proceso formativo.

Consideraciones éticas

Para este estudio, en el proceso de recolección de información se garantizó que los participantes, a través de los Consentimientos Informados diseñados para cada técnica (disponibles para consulta en los Anexos 1.1., 1.2. y 1.3.), conocieran los siguientes aspectos:

- El consentimiento informado como un requisito de diligenciamiento previo a la aplicación de los instrumentos definidos para la recolección de la información.

- El propósito del estudio y el destino de la información recolectada, en el que además se aclaraba que el fin de los datos recopilados sería únicamente investigativo y de carácter académico.
- El carácter voluntario del estudio y el respeto por el anonimato, así como la confidencialidad en relación con el uso de la información recolectada. Su participación podría finalizar cuando así lo consideraran.
- Los resultados de la investigación estarían disponibles para consulta cuando así lo requiriera el participante.
- La protección de sus datos conforme a lo que expresan las autoridades mexicanas para este tipo de producciones académicas.

Por otra parte, los materiales de respaldo utilizados para recolectar la información (cuestionarios, evidencias físicas de material obtenido en el proceso, etc.), serán destruidos al término de los cinco años posteriores a la finalización de la investigación.

Resultados

Los resultados de este estudio se obtuvieron a partir de las siguientes fuentes: a) Responsable del diseño del Diplomado de Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado, b) Coordinador del voluntariado; c) Voluntarios Ibero Puebla miembros del *Staff*, y d) Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado. La información recabada se presentará de forma temática, con los siguientes apartados:

1. Estado actual de la formación de Voluntarios Ibero Puebla.
2. Perspectiva del Desarrollo Humano (DH) presente en el Diplomado.
3. Elementos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) presentes en el Diplomado.
4. Intereses, motivaciones y necesidades pedagógicas de los voluntarios.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de estas categorías:

1. Estado actual de la formación de Voluntarios Ibero Puebla

La Tabla 10 integra la perspectiva general reportada por los participantes en relación con el Diplomado, y permite evidenciar que efectivamente el programa fue creado a partir de la identificación de necesidades de los voluntarios de la Universidad desde su propia voz. Sin embargo, el cambio de *target* o público objetivo generó unos impactos directos sobre el Voluntariado como colectivo: deserción, separación, sensación de desplazamiento. Esto también da cuenta de la brecha existente entre lo planteado y lo implementado, evidente en que se

propuso una pedagogía distinta (sin lista de asistencia y trabajos en casa, por ejemplo) y esta perspectiva no se cumplió del todo y al parecer, fue malinterpretada por los estudiantes según lo reporta el Responsable del Diseño. Igualmente, las expectativas de los estudiantes fueron diferentes en relación con estos aspectos, pues pensaron que el Diplomado sería solo para ellos, y que además incorporaría conocimientos mucho más prácticos y aplicables en su acción voluntaria.

También vale la pena mencionar que el Diplomado no ha contado con una asignación presupuestal, de acuerdo a lo reportado por el responsable del diseño, lo que hacía que este programa de formación tuviera unas características particulares: su costo al público era reducido ($1000 MXN en total) en comparación con la oferta regular de Educación Continua. Esto favorecía la posibilidad de que los voluntarios tuvieran acceso a esta formación certificada, pero al parecer no fue suficiente aliciente para los jóvenes universitarios pues hubo un alto nivel de deserción.

Aunque no se pudo recopilar el número total de estudiantes inscritos en la única generación que abrió el Diplomado, sí se identificó que para el periodo otoño 2018 se vincularon 39 personas, de las cuales 17 fueron voluntarios Ibero Puebla, y al momento de aplicación del cuestionario valorativo sólo se contó con la participación de nueve de ellos. Los esfuerzos pedagógicos realizados para garantizar el éxito del programa no generaron los frutos esperados en los jóvenes estudiantes.

Tabla 10

Información reportada por los participantes en el estudio sobre el origen del Diplomado, su acogida e impacto en el Voluntariado Ibero Puebla

Aspecto revisado: **Estado actual de la formación de Voluntarios Ibero Puebla**		
Categoría de Indagación	**Tipo de Participante / Instrumento**	**Información reportada por las personas participantes del estudio**
Origen y otros aspectos generales del Diplomado	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	Se creó a partir de las necesidades expresadas por los estudiantes que estaban en ese momento y "que dijeron 'pues sí nos hace falta formación, a veces no sabemos cómo desempeñarnos frente a los grupos, vivimos situaciones que nos mueven en nuestra interioridad, que de pronto no sabemos cómo manejar' (…)". Se realizó una reunión para escucharlos y luego se inició la construcción de la propuesta en conjunto con Educación Continua. En el proceso se identificó que la idea daba para un Diplomado. Esto fue validado con los voluntarios.
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	"Se nos escuchó y se vio qué era todo lo que estaba pasando en el voluntariado". Se identificó que se necesitaba "profesionalización para poder solidificar algunas cosas, y poder ya echar adelante un voluntariado".
Propósito del Diplomado	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	El diplomado se pensó como un aliciente o reconocimiento para los voluntarios por su trabajo a través de un proceso de aprendizaje más formal, que estructurara lo que ya se venía haciendo de otras maneras.
		El propósito también era profesionalizar a los voluntarios: "yo estoy convencido que pues no solamente con buenas intenciones se va a poder lograr transformar la realidad".
Público del Diplomado	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	El programa fue pensado para los voluntarios, pero la Dirección General del Medio Universitario dio la orden de que estuviese abierto al público en general, pues se vio la oportunidad de poder atender una necesidad de la sociedad civil.
Definición de facilitadores y estrategias pedagógicas	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	Sobre los facilitadores se buscaron al interior del Centro de Participación y Difusión Universitaria, y se priorizó que tuvieran experiencia de trabajo con jóvenes.
	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	En relación con las estrategias pedagógicas se buscó que fuera un programa que no implicara toma de lista para verificar asistencia, calificaciones o trabajos extra. La idea era romper con la convencionalidad de la Universidad. Esta tendencia fue confundida con la "informalidad".

Atención a necesidades de formación	Voluntario 3 del *Staff* / Grupo Focal	"(...) No cuestiono que esté mal el diplomado, simplemente no está atendiendo las necesidades que tenemos como grupo". El Diplomado "no atendió las necesidades que teníamos como grupo y por ende el grupo desapareció"
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	"O sea tal vez un poco que el diplomado en sí como está formado es muy bueno académicamente o que tiene una perfecta estructura para gente de organizaciones afuera (...), pero tal vez nosotros no tenemos aún ese nivel…"
	Voluntario 2 del *Staff* / Grupo Focal	Luego de haber participado en tres módulos, no ha encontrado cómo aplicar lo aprendido: "ninguno me ha servido para nada en los voluntariados que estoy".
Participación y acogida	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	Sobre la acogida, fue negativa, "hubo mucha resistencia porque les pareció una clase más". La Universidad hizo unos esfuerzos para atender lo que pedían y eso lo valoraron los voluntarios. "Y lo que detonó ese tipo de actitud fue que no esperaban tener alumnos externos (...). Creo que les pegó también mucho como en su ego: es que nos sentimos nada a comparación de ellos". Los Voluntarios Ibero Puebla se sintieron un poco desplazados.
		Abrir el Diplomado al público en general implicó trabajo adicional, lo que hizo que se perdiera un poco de vista al estudiante y el acompañamiento personalizado que se realizaba.
	Coordinador del Voluntariado / Entrevista	"Veo que no tuvo éxito, (...) hacia los voluntarios de la Ibero no tuvo éxito, la mayoría salió. Son pocos los que continúan".
	Coordinador del Voluntariado / Entrevista	"Un diplomado ellos lo ven como una materia más, unas horas más de clase…".
	Voluntario 2 del *Staff* / Grupo Focal	Había una diferencia de edad y desconocimiento de las personas provenientes de otras organizaciones: "ni siquiera sabíamos quiénes eran, personas ya mayores, personas de tercera edad que decíamos '¿qué está pasando?"
	Voluntario 2 del *Staff* / Grupo Focal	"Nos vimos sobrepasados por gente que lleva ya como 20 años en voluntariado, que ya hizo treinta mil cosas". Hubo un sentimiento de minusvalía por no tener el mismo nivel de experiencia que los participantes externos del Diplomado.
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	"Lo que no se tomó en cuenta es que nosotros también somos alumnos y tenemos una carga académica", y había personas que más que aprender más, tenían ganas de ayudar.
	Voluntarios 2 y 1 del *Staff* / Grupo Focal	Fue una formación muy teórica: "demasiado académico, que se volvió algo tedioso, algo pesado (...), la verdad me aburrió y por eso me salí". "Algunos módulos no eran tan dinámicos, como más teóricos".

Participación y acogida	Voluntarios 1 y 2 del *Staff* / Grupo Focal	Se mencionó que fue impuesto para poder hacer parte del voluntariado o del *Staff* (grupo coordinador en el que participaban los voluntarios más activos).
	Coordinador del Voluntariado / Entrevista	Los estudiantes desertaron porque el Diplomado era "muy largo, que no les gusto". Tampoco les gustó "que les hayan impuesto el diplomado junto con gente externa, ellos eran un grupo fuerte, entonces cuando les abren el diplomado lo abren para gente externa, para gente mayor en el caso tenemos gente que está jubilada de tercera edad y esta parte fue lo que a ellos no les gusto. Convivir con ellos y de repente ellos lo vuelven guía de ellos y no sabían que decirles".
Expectativa vs. Realidad	Voluntario 2 del *Staff* / Grupo Focal	De Educación Continua fue gente a informar que les "(...) iban a dar un diplomado para profesionalizarnos, hacer como un manual y así, una cosa muy diferente, que iba a ser como para todos, que iban a ser talleres, cosas bien dinámicas, bien chidas, y resulta que al siguiente semestre los maestros éramos nosotros que le teníamos que enseñar a gente que ya era como 20 años mayor que nosotros y que ni conocíamos ni sabíamos de dónde habían salido y al final era como que nos vimos sobrepasados, y por eso todos se salieron".
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	"El diplomado en sí como está formado es muy bueno académicamente o que tiene una perfecta estructura para gente de organizaciones afuera (...) pero tal vez nosotros no tenemos aún ese nivel (...) Está bien que hubiera sido como talleres o cosas dinámicas".
Impacto del Diplomado	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	"En cuanto a los que siguen, el impacto que tiene este diplomado ha sido bueno porque han sido de los proyectos que tiene la universidad con ellos con Asibero, como es el de Realidades Invisibles, como son los LAJ y son los chavos que van a los diplomados".
		"Yo creo que también depende mucho del alumno (...). Y creo que también depende el módulo (...). También noté es que hubo un cambio significativo en el proceso formativo anterior a cuando se formaliza con el diplomado. El anterior era tan laxo que se caía en lo meramente social".
	Voluntarios 3, 4 y 5 del *Staff* / Grupo Focal	"Siento que se le dejó de poner atención, se le dejó de poner importancia al voluntariado (...), se le puso más atención a la gente externa que entró al diplomado, que ya tenía sus empresas, (...) que estaban haciendo este movimiento…". Tres participantes reiteraron esta idea.
	Voluntarios 3, 4 y 6 del *Staff* / Grupo Focal	"Se nos separó como grupo, o sea nosotros éramos un grupo de voluntarios, se le fue dando mayor peso al diplomado, se fue abandonando el voluntariado y fue así como el 85 % que había en personas en el diplomado quedamos 3, 4, 5 % en personas…" Otros participantes coinciden con la idea de separación como producto de la formación.

Otros aspectos encontrados	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	Hay muchos factores externos, incluso culturales, históricos, sistémicos que limitan a que el estudiante se deje seducir por esto (...). Hoy el tiempo si no produces, estoy perdiendo el tiempo… Lo que yo quisiera es que miremos, por ejemplo, al beneficiario como una persona, como tú o como yo, y eso también es cultural… Nos ponemos siempre por encima del otro… ¿Cómo romper esas inercias, cómo formar en eso? Necesitas una preformación, pero cómo hacer para que se pre-formen… No sé si me explico… Es un círculo ahí como bien complicado de romper. (...) Son muchos factores, es todo un reto…”.
		En relación con la necesidad de formar de voluntarios: “ellos no tienen esa necesidad, la necesidad es institucional… Yo me doy cuenta que si ellos no se forman no van a responder… Ellos no tienen la necesidad, como te digo, yo fui voluntario muchos años pero no alcanzaba yo a mirar lo que hoy miro…”. “Lo que la Universidad quiere es que esa labor transforme la realidad, y para eso sí te tienes que formar, no es para ti para cubrir tus necesidades…”.

Otra estrategia para conocer el estado actual del Diplomado fue por medio de un cuestionario. Se encontró que, de acuerdo a la Tabla 11, todos los aspectos revisados (contenidos, facilitadores, estrategias pedagógicas e impacto) resultan -en general- valorados de manera favorable. No obstante, vale la pena destacar que los participantes están de acuerdo con la claridad de los facilitadores y su promoción de la comunicación asertiva: dos aspectos que superan la elección promedio y que corresponden a los esfuerzos reportados por el Responsable del diseño del Diplomado en el proceso de selección.

Los datos obtenidos sobre la apreciación de los voluntarios Ibero Puebla en relación con las estrategias pedagógicas y el uso de actividades creativas en el Diplomado no presentan una tendencia clara. Si bien no tienen una percepción desfavorable, tres participantes se manifestaron indiferentes, tres estuvieron de acuerdo con que sí hay uso de estas estrategias y tres estuvieron totalmente de acuerdo con la afirmación. Este resultado podría representar un área de oportunidad para el Diplomado o cualquier otro escenario de formación que se plantee a futuro.

Sobre el impacto del Diplomado en la labor, la tendencia de los voluntarios participantes en el estudio se inclinó a estar en las opciones de respuesta 'Indiferente' y 'En desacuerdo' en relación con la aplicabilidad de los contenidos en la acción voluntaria y la evidencia de cambios derivados por la formación reportados por parte de las organizaciones.

Tabla 11

Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre algunos aspectos pedagógicos del mismo

Aspecto revisado	**N° de personas que eligieron las diferentes opciones**				
Contenidos/Temas del Diplomado	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Los contenidos pertinentes y útiles para aplicar en el quehacer como voluntario/a.	0	1	1	3	4
Los contenidos buscan formar voluntarios conscientes y socialmente responsables.	1	0	1	3	4
Facilitadores	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Expresan con claridad los contenidos.	0	1	0	3	**5**
Establecen relaciones claras entre los contenidos y su aplicación en el campo de la acción voluntaria.	0	1	1	4	3
Promueven la comunicación asertiva (diálogo respetuoso y escucha activa).	1	0	0	3	**5**
Estrategias pedagógicas	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
El Diplomado hace uso de actividades lúdico-prácticas que facilitan el aprendizaje significativo.	0	0	3	2	4
El Diplomado hace uso de actividades creativas que estimulan el aprendizaje significativo.	0	0	3	3	3
El Diplomado hace uso de materiales (lecturas, videos, presentaciones, etc.) que son interesantes y aportan de manera significativa a la formación.	1	0	1	3	4

Impacto en el voluntariado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	En duda/ Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
He aplicado algunos de los aspectos vistos en el Diplomado en mi acción voluntaria y esto ha impactado positivamente.	0	2	2	3	2
Personas del proyecto u organización donde realizo mi voluntariado han percibido/me han manifestado la evidencia de cambios en mi acción, que son producto de mi formación en el Diplomado.	0	2	3	4	0

2. Perspectiva del Desarrollo Humano (DH) presente en el Diplomado

Sobre este aspecto, la Tabla 12 evidencia que el Desarrollo Humano no es el fundamento conceptual de la formación. Sin embargo, el Syllabus de este programa da cuenta de que existe un Módulo denominado "Desarrollo Humano para el liderazgo social", cuyos contenidos ofrecen elementos más cercanos al enfoque ignaciano -por supuesto humanista- que se aproximan al DH, pero no aborda aspectos de esta disciplina desde la propuesta teórica de Juan Lafarga.

Tabla 12

Información reportada por uno de los participantes en el estudio sobre las perspectivas teóricas presentes el programa de formación

Aspecto revisado: **Perspectiva del Desarrollo Humano presente en el Diplomado**		
Categoría de Indagación	**Tipo de Participante / Instrumento**	**Información reportada por la persona participante del estudio**
Perspectiva transversal	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	"La responsabilidad social (RRSS), ese fue como el concepto transversal", que ponen en el centro a las personas. La escuela humanista no se determinó explícitamente como perspectiva, porque se consideró que tenía relación con la RRSS.
Perspectiva de Desarrollo Humano		La conceptualización del Diplomado no tiene explícitamente una perspectiva del Desarrollo Humano. "(...) o sea sí están inmersos pero no así como el hilo conductor".

Perspectiva de Desarrollo Humano	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	Existe un módulo de Desarrollo Humano, pensado desde la filosofía ignaciana y teniendo presente que el DH surgió de un jesuita y allí hay una relación estrecha con San Ignacio y la "*cura personalis*" como propuesta de acompañamiento.

Como complemento al cuadro anterior, y en apego a lo obtenido en el cuestionario aplicado a algunos voluntarios asistentes al Diplomado, la Tabla 13 permite evidenciar que, si bien no todos los participantes están de acuerdo, un alto porcentaje (77 %) coincide en que las estrategias pedagógicas promueven la reflexión y el desarrollo personal. Los resultados, con el 88 % de favorabilidad por parte de los encuestados, también reflejan que el Diplomado podría ser el espacio para el fortalecimiento del desarrollo personal a través de actividades prácticas y vivenciales.

También es posible destacar que un porcentaje significativo de los Voluntarios participantes del Diplomado (el 67 %) eligieron las opciones de respuesta 'De acuerdo' y 'Muy de acuerdo' en relación con uno de los reactivos sobre impacto que asegura que la formación les ha permitido aprender aspectos valiosos para su desarrollo personal.

Tabla 13

Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre la promoción del Desarrollo Humano a través de la formación

Aspecto revisado	**N° de personas**				
Estrategias pedagógicas	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Las estrategias pedagógicas utilizadas en el Diplomado promueven la reflexión y mi desarrollo personal como parte fundamental para fortalecer mi acción voluntaria.	1	0	1	3	4
El Diplomado puede abrir espacio para el fortalecimiento del desarrollo personal que incluya el trabajo práctico y vivencial.	1	0	0	6	2

Impacto en el voluntariado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	En duda/ Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
He aprendido en el Diplomado algo valioso para mi desarrollo personal que favorece mi acción voluntaria.[5]	1	0	1	3	3

3. Elementos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP) presentes en el Diplomado

En relación con este tema, la revisión del Syllabus da cuenta que no existen contenidos explícitos o bibliografía asociada al ECP. Sin embargo, de acuerdo a lo que muestra la Tabla 14, se realizaron esfuerzos para buscar facilitadores empáticos, una de las condiciones claves de esta perspectiva teórico-práctica del Desarrollo Humano.

Tabla 14

Información reportada por los participantes del estudio sobre la presencia de elementos del ECP en el Diplomado

Aspecto revisado: **Elementos del Enfoque Centrado en la Persona presentes en el Diplomado**		
Categoría de Indagación	**Tipo de Participante / Instrumento**	**Información reportada por la persona participante del estudio**
Condiciones del ECP en los facilitadores	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	A la hora de buscar los facilitadores se pensó en que "pudieran tener una capacidad empática, de comprender las problemáticas sociales, y que eso los motivara a tratar de buscar respuestas".
Contenidos que promueven las condiciones del ECP	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	"El aprendizaje situado implica el salir a conocer otra realidad, implica métodos participativos, implica comprender al otro desde la horizontalidad… La responsabilidad social es una mirada no tan individual sino eso, colectiva, social, entonces ahí veo una relación muy importante de la cuestión humana con lo social".

[5] En este reactivo una persona no dio respuesta a lo consultado.

En la valoración obtenida a través del cuestionario, puede evidenciarse -de manera general- que los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los contenidos del Diplomado promueven el desarrollo de las condiciones del ECP (empatía, aceptación positiva incondicional, congruencia/autenticidad). También vale la pena resaltar que los voluntarios encuestados, perciben que los facilitadores poseen y promueven el desarrollo de las condiciones que propone el Enfoque para establecer una relación de ayuda, lo que es al parecer un producto de los esfuerzos ya mencionados en relación a la selección de los docentes.

En relación con el impacto del Diplomado y cómo esta formación permite o favorece el cultivo de las condiciones del ECP, las respuestas no marcan una tendencia, pero sí evidencian que tres de los jóvenes voluntarios están en desacuerdo con esa afirmación.

Tabla 15

Apreciación de los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado sobre éste y el desarrollo de condiciones del ECP

Aspecto revisado	**N° de personas**				
Contenidos/Temas del Diplomado	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Los contenidos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la empatía.	1	0	0	4	3
Los contenidos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la aceptación propia y del otro y su entorno sin permitir que haya juicios de por medio.	0	1	1	4	3
Los contenidos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la autenticidad, clave para el establecimiento de relaciones basadas en la confianza.	0	1	2	3	3

Facilitadores	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	En duda/ Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los facilitadores promueven en los estudiantes el desarrollo de habilidades clave para una relación de ayuda como la empatía, la autenticidad y la aceptación propia y del otro sin juicios de por medio.	1	0	0	**4**	**4**
Los facilitadores son empáticos, auténticos y aceptan a sus estudiantes a pesar de las diferencias.	1	0	0	**2**	**6**
Impacto en el voluntariado	**Totalmente desacuerdo**	**En desacuerdo**	**En duda/ Indiferente**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
El Diplomado me ha permitido aceptar a las personas tal cual son, ser mucho más empático/a y auténtico/a (sin fachadas) en mis relaciones con la comunidad.	0	3	1	3	2

4. Intereses, motivaciones y necesidades pedagógicas de los voluntarios

En la Tabla 16 se encuentra la información recopilada sobre esta categoría. Tanto los jóvenes participantes como el Coordinador del voluntariado y el Responsable del diseño del Diplomado, coinciden en que la formación debe reducirse, pues la propuesta implementada implica 2 años de preparación. Las estrategias pedagógicas también deben reformularse, de acuerdo a lo aportado por las diferentes fuentes, y pensar en alternativas más dinámicas, vivenciales e incluso prácticas en términos de contenidos aplicables a la acción voluntaria, así como integración grupal.

Por otra parte, llama la atención que los jóvenes voluntarios consideran que la formación depende del nivel o interés, es decir, si la persona quiere atender su genuino interés por ayudar en una acción puntual, a lo mejor no hace falta recibir preparación, mientras que quienes quieren incidir y generar un impacto en los contextos de intervención, sí deben cualificarse para tal fin.

El mejoramiento de la estructura organizacional y la potencialización de valores como la solidaridad también son oportunidades identificadas, que podrían trabajarse a la luz de las fortalezas identificadas en el colectivo de voz de los propios estudiantes: unión, la empatía, el compañerismo.

Tabla 16

Información reportada por los participantes en el estudio sobre los intereses y las necesidades pedagógicas de los Voluntarios Ibero Puebla

Aspecto revisado: **Intereses, motivaciones y necesidades pedagógicas de los voluntarios**		
Categoría de Indagación	**Tipo de Participante / Instrumento**	**Información reportada por las personas participantes del estudio**
Necesidades pedagógicas e intereses	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	"Las personas no nos movemos con base en la razón sino con las emociones, si el estudiante no está inmerso de manera fuerte, un contacto con la realidad, no va a tener la necesidad de formarse". Generar espacios de voluntariado donde sí toquen la realidad pero de manera fuerte: un programa de formación de aprendizaje situado que les permita aprender a través de la experiencia.
		Hacerle ver a los estudiantes "las ventajas que tiene el estudiar un diplomado (...) Entonces a lo mejor tener como una sesión previa como para sensibilizar de la importancia de su formación a través de este diplomado".
		Formación a los profesores para que conozcan el contexto del voluntariado, rediseño o actualización del programa y un especialista en Desarrollo Humano.
		Reducir el tiempo, pues la formación planteada, es decir el Diplomado, implica dos años (4 módulos, uno por semestre). "Creo que eso no es motivador".
		No existe "un instrumento que verdaderamente mida cuáles son las competencias que desarrolló el estudiante".
	Voluntarios del *Staff* / Sesión participativa	Hay una necesidad muy importante de organización, hay una necesidad muy importante de desarrollo de valores y competencias como solidaridad, integración, apertura, liderazgo, unidad; y ya hay otras necesidades secundarias que tienen que ver con difusión, proyectos…

	Voluntario 6 del *Staff* / Grupo Focal	Tener formación como voluntario "depende hasta qué nivel lo estés desarrollando". Si es la ayuda genuina no necesariamente, pero si tiene un nivel más formal, sí se requiere una formación especial.
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	"Yo digo que no se necesita formación como tal sino las ganas de querer ayudar, cambiar y bueno, y ya respecto a si te quieres meter como de lleno, ya necesitas como profesionalizarte un poco más y recibir algún tipo de orientación".
	Voluntario 5 del *Staff* / Grupo Focal	Más que una formación "muy profesional, teórico-práctica, sí necesitamos las bases". Quizá no teorizar mucho porque "en el campo haciendo es cuando más aprendes". Trabajar en la estructura para encontrar sentido.
	Voluntarios 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del *Staff* / Grupo Focal	Para el desarrollo de la acción voluntaria los jóvenes mencionaron que consideran que necesitan compromiso, entusiasmo, solidaridad, empatía, proyectos viables, seriedad, tolerancia y proactividad.
	Voluntario 3 del *Staff* / Grupo Focal	"Nos hace falta a muchos que estamos aquí, a los que van a entrar en el futuro: tener los pies en la tierra. Decir: 'soy voluntario pero soy universitario… qué cosas puedo hacer, qué cosas no puedo hacer'".
Necesidades pedagógicas e intereses	Voluntarios 5 y 6 del *Staff* / Grupo Focal	"Creo que al menos en la experiencia que me ha tocado acá, cuando hacemos ese tipo de viajes, integración, apoyo (...) estamos haciendo realmente lo que nos gusta, estamos activos y nos integramos". "Siento que sí nos hace falta actividades de integración, de unión".
	Voluntarios 1, 5 del *Staff* / Grupo Focal	Asistirían a actividades vivenciales, cosas aplicables a un voluntariado real: "cómo organizar realmente un centro de acopio, cómo manejar un caso de emergencia -como en el sismo-, cómo lidiar con niños que están en situación de calle"
	Voluntario 1 del *Staff* / Grupo Focal	Realizar un encuentro o intercambio de experiencias que permita interactuar con otras Universidades y "chavos de nuestra edad, que estén haciendo voluntariado para saber cómo funcionan ellos, cómo funcionamos nosotros, qué podemos aprender, qué retos han tenido…"
	Coordinador del Voluntariado	"El diplomado, así como na sido estos dos años no lo dejaría. Yo dejaría como talleres, como experiencias, realizar foros, pláticas, pero tal, así como un diplomado ya de dos años si se me hace muy largo". "(...)algo que profesionalice, pero más corto".
		"(...) es como una gran oportunidad donde se les tiene que hablar sobre el compromiso que se necesita (...), el respeto entre ellos mismos". También "necesitan conocimiento sobre los mismos proyectos en los que están trabajando como por ejemplo un centro de acopio, cómo se trabajan en las organizaciones, una estructura". "Temáticas de humanismo, (...) contacto con la realidad, con experiencias que realmente los sensibilizaran, actividades de integración".

Necesidades pedagógicas e intereses	Coordinador del Voluntariado	"(...) Llevar un acompañamiento desde la universidad, organización e irlo formando de esa manera al alumno (...) y al final irlos dirigiendo a proyectos articulados más con un servicio social o con sus ASE's, algo que les vaya despertando el interés de hacer".
		Recomendó que se implementaran talleres, foros, actividades que sean vivenciales.
Fortalezas y motivaciones	Coordinador del Voluntariado	"Contamos con una fortaleza, que es el respaldo de la universidad, que somos parte de la universidad, contamos con un presupuesto y contamos con la apertura que también nos da nuestro centro para hacer cosas".
	Voluntarios del *Staff* / Sesión participativa	Los voluntarios reportan que las cualidades que los hacen diferentes de otros voluntarios tienen que ver con "el espíritu de servir, ser para los demás y con los demás, la filosofía jesuita". Todo lo relacionado con la filosofía ignaciana y el sentir de la Universidad como institución confiada a la Compañía de Jesús, es una fortaleza identificada por los participantes.
		Por otra parte, los valores como la unión, la empatía, el compañerismo, humanidad, ganas, entre otros, fueron otras de las fortalezas que reconocieron los voluntarios que participaron en la sesión. Las personas también fueron identificadas como fortaleza del colectivo, y para este caso mencionaron el sentido de familia que han creado, el Coordinador y el rector, entre otras.
	Voluntario 6 / Grupo Focal	"Si hay algo en común que tenemos todos es que queremos ayudar, y traemos muchas ganas de ayudar".
	Voluntario 3 del *Staff* / Grupo Focal	"Para mi todos ellos se han vuelto como mi familia". De igual forma, manifiesta que fueron los primeros amigos con los que estableció vínculos en Puebla como foránea.
	Voluntarios 1, 2, 3, 4, 5 del *Staff* / Grupo Focal	Al preguntarles qué es lo que les gusta y/o les motiva de ser voluntarios, tres personas coincidieron que la solidaridad al igual que otros tres compañeros mencionaron valores asociados como servir, dar y ayudar. Dos jóvenes reconocieron que compartir, aprender y valorar. También reportaron el disfrute, el amor, entre otras razones que los impulsan a realizar acciones voluntarias.
Otras oportunidades	Responsable del diseño del Diplomado/ Entrevista	"Tener una estructura un poco más clara", pues un programa con una sola persona a cargo y otras funciones adicionales es mucho. Definir prioridades y "otra vez recuperar el núcleo de voluntarios y trabajar con solo alumnos, que es todo un mundo".

En relación con las necesidades pedagógicas el cuestionario, también permitió que los voluntarios participantes determinaran la relevancia de una lista de temáticas posibles que podrían incluirse a futuro en la formación. Los resultados son claros y los temas con más relevancia según los participantes del estudio son: Solución de conflictos considerado como muy relevante según el 100 % de los encuestados, Comunicación No Violenta y Sentido de Vida con el 89 %, Escucha Activa y Acompañamiento Grupal con el 78 %.

Tabla 17

Temáticas que pueden ser relevantes para incluir en la formación de acuerdo a los Voluntarios Ibero Puebla participantes del Diplomado

Posibles temáticas a incluir en la formación de Voluntarios Ibero Puebla	**N° de personas y apreciación sobre la relevancia**				
	Nada relevante	**Poco relevante**	**Indiferente**	**Relevante**	**Muy relevante**
Fortalecimiento de autoestima	0	0	0	6	3
Autenticidad y congruencia para la vida	0	0	0	6	3
Acompañamiento grupal (grupo para compartir experiencias y retos)	0	0	0	2	**7**
Desarrollo de Empatía	0	0	0	3	6
Acompañamiento personal (para compartir experiencias y retos)	0	0	0	7	2
Consciencia del cuerpo y su impacto	0	0	2	3	4
Comunicación No violenta	0	0	0	1	**8**
Técnicas de respiración	0	2	1	4	2
Escucha activa	0	0	0	2	**7**
Técnicas de liberación emocional	0	1	0	2	6
Solución de conflictos	0	0	0	0	**9**
Sentido de vida	0	1	0	0	**8**

En síntesis, y con base en los resultados obtenidos, se puede evidenciar que desde la perspectiva del DH, el Programa de Voluntariado Ibero Puebla tiene como necesidades pedagógicas[6]:

- Fortalecer los valores del colectivo, consolidados en sus años de existencia y encontrados de manera puntual en la sesión participativa.
- Propiciar el desarrollo de competencias o habilidades socio-emocionales (como la escucha activa y la comunicación) para aplicar en las relaciones que se establecen en el marco de una acción voluntaria.
- Implementar elementos del DH y del Enfoque Centrado en la Persona, teniendo en cuenta que es una oportunidad, porque aunque hay presencia de algunos componentes (como la empatía), existe la posibilidad de exponerlos de manera más clara en el aula a través del acompañamiento grupal, de tal forma que puedan ser transmitidos como clave para la promoción de la solidaridad y la potencialización de su desarrollo humano.

Finalmente, se evidenció que el Diplomado parece haber estado distante de las expectativas de los voluntarios Ibero Puebla y por ende sus necesidades. Es aquí donde reside un campo de acción en el que se podría generar una propuesta alternativa de formación con base en las necesidades pedagógicas identificadas en el grupo, que pueda atender este pedido de los jóvenes por tener actividades vivenciales, prácticas y aplicables a sus contextos de voluntariado.

[6] Para este caso, se entenderá la necesidad pedagógica como aquella condición de carencia u oportunidad que se hace explícita o que es detectada por el facilitador en un grupo de estudiantes, que tiene que ver con sus requerimientos formativos para la acción, sus intereses y motivaciones.

Discusión

Este estudio identificó las necesidades pedagógicas del Programa de Voluntariado Ibero Puebla desde la perspectiva del Desarrollo Humano, a través del análisis de la formación implementada por la institución para, de esta manera, poder contar con información que permita plantear alternativas que fortalezcan el desarrollo personal y el quehacer de los voluntarios en diversos ámbitos: comunidades, instituciones o centros en donde ofrezcan un servicio periódico y sistemático.

En general, los resultados obtenidos dan cuenta de que el Diplomado en Responsabilidad Social (RRSS) y Profesionalización del Voluntariado como programa de formación implementado por la Universidad Iberoamericana Puebla para cualificar a sus voluntarios, necesita una reformulación en términos de duración en tiempo y estrategias pedagógicas, que garantice una preparación menos extensa y más dinámica, vivencial y práctica de acuerdo a lo manifestado por los jóvenes. Este ejercicio formativo también requiere una revisión de las necesidades de los participantes, pues sólo así será posible consolidar una propuesta más cercana a sus intereses, perfiles y perspectivas.

Sobre las necesidades pedagógicas de los jóvenes en relación con su acción voluntaria se identificó que, desde una perspectiva del Desarrollo Humano, requieren fortalecer algunas habilidades socio-emocionales fundamentales para la relación con otras personas y que puntualmente tienen que ver con la preparación en temas como solución de conflictos, comunicación no violenta y escucha activa. De igual forma se evidenció la necesidad de trabajar

sobre el sentido de vida asociado al voluntariado, y la posibilidad de contar con espacios de acompañamiento grupal para compartir experiencias, retos y vivencias en general de los participantes.

En ese sentido, la claridad de quienes participaron en el estudio a la hora de identificar sus necesidades pedagógicas desde una perspectiva del DH evidencia el papel que desempeña esta disciplina como un soporte teórico-práctico del quehacer solidario, que permite preparar voluntarios conscientes de su acción desde la forma hasta el fondo. Sumado a esto, se confirma parte de la propuesta educativa de Delors (1996), quien considera fundamental incluir el "aprender a ser" en el marco del desafío que implica la educación.

Todo esto, también tiene que ver con las razones y pasiones más profundas que mueven a los espíritus solidarios, pues cuando esto es evidente se hace explícita una tendencia que guía y permite que la persona se encamine no sólo por aquello que le interesa, sino eso que le representa una oportunidad para mejorar esa actividad que da sentido y que realiza con interés y compromiso.

En esta perspectiva, se encontró que dentro de los intereses y motivaciones que mueven la acción voluntaria de los jóvenes vinculados al Voluntariado Ibero Puebla están la disposición a la ayuda genuina, solidaria y desinteresada según lo expresaron durante el estudio, en contraste con la información reportada por la persona responsable de la Coordinación quien coincidió con el testimonio de los estudiantes. Servir, dar, ayudar, compartir, aprender y valorar aparecen como otros de los motivos que conectan a los voluntarios de la institución a continuar con esta labor.

Y si bien los voluntarios desde sus motivaciones identifican sus necesidades pedagógicas desde una perspectiva del DH, lo que indica que quizá requerirían un fortalecimiento de estos aspectos ya mencionados, los resultados también dan cuenta de que es posible que la formación para la acción voluntaria no sea necesaria para todos los perfiles de voluntarios. A la hora de hablar del tema los jóvenes reportaron que esto depende del nivel de interés y alcance que cada persona le quiera dar, un asunto vinculado a su intención profunda. En ese sentido, para quienes quieren ayudar en acciones puntuales tal vez no se necesite ninguna preparación, mientras que para las personas que quieren incidir de manera más contundente en la realidad, la cualificación debe ser un elemento presente.

En este aspecto, si bien autores como Alfaro (1998) y Calo (1990) coinciden de una u otra manera que la formación de voluntarios es una necesidad imperante que implica la preparación en diversos campos, asociados no sólo a la adquisición de conocimientos, sino también a la consecución de habilidades y ganancias en términos de crecimiento personal. Los resultados obtenidos en el estudio ponen de manifiesto la existencia de diversos niveles de percepción, interés y compromiso de los voluntarios, sin que esto sea un aspecto negativo, sino más bien la oportunidad para que las organizaciones puedan identificar los perfiles de sus miembros, los grados de responsabilidad, sus necesidades y maneras de atenderlas desde la cualificación. Al final de cuentas esto indica que no todas las personas vinculadas podrían requerir o sentirse atraídas por la idea de fortalecer su ser para mejorar su desempeño en el voluntariado.

Por otra parte, en relación con la presencia del Enfoque Centrado en la Persona (EPC) o algunos de sus elementos en el Diplomado en RRSS y Profesionalización del Voluntariado como proceso formativo pensado para los Voluntarios Ibero Puebla, se identificó que las condiciones básicas propuestas por Rogers (2018) -la congruencia, la actitud positiva incondicional y la empatía- están presentes en los facilitadores, quienes también las promueven. Esta bondad reconocida por los jóvenes participantes del estudio, confirma la propuesta de Rogers, quien asegura que cuando la persona que facilita pone a disposición de los demás estas características, se crea un clima de confianza y autenticidad que favorece el desarrollo humano individual y colectivo.

En esa misma línea, fue claro que a través de la investigación se evidenció que los jóvenes participantes consideran que la formación en el voluntariado puede ser un espacio para el crecimiento personal desde el trabajo práctico y vivencial, lo que puede considerarse como una oportunidad de inclusión del Desarrollo Humano en la preparación de voluntarios, y la oportunidad de que este aspecto sea la columna principal de una cualificación inicial. Este resultado sin duda coincide con la perspectiva de García (2016) y la propia apuesta de este estudio que considera que para ayudar a otras personas y compartir el ser en lo colectivo, es fundamental nutrirse a sí mismo en primer lugar: fortalecerse como ser humano para poder enfrentar otras realidades de la mejor manera posible.

En ese mismo orden de ideas, así como identifican que la formación puede promover su crecimiento personal, los voluntarios que hicieron parte del estudio también reconocieron que el Diplomado les ha otorgado aprendizajes valiosos para su desarrollo como seres humanos, lo que

finalmente redunda en su acción voluntaria. Esto pone nuevamente en evidencia la importancia de *aprender a ser* en el marco de la preparación de quienes están vinculados a un Voluntariado, y el impacto que tiene la formación a nivel individual y colectivo, un asunto que quizás puede ser intangible y que no debe perderse de vista a la hora de evaluar la efectividad, pertinencia y utilidad del proceso formativo, así como la incidencia en el campo de acción.

Entonces, cualquier proceso formativo para voluntarios debe estar encaminado a atender sus necesidades y a progresar en la atención a personas situación de vulnerabilidad, comunidades o centros que salen adelante gracias a este ejercicio de solidaridad en la praxis. En este sentido, si bien el Diplomado fue diseñado en respuesta a lo expresado por los Voluntarios Ibero Puebla, otro de los resultados de esta investigación se determinó que el cambio de última hora que implicó la inclusión de otro público en la formación (personas externas a la institución) generó un impacto negativo en los jóvenes de la Universidad que hacían parte de este proceso, quienes aseguraron que el programa formativo no atendió sus necesidades y expectativas. Si bien no hay una teorización al respecto, se considera que este hallazgo puede abrir la puerta a una reflexión mucho más profunda y a varias preguntas que podrían ser objeto de otra investigación: ¿cuál es el perfil de los voluntarios de la Ibero Puebla?, ¿cómo es su interacción con personas de otros perfiles (diferentes edades, profesiones, procedencias, condiciones socio-culturales)?, ¿qué factores influyen en que esta relación con personas externas a la Universidad en contextos formativos no sean efectivas?

Definitivamente las percepciones en relación con la acción voluntaria varían, son diversas, y en esta multiplicidad de formas de ver una misma actividad, existe la oportunidad

para identificar desde esa pluralidad y complejidad, modos efectivos y provechosos de acompañar a comunidades, colectivos, en cualquier situación desde las potencialidades de cada voluntario de acuerdo a sus intereses y motivaciones. Así pues, los resultados de una intervención orientada desde los perfiles de los participantes que ayudan, pueden ser fructíferos en términos no sólo de efectividad y pertinencia, sino también de incidencia.

Finalmente, las reflexiones en relación con la percepción del ejercicio mismo del voluntariado evidentes a través de este estudio, permiten identificar que hay muchas otras cosas más allá de la vinculación a un voluntariado universitario, más allá de las respuestas convencionales que se recibieron en el estudio relacionadas con ayudar. Pertenecer a un programa que materializa la solidaridad representa a los jóvenes estudiantes reconocimiento, establecimiento de contactos, creación de lazos y/o amistades, lo que da cuenta de otras motivaciones más profundas y menos manifiestas relacionadas con esta actividad voluntaria y aparentemente "desinteresada".

Oportunidades de mejora y recomendaciones para futuras investigaciones

Este estudio, si bien contó con la aplicación de diversas técnicas de recolección de información pensada desde la triangulación metodológica a través de diferentes instrumentos, tuvo limitaciones en la validación de los mismos, esto teniendo en cuenta la premura del tiempo, la especificidad del caso y las variables definidas. Para otra investigación similar, sería pertinente revisar este aspecto y contemplar la posibilidad de garantizar la validez cuando se trate de métodos cuantitativos.

Asimismo, el aumento del número de participantes del estudio puede representar más confiabilidad e incluso, la oportunidad de realizar una investigación que incluya voluntarios de otras instituciones podría ser una manera de consolidar resultados sobre los cuales se pueda teorizar mucho más, e incluso hacer generalizaciones con más contundencia por la fuerza de los resultados.

Por otra parte, la mirada única de la investigadora puede determinarse como una oportunidad de mejora para futuros estudios. La inclusión de otros ojos que puedan problematizar y ofrecer otras perspectivas, con seguridad enriquecería el proceso de exploración y análisis de los resultados.

Aportaciones de la investigación

Esta investigación, representa una serie de aportes en diversos campos relacionados con la disciplina y el estudio mismo. En ese sentido es posible afirmar que los resultados obtenidos sirven para:

- Confirmar que el DH que es el sustento teórico-práctico de la acción voluntaria, y por ende puede considerarse como la columna vertebral de la solidaridad materializada a través del voluntariado, en la que sin duda hay un ciclo de crecimiento individual y colectivo.
- Establecer el vínculo real que existe entre el ECP y la acción voluntaria, como un asunto de interés para promotores del Desarrollo Humano y facilitadores de la formación de voluntarios, pues la propuesta de Rogers es -sin duda- una posibilidad para que el

voluntario tenga un enfoque diferencial y un acercamiento persona a persona, mucho más humano y empático a las comunidades con las que trabaja.

- Plantear a las instituciones que cuentan con proyectos de Voluntariado y sus responsables, la importancia de diseñar programas formativos que respondan al perfil de sus voluntarios en particular, así como el respeto por la propuesta original que se construya, pues los cambios de público y/o estrategias pedagógicas pueden afectar el proceso de cualificación de las personas implicadas y su impacto final.
- Mostrar a la Universidad Iberoamericana Puebla los aciertos y oportunidades del Diplomado como producto de su genuino interés y la responsabilidad de poner a disposición del mundo voluntarios conscientes, preparados, capaces, etc. Si bien no todo es "miel sobre hojuelas", el proceso dio cuenta de la intención de la Institución por hacer bien la tarea y ofrecer lo mejor a quienes quieren ayudar a otras personas y/o comunidades que lo necesiten.
- Plantear la importancia y necesidad de determinar claramente el perfil de los voluntarios a la hora de ingresar al Programa, así como el interés, nivel de compromiso y alcance, esto como una forma para identificar las oportunidades de cualificación de acuerdo a estos resultados, y aprovechar los talentos de la mejor manera posible.
- Entregar al responsable del Diplomado un diagnóstico completo sobre el Diplomado como programa de formación desde una perspectiva de Desarrollo Humano. Esta información es pertinente para pensar en la formulación de cambios y/o la construcción de una propuesta más afín con los intereses, motivaciones y necesidades de los Voluntarios Ibero Puebla, con la convicción que del DH debe ser su eje primario, mas no el único.

- Ser un referente metodológico para el desarrollo de propuestas formativas para voluntarios desde una perspectiva del DH, porque sólo a través de espacios de escucha y diálogo con los implicados, es posible tener un acercamiento a sus necesidades para plantear procesos que den respuesta o por lo menos vayan en esa dirección.

A manera de cierre, vale la pena destacar que si bien el estudio no contemplaba el desarrollo de una propuesta formativa, con base en los resultados y como adición a este ejercicio investigativo se realizó un Modelo (Anexo 3) que fue implementado como piloto en el Voluntariado Ibero Puebla en Primavera de 2019.

Referencias bibliográficas

Alfaro, M. (1998). *La acción voluntaria. Cuadernos de la Plataforma N° 4. La formación del voluntariado social*. Madrid, España: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. (2008). *Voluntariado universitario. Guía para su gestión en las universidades madrileñas*. Recuperado de http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007192.pdf

Butcher, J. (2002). El Voluntariado a la luz de Carl Rogers. *Revista Mexicana Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano Prometeo,* (33). p. 49.

Butcher, J. y Berduzco, G. (2016). *Acción Voluntaria y Voluntariado en México*. México, D.F., México: Paidós. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/179895/Accion_Voluntaria__y_Voluntariado_en_M_xico.compressed.pdf

Calo, J. (1990). *¿Qué es el voluntariado?: "Cuadernos de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España" N° 2.* Madrid, España: n/a.

Compromiso Social Universidad Iberoamericana Puebla (2018). Recuperado de: https://www.iberopuebla.mx/compromiso-social

Comité Internacional de la Cruz Roja (s.f.). *Fundación*. Recuperado de https://www.icrc.org/es/quienes-somos/historia/fundacion

Delbury, P. (2007). *Manual de preparación y de auto-formación para el voluntariado.* Nicaragua: Fons Menorquí y Entrepueblos.

Delors, J. (Comp.) (1996). Los cuatro pilares de la educación. En Delors, J. (Comp.), *La educación encierra un tesoro* (pp. 89-103). México, D.F., México: UNESCO.

Díez, N. (1994). Los otros y mi crecimiento. ¿Solidaridad es desarrollo humano? *Revista Mexicana Trimestral de Psicología Humanista y Desarrollo Humano Prometeo,* (4). pp. 8-16.

Fundación Castellano-Manchega de Cooperación (2013). *Formación en Sensibilización para Voluntariado Fundación Acción contra el Hambre*. Recuperado de http://www.crein.com/accion/files/assets/basic-html/index.html#1

Fundación Juan Ciudad (2017). *Cuaderno de Formación Básica Voluntariado San Juan de Dios.* Recuperado de http://sanjuandedios-fjc.org/sites/default/files/ckfinder/userfiles/files/Voluntariado_Formacion-Basica.pdf

García-Maldonado, F. M. (2016). Yo ayudo, tú ayudas ¡y cómo nos ayudamos! Espacio de Autoconocimiento y escucha. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

García, J. (1998). *Solidaridad y voluntariado,* Bilbao, España: Editorial Sal Terrae.

Gómez, A. (2000). El voluntariado como expresión solidaria en el siglo XXI. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración,* (25), p. 13-18. Recuperado de https://expinterweb.empleo.gob.es/libreriavirtual/descargas.action?f_codigo=W0140025&codigoOpcion=3

González, R. (2018). Educación Holística. Visión integral del desarrollo humano. En Sánchez, S. (Comp.), *Desarrollo Humano Contemporáneo*, p. 31-50. México: Universidad Iberoamericana.

Hernández, P. (s.a.). *Manual para formadores de voluntariado.* Recuperado de http://www.portaljovenclm.com/documentos/publicaciones/Noticia_Manual_para_Formadores_de_Voluntariado_CLM.pdf

Lafarga, J. (2104). *Desarrollo Humano: El crecimiento personal*. México: Trillas.

Lafarga, J. (2016). Orígenes del desarrollo humano en México. En Sánchez, S. (Comp.), *Desarrollo Humano contemporáneo* (pp. 17- 30). Ciudad de México, México: Universidad Iberoamericana.

Madrid, J. (1988). *Formación y campos de actuación del voluntariado.* En Vitoria-Gasteiz (presidencia) Conferencia del voluntariado 1988.

Marañón, M. (2014) Desarrollo humano y el enfoque centrado en la persona. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, vol. 1* (2). Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/atotonilco/n2/e2.html

Médicos del Mundo (2004). *Manual de Formación Básica del Voluntariado*. Recuperado de http://www.telefonodelaesperanza.org/imgs/1852.pdf

Monje, A. (2016). Aportaciones del Enfoque Centrado en la Persona al Modelo de desarrollo humano comunitario. En Sánchez, S. (Comp.), *Desarrollo Humano Contemporáneo*, p. 147-160. México: Universidad Iberoamericana.

Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Revista Colombiana de Psiquiatría, XXXIV (1), 118-124. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf

Plataforma del Voluntariado de España. (2006). *Manual para la persona responsable de voluntariado*. Recuperado de http://www.bibliotecavirtual.info/2012/10/manual-para-la-persona-responsable-de-voluntariado/

Renes, V., Alfaro, E. y Ricciardelli, O. (1996). La identidad del voluntario social. En V. Renes et al., *El voluntariado social* (p.p. 30-49). Madrid, España: Editorial CCS.

Rogers, C. (2008), *El proceso de convertirse en persona*, Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.

Sánchez, S. (2018). *Diseño, Implementación y Evaluación en Proyectos en Desarrollo Humano.* Ciudad de México, México: Universidad Iberoamericana.

Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado*. Madrid, España: Lumen.

Anexo 1. Instrumentos

Anexo 1.1. Consentimiento para diagnóstico participativo

Consentimiento Informado para el Diagnóstico Participativo del proyecto "El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios de Acción Social Ibero - Asibero Puebla"
Universidad Iberoamericana Puebla - Maestría en Desarrollo Humano

Desde la Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla, y de acuerdo a los aprendizajes del camino formativo, ha surgido el interés en abordar el tema de la **acción voluntaria como un escenario en el que se hace presente el desarrollo humano**.

Es por esto que se extiende la invitación a los/as voluntarios/as Ibero Puebla a participar en este proyecto que tiene como fin **identificar las necesidades pedagógicas que tiene el Programa Asibero para reconocer oportunidades de mejora y así, construir una propuesta que complemente y/o fortalezca el programa de cualificación actual**: el Diplomado de responsabilidad social y profesionalización del voluntariado.

De esta manera, durante el otoño de 2018 y para cumplir con el propósito principal del diagnóstico se realizará un **grupo de trabajo de dos horas con miembros de Asibero** para identificar oportunidades de mejora de forma participativa.

Al firmar el presente consentimiento el participante acepta que:

- Hacer parte de este **proceso es completamente voluntario**, y por ende la persona podrá desistir en cualquier momento y abandonar el estudio.
- Participar en este diagnóstico **no implica el recibimiento de ningún beneficio económico y físico** por la vinculación. Sin embargo, sí constituye una oportunidad para aportar al fortalecimiento del Programa Asibero Puebla y sus voluntarios.
- Los **resultados de este estudio estarán disponibles para consulta** cuando así lo considere el participante.
- Toda la **información recopilada a través de este estudio será de carácter estrictamente confidencial y tendrá sólo fines académicos** para la construcción de propuestas que beneficien a Asibero. Se resguardará la identidad y datos personales de quienes se vinculen.
- La participación implica la **autorización de grabación de la sesión en audio y video**. Estos materiales tendrán únicamente fines investigativos y no serán publicados.
- De igual forma, **se autoriza el registro fotográfico de la actividad**. Estas imágenes se utilizarán en el marco de la investigación como evidencia del proceso realizado.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto, los participantes podrán contactar a la responsable, Natalia Gómez Gómez al correo 187253@iberopuebla.mx

Lugar:	**Fecha:**

	Nombre	**Firma**
Participante		
Responsable del proyecto		
Testigo 1		

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado _____(iniciales del investigador/asistente

Anexo 1.2. Consentimiento para grupo focal

Consentimiento Informado para el Grupo Focal de Voluntarios Asibero para el proyecto "El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios de Acción Social Ibero - Asibero Puebla"
Universidad Iberoamericana Puebla - Maestría en Desarrollo Humano

Desde la Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla, y de acuerdo a los aprendizajes del camino formativo, ha surgido el interés en abordar el tema de la **acción voluntaria como un escenario en el que se hace presente el desarrollo humano**.

Es por esto que se extiende la invitación a los/as voluntarios/as Ibero Puebla a participar en este proyecto que tiene como fin **identificar las necesidades pedagógicas que tiene el Programa Asibero para reconocer oportunidades de mejora y así, construir una propuesta que complemente y/o fortalezca el programa de cualificación actual**: el Diplomado de responsabilidad social y profesionalización del voluntariado.

De esta manera, durante el otoño de 2018 y para cumplir con el propósito principal del diagnóstico se realizará un **grupo focal de dos horas con miembros de Asibero** para conocer perspectivas en torno al voluntariado y la formación para la acción voluntaria.

Al firmar el presente consentimiento el participante acepta que:

- Hacer parte de este **proceso es completamente voluntario**, y por ende la persona podrá desistir en cualquier momento y abandonar el estudio.
- Participar en este diagnóstico **no implica el recibimiento de ningún beneficio económico y físico** por la vinculación. Sin embargo, sí constituye una oportunidad para aportar al fortalecimiento del Programa Asibero Puebla y sus voluntarios.
- Los **resultados de este estudio estarán disponibles para consulta** cuando así lo considere el participante.
- Toda la **información recopilada a través de este estudio será de carácter estrictamente confidencial y tendrá sólo fines académicos** para la construcción de propuestas que beneficien a Asibero. Se resguardará la identidad y datos personales de quienes se vinculen.
- La participación implica la **autorización de grabación de la sesión en audio y video**. Estos materiales tendrán únicamente fines investigativos y no serán publicados.
- De igual forma, **se autoriza el registro fotográfico de la actividad**. Estas imágenes se utilizarán en el marco de la investigación como evidencia del proceso realizado.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto, los participantes podrán contactar a la responsable, Natalia Gómez Gómez al correo 187253@iberopuebla.mx

Lugar:	**Fecha:**

	Nombre	**Firma**
Participante		
Responsable del proyecto		
Testigo 1		

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado _____(iniciales del investigador/asistente

Anexo 1.3. Consentimiento para entrevistas

Consentimiento Informado para Entrevistas para "El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios de Acción Social Ibero - Asibero Puebla"

Universidad Iberoamericana Puebla - Maestría en Desarrollo Humano

Desde la Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla, y de acuerdo a los aprendizajes del camino formativo, ha surgido el interés en abordar el tema de la **acción voluntaria como un escenario en el que se hace presente el desarrollo humano**.

Es por esto que se extiende la invitación a los/as voluntarios/as Ibero Puebla a participar en este proyecto que tiene como fin **identificar las necesidades pedagógicas que tiene el Programa Asibero para reconocer oportunidades de mejora y así, construir una propuesta que complemente y/o fortalezca el programa de cualificación actual**: el Diplomado de responsabilidad social y profesionalización del voluntariado.

De esta manera, durante el otoño de 2018 y para cumplir con el propósito principal del diagnóstico se realizarán **entrevistas a profundidad a diferentes miembros de Asibero** para conocer perspectivas en relación con la formación para la acción voluntaria.

Al firmar el presente consentimiento el participante acepta que:

- Hacer parte de este **proceso es completamente voluntario**, y por ende la persona podrá desistir en cualquier momento y abandonar el estudio.
- Participar en este diagnóstico **no implica el recibimiento de ningún beneficio económico y físico** por la vinculación. Sin embargo, sí constituye una oportunidad para aportar al fortalecimiento del Programa Asibero Puebla y sus voluntarios.
- Los **resultados de este estudio estarán disponibles para consulta** cuando así lo considere el participante.
- Toda la **información recopilada a través de este estudio será de carácter estrictamente confidencial y tendrá sólo fines académicos** para la construcción de propuestas que beneficien a Asibero. Se resguardará la identidad y datos personales de quienes se vinculen.
- La participación implica la **autorización de grabación de la sesión en audio**. Estos materiales tendrán únicamente fines investigativos y no serán publicados.
- De igual forma, **se autoriza el registro fotográfico de la actividad**. Estas imágenes se utilizarán en el marco de la investigación como evidencia del proceso realizado.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto, los participantes podrán contactar a la responsable, Natalia Gómez Gómez al correo 187253@iberopuebla.mx

Lugar:	**Fecha:**

	Nombre	**Firma**
Participante		
Responsable del proyecto		

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado _____(iniciales del investigador/asistente

Anexo 1.4. Cuestionario

Cuestionario de Valoración del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado de la Universidad Iberoamericana Puebla

El objetivo de este cuestionario es valorar los contenidos, facilitadores, estrategias pedagógicas e impacto en las acciones voluntarias que ha generado en los voluntarios de Asibero Puebla la realización del Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado. Las respuestas son anónimas y los resultados serán parte del trabajo de titulación de Maestría en Desarrollo Humano: "Estudio de caso: El Enfoque Centrado en la Persona en la formación de voluntarios Asibero Puebla" que realiza la estudiante Natalia Gómez Gómez, y su uso es de corte únicamente investigativo.
Se agradece responder este cuestionario con letra clara, así como hacerlo de manera reflexiva y con sinceridad.

<u>Información general</u>
Edad _____ Sexo F____ M____
¿Eres Comunidad Ibero (estudiante, trabajador, profesor, etc.)? 1-Sí □2-No □
Programa Académico _____ Semestre que cursas _____
Voluntariado en el que participas _____
Si eres estudiante Ibero, ¿hace cuánto tiempo perteneces al Programa de Voluntariado Acción Social Ibero -ASIBERO-? 1-Entre 0 y 6 meses □ 2-Entre 6 meses y 1 año □ 3-Entre 1 y 2 años □ 4-Entre 2 y 3 años □ 5-Más de 3 años □ 6-No aplica □
¿Cursas actualmente el Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado? 1-Sí □2-No □
¿Cuántos módulos has cursado (incluyendo el que estás cursando en Otoño 2018)? Selecciona sólo una opción. 1□ 2□ 3□ 4□
¿Qué módulos has cursado? Selecciona una o varias opciones de acuerdo a tu caso.
□ 1-El aprendizaje -servicio desde el quehacer de la Universidad Jesuita (Facilita: Alejandra Díaz)
□ 2-Responsabilidad Social y el Tercer Sector. (Facilita: Enrique Rosano)
□ 3-Desarrollo humano para el liderazgo social. (Facilita: Jorge Ortega)
□ 4-Comunicación y colaboración y en las relaciones humanas. (Facilita: Oscar Cepeda)
¿Por qué cursas el diplomado? _____

A continuación, valora las diferentes categorías y enunciados teniendo en cuenta la siguiente escala y marcando con una 'X' donde consideres de acuerdo a tu opinión:
(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) En duda/ Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Criterio de evaluación	1	2	3	4	5
Contenidos/Temas del Diplomado	-				+
1. Los contenidos vistos en los diferentes módulos del Diplomado son pertinentes y útiles para aplicar en el quehacer como voluntario/a.					
2. Los contenidos de los módulos vistos buscan formar voluntarios conscientes y socialmente responsables.					
3. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la empatía.					
4. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la aceptación propia y del otro y su entorno sin permitir que haya juicios de por medio.					

5. Los contenidos de los módulos vistos ayudan a cultivar cualidades humanas fundamentales para la acción voluntaria como la autenticidad, clave para el establecimiento de relaciones basadas en la confianza.					
Facilitadores/ Docentes	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6. Los facilitadores de los módulos del Diplomado expresan con claridad los contenidos.					
7. Los facilitadores promueven en los estudiantes el desarrollo de habilidades clave para una relación de ayuda como la empatía, la autenticidad y la aceptación propia y del otro sin juicios de por medio.					
8. Los facilitadores son empáticos, auténticos y aceptan a sus estudiantes a pesar de las diferencias.					
9. Los facilitadores establecen relaciones claras entre los contenidos y su aplicación en el campo de la acción voluntaria.					
10. Los facilitadores promueven la comunicación asertiva (diálogo respetuoso y escucha activa) en las sesiones.					
Estrategias pedagógicas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11. El Diplomado hace uso de actividades lúdico-prácticas que facilitan el aprendizaje significativo.					
12. El Diplomado hace uso de actividades creativas que estimulan el aprendizaje significativo.					
13. El Diplomado hace uso de materiales (lecturas, videos, presentaciones, etc.) que son interesantes y aportan de manera significativa a mi formación.					
14. Las estrategias pedagógicas utilizadas en el Diplomado promueven la reflexión y mi desarrollo personal como parte fundamental para fortalecer mi acción voluntaria.					
Impacto en el voluntariado	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15. He aprendido en el Diplomado algo valioso para mi desarrollo personal que favorece mi acción voluntaria.					
16. He aplicado algunos de los aspectos vistos en el Diplomado en mi acción voluntaria y esto ha impactado positivamente.					
17. Personas del proyecto u organización donde realizo mi voluntariado han percibido/me han manifestado la evidencia cambios en mi acción que son producto de mi formación en el Diplomado.					
18. El Diplomado me ha permitido aceptar a las personas tal cual son, ser mucho más empático/a y auténtico/a (sin fachadas) en mis relaciones con la comunidad.					
Necesidades pedagógicas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. El Diplomado puede abrir espacio para el fortalecimiento del desarrollo personal que incluya el trabajo práctico y vivencial.					

20. De la siguiente lista, elige en orden de prioridad (siendo para este caso 1 como el más importante y 5 como el menos), ¿qué temáticas o estrategias pedagógicas consideras relevantes para que sean incluidas en la formación de los voluntarios de Asibero a través del Diplomado?

Necesidades pedagógicas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Fortalecimiento de autoestima					
Autenticidad y congruencia para la vida					
Acompañamiento grupal (grupo para compartir experiencias y retos)					
Desarrollo de Empatía					
Acompañamiento personal (para compartir experiencias y retos)					
Consciencia del cuerpo y su impacto					
Comunicación No violenta					
Técnicas de respiración					
Escucha activa					
Técnicas de liberación emocional					
Solución de conflictos					
Sentido de vida					
Otro (¿Cuál?)					

21. Si quisieras agregar algo más que pueda ayudar a mejorar el Diplomado, este es el espacio para que nos compartas tu opinión.

_____
_____
_____
_____

Anexo 1.5. Guía Diagnóstico Participativo

Guía para Diagnóstico Participativo con Voluntarios

Objetivos

- Explorar el estado actual de la formación que Asibero ofrece a sus voluntarios desde una perspectiva del Desarrollo Humano, a través de un proceso participativo que incluya el trabajo con los participantes del programa.
- Reconocer en los voluntarios de Asibero intereses y motivaciones para ver tendencias y oportunidades pedagógicas.

Agenda

- Estrategia grupal de presentación: estambre en red o historia en red.
- Animómetro: rotafolio para identificar estado de ánimo de participantes.
- Presentación de propósito de la actividad y agenda: post-its.
- Actividad 1: Lluvia de ideas de características y valores del voluntario Asibero (¿qué lo hace diferente de los demás voluntarios del mundo?). Luego actividad para identificar qué se necesita para lograr ese ideal (necesidades de formación).
- Actividad 2: Facilitación de la técnica "árbol de problemas y soluciones" teniendo como base las siguientes preguntas provocadoras: ¿cuáles son las necesidades de Asibero en términos de fortalecimiento de su equipo de voluntarios? ¿Qué habilidades hace falta reforzar? ¿Cuáles deben fomentarse?
- Presentación rápida de árboles creados.
- Cierre y conclusiones de la técnica.
- Puesta en común de resultados generales.
- Agradecimientos y cierre del proceso.

Para su realización se requerirán:

- Plumones
- Rotafolios
- Post-its
- Hojas de colores
- Revistas
- Salón confortable
- Grabadora de audio, y si es posible, video

Anexo 1.6. Guía Grupo Focal

Guía de Grupo Focal/Entrevista con Voluntarios Asibero Puebla

Objetivos

- Identificar perspectivas de los voluntarios de Asibero Puebla en relación con el Diplomado en Responsabilidad Social y profesionalización del voluntariado.
- Reconocer posibles necesidades de formación de los voluntarios de Asibero Puebla para fortalecer su acción voluntaria desde una perspectiva del Desarrollo Humano.

Participantes: Voluntarios del Staff de Asibero - 1 coordinador

Esquema general del Grupo

Apertura y presentación

- Saludo general y presentación de facilitadora y de la observadora.
- Objetivos del grupo y aclaración de alcance: la formación, no la organización.
- Solicitud de condiciones básicas para participar: respeto por la palabra de la otra persona y la diferencia, escucha activa, participación, sinceridad, disposición (celulares en silencio).
- Carta de consentimiento: lectura y firma

Rompehielo - Contexto. Presentación general de los participantes: Cada uno va a decir su nombre y va a compartir qué es lo que más le gusta de ser voluntario. La observadora va a poner en un rotafolio todas las palabras a manera de nube. Luego generar reflexión en torno a puntos comunes y la construcción colectiva.

Percepción del voluntariado

1. Para ustedes, ¿qué es ser voluntario? (Posible contrapregunta: ¿Qué implica ser voluntario?, ¿formación?) *

Formación y voluntariado

2. ¿Qué tipo de formación, consideran ustedes, que se necesita para ser un voluntario Asibero? (Hablemos de temas, condiciones, metodología, etc.)

El Diplomado

3. La Universidad creó un espacio formativo: El Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del Voluntariado, un espacio formativo abierto a los voluntarios Asibero. Quienes se hayan vinculado al Diplomado, ¿por qué decidieron participar?
4. Y quienes decidieron no participar, ¿por qué no se dieron la oportunidad de hacer el diplomado?
5. ¿El hecho de que el Diplomado permita la participación de personas externas de otras organizaciones incidió en la decisión de no participar? En caso que sí, ¿por qué?
6. La sesión pasada se identificaron unas necesidades, y una de las dos más significativas tuvo que ver con valores: ¿es el Diplomado un espacio en el que se atienda esta necesidad? ¿O podría ser el espacio para esto? *

Necesidades pedagógicas

7. Para ser voluntarios lo primero que se necesita es la voluntad. Pero además de esto, ¿qué otras características básicas requiere un voluntario para desarrollar mejor su labor?
8. ¿Cómo se podrían fortalecer esas características/valores en los voluntarios de Asibero?
9. ¿Creen ustedes que el fortalecimiento de la empatía, la aceptación propia y la autenticidad (congruencia) inciden en una mejor acción voluntaria? ¿Por qué?
10. ¿Cómo se imaginan un espacio de fortalecimiento de valores para Asibero?
11. ¿A qué tipo de formación sí asistirían para mejorar como voluntarios? *
12. Quien quiera hacer comentarios adicionales, son bienvenidos en este momento.
13. Agradecimiento por participación. Todas las intervenciones ayudan a construir un panorama general que permita la creación de una propuesta para fortalecer el programa.

Anexo 1.7. Guía Entrevista Responsable del diseño del Diplomado

Guía de Entrevista con ex-coordinador de Voluntariado Ibero Puebla

Objetivo: Conocer el contexto de la creación del Diplomado de Responsabilidad Social y Profesionalización del voluntariado.
Participantes: Entrevistado: Responsable del Diseño del Diplomado - Entrevistadora: Natalia Gómez
Introducción a la entrevista: Saludo general y presentación de facilitadora - Objetivo de la entrevista y alcance - Carta de consentimiento: lectura y firma
Preguntas preliminares: Nombre completo - Cargo que desempeña - Qué relación tiene con Asibero - Tiempo de trabajo con Asibero

Origen del Diplomado

1. ¿Cuál fue tu rol en relación con la creación del Diplomado en Responsabilidad Social (RRSS) y Profesionalización del Voluntariado
2. ¿Cómo surgió la iniciativa de crear un Diplomado en RRSS y Profesionalización del Voluntariado?
3. ¿Para qué fue creado el Diplomado en RRSS y Profesionalización del Voluntariado?
4. ¿Para qué destinatarios se pensó originalmente el diplomado? (¿Solo voluntarios en Asibero o también público externo?)
5. ¿Qué relación tiene el Diplomado con Asibero?

Objetivo y público

6. ¿Cuál es el propósito fundamental del Diplomado?
7. ¿Por qué se abrió el diplomado a otros públicos distintos a los participantes de Asibero?

Definición de contenidos, facilitadores, pedagogía

8. ¿Cómo se construyó el Syllabus del Diplomado? Es decir, ¿cómo se definieron los contenidos (con base en qué)?
9. ¿Existe alguna perspectiva teórica que sustente de manera transversal todos los contenidos del Diplomado?
10. ¿De qué manera los contenidos promueven el desarrollo de la empatía, congruencia y aceptación en doble vía como condiciones importantes para establecer una relación de ayuda?
11. Y la selección de los facilitadores, ¿cómo fue?, ¿qué características se tuvieron en cuenta (desde lo cognitivo hasta las competencias blandas)?
12. En relación con las estrategias pedagógicas, ¿de qué manera se definió esta perspectiva? (¿O ha sido un trabajo individual de cada facilitador?)
13. ¿De qué manera el diplomado atiende las necesidades de formación y desarrollo de habilidades de los voluntarios de Asibero?

Participación de estudiantes Asibero

14. ¿Cómo fue la acogida de los miembros de Asibero al abrir el Diplomado?
15. ¿Qué impacto tuvo el hecho de abrir el Diplomado a otros públicos diferentes a voluntarios de Asibero?

Perspectiva actual

16. ¿Qué impacto crees que ha tenido el Diplomado en los Voluntarios de Asibero?
17. Este semestre se abrieron 2 de los 4 módulos (de 67 inscritos sólo iniciaron 39, y de estos, 17 son Asibero), ¿a qué crees que se deba esta situación?
18. ¿Qué oportunidades de mejora identificas para el Diplomado en términos de enfoque o contenidos?
19. ¿Cómo puede fortalecerse a los voluntarios de Asibero y su acción voluntaria?

Agradecimiento, cierre

Resumen de lo dicho. Deseas agregar algo más, este es el momento.

Anexo 1.8. Guía Entrevista con la Coordinación del Voluntariado

Guía de Entrevista con coordinador del Voluntariado

Objetivo
Conocer la perspectiva de la coordinación actual en relación con el Diplomado de Responsabilidad Social y Profesionalización del voluntariado, la formación de voluntarios y el programa Asibero en general.
Participantes
Entrevistado: Coordinación del Voluntariado - Entrevistadora: Natalia Gómez
Introducción a la entrevista

- Saludo general y presentación de facilitadora
- Objetivo de la entrevista y alcance
- Carta de consentimiento: lectura y firma

Preguntas preliminares
Nombre completo
Cargo que desempeña
Qué relación tenías antes con Asibero
Tiempo de trabajo con Asibero
Perspectiva general sobre Asibero

1. Para comenzar, ¿cuál fue su percepción sobre Asibero antes de entrar?
2. Después de entrar a coordinar Asibero, ¿cuál es ahora tu percepción del Programa?
3. ¿La acción voluntaria implica una formación? ¿Qué opinas?

Perspectiva general sobre la formación

4. ¿Qué relación tienes tú con el Diplomado?
5. ¿Qué opinas del Diplomado como programa formativo para los voluntarios de Asibero?
6. ¿Qué impacto crees que ha tenido el Diplomado en los Voluntarios de Asibero?
7. ¿Conoces los contenidos y pedagogía del Diplomado? Si sí, ¿qué elementos destacas?
8. Este semestre se abrieron 2 de los 4 módulos (de 67 inscritos sólo iniciaron 39, y de esos, 17 son Asibero), ¿a qué crees que se deba esta situación?
9. ¿Crees que el diplomado atiende las necesidades de formación de los voluntarios de Asibero?

Necesidades pedagógicas identificadas

10. ¿Crees que el diplomado deba mantenerse como el programa formativo de los voluntarios de Asibero? (Si responde que sí: ¿Qué oportunidades de mejora identificas para el Diplomado en términos de enfoque o contenidos?)
11. En estos meses de compartir con los voluntarios: ¿qué necesidades formativas has identificado en los jóvenes que participan en Asibero?
12. ¿Qué temáticas quisiera abordar el programa de manera estratégica con los voluntarios de Asibero?
13. ¿Cómo te imaginas un programa de formación para los estudiantes que hacen parte de Asibero?

Oportunidades del voluntariado

14. ¿Cómo puede fortalecerse a los voluntarios de Asibero y su acción voluntaria? Es decir, ¿de qué otra manera?
15. ¿Qué dispone el PAPIS para hacer posible la formación de voluntarios?

Agradecimiento, cierre
Resumen de lo dicho. Deseas agregar algo más, este es el momento.

Anexo 2. Transcripciones

Reporte del Diagnóstico Participativo con voluntarios de Asibero
Parte 1: Sesión participativa

Sesión 1: realizada el 21 de septiembre de 2018

Observaciones generales sobre el proceso:
- Participaron 6 estudiantes: 5 voluntarios activos y 1 egresado que participa actualmente en el Staff. También se sumó el Coordinador del Programa Asibero.
- Algunos de los asistentes (4 en particular) estuvieron atendiendo su celular durante la sesión, y creo que es necesario mencionarlo porque a lo mejor esto influye en la información obtenida o en el nivel de participación.

Narración general del proceso:
El proceso de facilitación del diagnóstico comenzó una vez finalizó la reunión de los voluntarios, que tardó aproximadamente 40 minutos. La sesión inició con una presentación general de la actividad, el propósito general, así como la lectura del consentimiento informado para autorizar la grabación en audio y video y el uso de esta información con fines investigativos. Así mismo, se invitó a los voluntarios a que indicaran su estado de ánimo, esto como una posibilidad de entender los condicionantes que podrían afectar el desarrollo de la jornada.

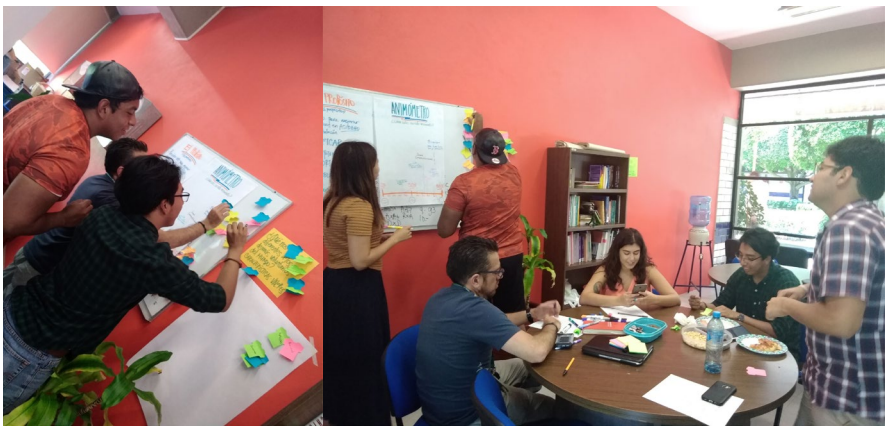
Después de esto se puso visible el propósito de la actividad escrito en un rotafolio y lo expresó en voz alta: Recolectar información para trabajo de titulación, pero además representa la oportunidad de hacer mejoras al Programa Asibero. También se explicó que como parte del estudio realizará un sondeo para identificar qué cosas se pueden mejorar. De igual forma, la actividad participativa busca identificar el potencial de los voluntarios de Asibero.

Luego se dio lectura a los resultados del "Animómetro", un rotafolio en el que los participantes escribieron su porcentaje de ánimo y por qué era ese valor:
- F: sueño y demasiadas cosas que hacer - Se ubicó en el 38 % aproximadamente.
- J: dolor de costilla y mucho trabajo- Se ubicó en el 60 %.
- E: el cansancio de la semana - Se ubicó en el 74 % aproximadamente.
- P: me duele la panza - Se ubicó en el 80 %.
- B: me fue bien en el parcial - Se ubicó en el 90 %.
- Facilitadora: me duele la garganta, si no estaría al 100 % - Se ubicó en el 90 %.

Después se hizo la invitación para que los participantes dieran lo mejor de sí, pues el trabajo es más que un estudio de titulación, sino que es un trabajo que va a redundar en posibilidades buenas para Asibero. Seguidamente una rápida presentación de todos los asistentes y en qué organización o espacio realizaban su voluntariado:
- F: Participa Asibero y proyectos que se van gestando en el programa
- P: Participa en el CAPI
- B: Coordina el programa de radio Transformando Realidades y participa en el CAPI
- E: Participa Asibero y proyectos que se van gestando en el programa
- J: Coordinador de Asibero
- A: Fue voluntario 5 años. Estuvo en CAPI, TECHO y LAJ. También en la Casa Mariana Allsop y asistía a la Casa del Sol.

Actividad 1:
Se invitó a los participantes a hacer una lluvia de ideas y escribir en post-its (una idea o palabra por hoja) qué hace diferentes a los voluntarios de Asibero de los demás voluntarios del mundo: características, valores, conocimientos, actitudes, aptitudes… Se dieron 5 minutos para hacer esta tarea.

Más de 36 ideas se generaron entre todos los participantes. Luego se procedió con la lectura para iniciar la organización de todo lo escrito por los asistentes, empezar a agruparlas por categorías o aspectos similares.



Fotografía 1 y 2: Los participantes ubicando las ideas en el pizarrón.

La tabla a continuación presenta los resultados obtenidos en la actividad de lluvia de ideas, y la clasificación[7] realizada para poder analizar la sesión (el orden de mención no representa importancia, mayor o menor valor):

Características del voluntario Asibero

Pedagogía ignaciana	**Valores**	**Personas**	**Formación**	**Características**	**Lo que hace**
El espíritu de servir El ser para los demás y con los demás Filosofía Jesuita Ideología Jesuita Pensamiento Jesuita Arrupe Magis Actividad Ignaciana	Empatía Esperanza La fuerza Humanidad Unión Unión Compromiso Ganas Compañerismo Perseverancia Iniciativa	- Amistad - Amistad - Son Familia - Julio - Estrellas que iluminan - Gente bien chingona - El rector	-Diplomado -Hay un diplomado	- Diálogo - Somos interdisciplinarios - Diversidad dentro de voluntarios - Inclusión Todxs - Se aceptan a todos	- CAPI - Mucha ayuda a migrantes - No formamos parte de alguna organización - La acción - Actividades de integración

[7] Vale la pena aclarar que para este reporte se definieron las categorías para cada grupo de ideas y se realizaron ajustes a la propuesta inicial generada por los participantes, pero esto no cambia la esencia de lo recopilado.

Voluntariado con sentido ignaciano
Todo lo relacionado con la filosofía ignaciana y el sentir de la Universidad como institución confiada a la Compañía de Jesús, es un tema del que dan cuenta los voluntarios participantes, lo que refleja de alguna manera la apropiación de estos valores como fundamentales para el quehacer solidario en la Ibero Puebla.

Por otra parte, los valores y las personas, o el componente humano, son las otras dos categorías en las que se asociaron más ideas, lo que da cuenta de las posibles fortalezas con las que cuenta el equipo de voluntarios de Asibero.

Luego de identificar todas las potencialidades del colectivo, se invitó a los voluntarios participantes a realizar una segunda lluvia de ideas, ahora para saber cómo es posible lograr a ese ideal de voluntario con todas esas características indicadas en la actividad 1.

Para este fin, se expuso la siguiente pregunta provocadora:
"¿Cómo hacemos para que un voluntario nuevo que no ha tenido cercanía con la filosofía jesuita, con la pedagogía ignaciana, logre ser ese voluntario con el sello Ibero que está retratado en todas las ideas que pusieron?"

En el rotafolio también se encontraba una pregunta invitadora:
"¿Cómo lo logramos? ¿Qué necesitamos para fortalecernos como voluntarios Asibero?"

P y B expresaron: "¡Esa es la pregunta!", un poco para dar cuenta de que esa es la cuestión a resolver. J les preguntó: "¿Qué fue lo que los unió a ustedes para estar acá?, ¿ya se conocían?". P respondió: "Yo en realidad porque me caía muy bien la gente". Manifiesta que pensó en salir recién entró pero que siguió porque Joshua la llamaba mucho (B mencionó que le pasó lo mismo), y le caía muy bien, y después conoció a los demás y le empezaron a caer muy bien. También menciona que se siguió quedando porque se volvió "más como un *Ohana*[8]".

F expresó que ella se quedó porque eran pocos, y si había algo se armaba rápido. "Ahorita lo que se hace tal vez es más grande que en comparación con lo que se hacía antes, pero antes era muchísimo más activo". También menciona que esto pasó cuando estaba en primer semestre y eso le permitió conocer mucha gente.

B mencionó que Joshua estaba insistiéndole y cuando se metió le gustó la dinámica. "Cada semana teníamos una actividad diferente: o vender cosas, o juntas o ir a las Patronas. El primer semestre hicimos mil cosas". De igual forma, expresó que conoció mucha gente y le gustó.

A E le llamó la atención porque vio que había mucha gente y cuando llegó los vio a todos activos y eso le gustó: "Se ve que sí les gusta ayudar y hacer cosas" …
Después de estas intervenciones y para continuar con la dinámica, se invitó nuevamente a los participantes para escribir las ideas en los post-its. Sin embargo, A mencionó que antes había un perfil de ingreso pero que creo que ya se perdió.

De manera espontánea y hasta desordenada mencionan:
- B: Ahora se mete cualquiera
- P: Al contrario, es como de ¡métete por favor, por favor!

[8] En la sesión no se indagó al respecto directamente, pero al buscar se encuentra que esto quiere decir "familia".

A mencionó que había mucha gente que sólo iba a “echar la hueva” y “cotorrear”, y expresó: “de eso no se trata el voluntariado… Por más amigos que seamos aquí, en el voluntariado se trabaja… Es una organización de trabajo, no es un club social, entonces eso es lo que la gente no entiende”.

Para continuar, se reiteraron las preguntas orientadoras para generar las ideas: ¿Qué hay que hacer? ¿Formarnos en qué? ¿Desarrollar qué habilidades? “Piensen en las cosas que tiene el voluntariado en este momento: Hay un diplomado que tiene como propósito profesionalizar el voluntariado. ¿Qué de ahí sirve, no sirve? Pero pensemos en términos de soluciones. Si es el Diplomado, ¿qué podríamos darle al diplomado?, ¿qué podríamos adicionarle al Diplomado? Pensemos en qué y cómo”. Para esto tuvieron 10 minutos.

Justo en esta fase llegó S a la sesión (minuto 25 de la reunión). Para que se pudiera incorporar al trabajo, se hizo una breve contextualización.

Necesidades pedagógicas de Asibero
Pasado el tiempo se hizo una lectura general de las ideas recopiladas en el rotafolio, y luego nuevamente se procedió a agrupar las ideas por afinidad o similitud. La siguiente tabla da cuenta de los resultados obtenidos en esta actividad, en la que hubo participación de gran parte de los asistentes:

Estructura organizacional	Valores (humanos y organizacionales)	Proyectos	Difusión	Varios
- Plis organización con base de datos, logística - Organización estructurada - Objetivos claros - Líneas estratégicas definidas - Dividir actividades claramente - Grupos de enfoque - Definir roles - Estructura y profesionalismo tipo LAJ - Apoyo en las actividades por parte de la UIA - Compartir información	- Presentaciones - Entrega - Entrega - Compromiso con el trabajo - Iniciativa - Participación activa - Ser agentes multiplicadores - Desarrollar liderazgo - Humildad - Explotar nuestras capacidades - Integración - Apertura - Unión - Solidaridad - Más acción menos crítica	- Presentaciones - Generar un proyecto semestral general - Más ofertas de proyectos - Cosas de impacto - Relevancia - Actividades de interés común	Llamar la atención Difusión Motivar Motivar a la gente a sumarse Llega a tocar sentimentalmente a los interesados	Liberar servicio social

Los estudiantes aclaran a qué se refieren con la palabra “entrega”: es más que compromiso. Dicen: “entrega es darte al 100, y compromiso es como ‘sí voy a llegar’”. “La entrega es dar más, es apropiarte”.

También se aclaró el concepto de "liberar servicio social", que según uno de los participantes sería permitir que con algún proyecto en Asibero, los estudiantes pudiesen cubrir sus horas de "Servicio Social". Y en relación con este tema, se dio una discusión, pues alguien mencionaba que si el voluntariado se abre como espacio para cubrir el Servicio Social, se llenaría entonces de gente que sólo quiere cubrir ese requisito y no de personas que realmente quieren ayudar.

Con relación a "Presentaciones", quien escribió la palabra aclaró que hacía referencia a la presentación de proyectos en la Feria de Voluntariado Asibero.

Sobre la idea "Apoyo en las actividades por parte de la UIA", mencionaron que tiene que ver con el hecho de que la Universidad no siempre respalda las actividades: "O sea que la Ibero nos apoye porque a veces nos dejan así como que 'ustedes háganlo'" ... Otra estudiante dice "La Ibero te presta sus instalaciones para hacer juntas, solo presta instalaciones". Ante esta afirmación se les preguntó: ¿ustedes sienten eso? Y respondieron en coro "Sí". Alguien más comentó "Bueno desde mi perspectiva (no sé desde qué perspectiva lo hayan visto), pero es como '¡Ah!, ¡qué chido que estés haciendo lo que hagas!, pero pues chido… No te apoyamos en nada". Otra persona complementa "Y si sale bien ponen ahí su nombre Ibero". "y si sale mal 'en la Ibero no pasó eso'".

Luego se conversó nuevamente sobre el tema de 'Liberación del Servicio Social', aunque no se llegó a ningún acuerdo, además porque es un tema en el que Asibero posiblemente no tiene poder de decisión. Un estudiante menciona "¿cómo jalas más gente? Y así jalas más gente, y el chiste a fin de cuentas es ayudar". El coordinador indica "Ayudar formando". Y el estudiante responde: "Si lo ves en el sentido que la gente va a venir y hacerlo 'de a huevo', el Servicio Social igual lo hacen 'a huevo'". En contra respuesta alguien más dice: "pero no es lo mismo una persona que le dices 'sácame 20 copias' y las saca así en automático, que una persona que le pone compromiso, y al momento de tu ponerle compromiso ya es como el valor agregado que le estás dando a tu entrega y la ayuda que estás haciendo trasciende y esa persona lo va a recibir bien. Si solamente recibe una lata de atún, esa gente te termina estorbando. Esa persona está usando un lugar en el camión que podía estar usando una persona que no solamente va a agarrar la lata de atún, sino que también va a ayudar a cargar las cosas. Porque, por ejemplo, a nosotros nos pasó en lo de Chiautla, cuando fuimos a entregar productos, fue alguien que solo iba a hacer su promoción política, que nos dimos cuenta hasta el final. Literal nada más iba y su comentario fue 'pues ellos necesitan la ayuda, ¿no? Pues que ellos bajen las cosas, nosotros ya nos cansamos'. Es como, a ver pendejo, sí, te puedes cansar, pero una persona que realmente quiere ayudar a los demás, está cansado y aun así sigue ayudando, porque sabe que su ayuda es necesaria (parte final no se entiende por interrupciones entre participantes)".

Después de agrupar las ideas y aclarar algunos conceptos, se comentó que:
"Hay una necesidad muy importante de organización, hay una necesidad muy importante de desarrollo de valores y competencias como solidaridad, integración, apertura, liderazgo, unidad; y ya hay otras necesidades secundarias que tienen que ver con difusión, proyectos… Pero las dos cosas más fuertes tienen que ver con organización y el desarrollo de unas competencias más de tipo humano que de tipo técnico. ¿Están de acuerdo? ¿Qué opinan? Quiero que se den el chance de mirar (el rotafolio con las ideas), y me digan qué opinan, si podemos dividirlo distinto, cambiarlo…". No hubo comentarios de parte de los participantes, y sólo dos personas expresaron verbalmente estar de acuerdo.
(Fin de esta actividad en 44'50'')

Actividad 2:
Continuó la sesión con la segunda parte, en la que se invitó a los participantes a realizar un árbol de problemas. En un rotafolio que se les entregó, junto con plumones, y se les indicó que la idea era hacer un árbol de problemas y soluciones donde el tronco fuera el problema, las raíces son las causas y las ramas

son los efectos. Se les consultó que, si querían trabajar en dos grupos o todos, e indicaron que todo el grupo.

Se aclararon dudas, y se planteó un marco de reflexión para que pudieran comenzar con la actividad: "Pensemos en cuáles son las necesidades que tiene Asibero en términos de fortalecimiento, que ya vimos un poco cuáles son las necesidades… Pensemos qué hace falta reforzar, qué habilidades, qué debe fomentarse, y a partir de todo lo que hemos visto, realmente cuál es el problema que ustedes ven en Asibero".

Paso seguido, se les ofreció un rotafolio para hacer una lista de problemas y luego priorizar y elegir uno para trabajar en la sesión.

Necesidades pedagógicas de Asibero

Falta de estructura

Comenzaron a escribir la lista y apareció el problema "Falta de estructura". Se les preguntó qué quería decir, y una persona respondió: "No tenemos organización, ni base de datos, ni logística, no tenemos una organización, no tenemos objetivos, no tenemos líneas estratégicas".

"Para poder solucionar un problema primero hay que identificarlo claramente, entonces por eso pregunto qué es falta de estructura… ¿Tiene que ver con estructura? ¿O tiene que ver con las personas que se vinculan?" A estas preguntas de reflexión la misma persona respondió: "No, porque podrían estar las personas, pero si no hay estructura pues van a hacer acciones dispersas. O sea, podemos estar 100 personas aquí" ...

Falta de compromiso

Ante esta intervención, el coordinador y un estudiante mencionan "Yo lo que creo es que es una falta de compromiso", "falta mucho compromiso" ... Entonces se les planteó: ¿Porque si hay compromiso ustedes creen que la consolidación de la estructura funcionaría? Surgen las siguientes intervenciones:

"Es que van de la mano" ...
F: "No creo que la gente llegue diciendo 'tengo compromiso'...Lo formas".
A: "Pero hay gente que lleva 4 semestres aquí y sigue sin tener compromiso… No los corren, siguen ahí". "Deben ser ustedes críticos con ustedes mismos y luego con los demás: ¿qué estoy haciendo mal yo primero?, y corregirlo y a partir de eso empezar hacia los demás".
S: "De hecho estamos en un buen momento porque somos poquitos".
B: "De hecho se había planteado eso una vez con Kike, que a la gente que no cumpliera se le sacara, pero nunca jaló".
A: "Acuérdense también que ustedes son el ejemplo. Entonces ustedes deben primero cumplir todo para poder exigir. Si yo ya falté toda la semana a LAJ, si yo no vine a una Junta… Yo no puedo llegar a exigirle a los demás que hagan lo que yo no estoy haciendo. Acuérdense que primero tengo que corregirme yo para poder exigir a los demás".
J: "Yo se los voy a decir tal y como lo veo desde mi punto de vista. A mí cuando me dicen 'sabes qué está lo que es Asibero, un grupo de líderes, que son agentes multiplicadores, que tienen mucho compromiso y que se rolan papeles'. Entonces yo cuando empecé a tener las entrevistas con ustedes, como por separado primero y todo eso, que fue qué les gusta qué no les gusta, qué recuperamos, qué no… Y chín, en las reuniones nada más tres… Entonces como que ¿dónde está el compromiso? Entonces dije ahí es una falta de compromiso, es un problema que tenemos, y que tenemos, y yo también porque digo… Ahora, si no tenemos reuniones, ¿cómo podemos estructurar Asibero? Porque un día llegan unos, y otro día llegan otros. Entonces no se puede hacer una estructura algo así como en un rol de papeles, cuando no podemos

reunirnos todos a la hora que nos comprometimos en reunirnos. Pero lo que sí me queda bien claro y lo que yo admiro de ustedes es que hay un problema y son los primeros en decir 'ahí estoy', por eso puse ustedes son las estrellas que brillan para mí, o sea la neta y cañón. Porque cuando se hace falta, son los primeros que ahí están, y de repente, así como pueden llegar a la oficina y reunirnos de la nada, sin junta ni nada y estamos platicando y compartiendo y todo ese rollo. Así como acá también nos podemos ver… Yo veo eso nada más, como que sí viene todo muy de la mano, como que la falta de compromiso, por eso mismo no se pueden dar el rol de papeles, que por eso mismo no sea una estructura, pero todo va muy de la mano.
N: "Pero te pregunto: ¿tú crees que el problema estructural es la falta de compromiso?"
J: "Yo creo que empieza desde el mismo programa… O sea, yo creo que, y hablando un poquito de historia, hubo cosas que como que dañaron el equipo. Entonces recuperar esa parte ha costado mucho trabajo".
N: "Tratemos de concretar: ¿cuál sería el problema de origen? Trabajemos uno, el que creamos que es el que ocasiona más inconvenientes".
B: "Más bien creo que estamos lidiando con las secuelas de problemas que había ahorita… O sea, lo que dices… Sin tirarle nada a nadie, pero como que ahorita estamos tratando de arreglar…" (lo interrumpen)
S: "¿Sí estábamos organizados?". (la interrumpen)
P: "Cuando entramos y se armó esta bolita, fue gracias al trabajo que habían hecho Joshua y Apu, y Carlitos. O sea, nosotros fuimos como secuela de lo que ellos dejaron en su momento, y nosotros la verdad desde hace un momento lo traemos peor, o sea me incluyo también porque tuve los momentos en los que no di tal vez el 100 % de mí y pues, como que tenemos tal vez que regresar a lo que alguna vez fue, pero no como con nuestros méritos, ¿sabes?"
J: "Y ya no somos los mismos tampoco… Pero a ver… Yo presenté 6 documento, tú me viste cómo anduve, ayer les presenté… Pero fueron 6 documentos donde me senté con Óscar, que es mi jefe, y salieron muchas cosas que había: no está estructurado esto, hay broncas acá… Fue así como, a ver Asibero qué es ahorita… Como que todo eso ha servido de repente como… (lo interrumpen) ... Cuántos voluntarios hay, ¿se ha perdido el interés de los voluntarios o nosotros desde el programa, dejamos de ver a los voluntarios?
S y P: "Creo que las dos cosas".
J: "Entonces hace falta muchísimo, muchísimo trabajo por hacer otra vez… Y a mí la verdad si me parece una chamba muy cañona como para volver a agarrar todo, volver a jalar… Y hoy cuando nos dijiste al principio, pongan cómo andan de ánimo, porque de verdad es un trabajo bien cañón… Pero digo, es lo que tenemos y es con lo que tenemos que trabajar, y es con lo que vamos a (no se entiende) la madre, y si sale Los Mochis, pues vamos por Los Mochis… Y que sientes Asibero, pues vamos a seguir con Asibero… Por eso yo les digo, las juntas… Es un compromiso que todos quisieron, bueno ustedes que fueron los que propusieron… Entonces, nada más como tener ese compromiso…
N: "S, ¿tú qué ponías acá?

Falta de estructura

S: "Voy a debrayar tantito, pero voy a tratar de aterrizarme rápido… Yo creo que llegamos en un punto en el que creció de pronto Acción Social Ibero, cuando nosotros estábamos en primer semestre, y sí había una estructura, pero no estaba como 100 % definida, y luego llegamos nosotros y se le empezó a dar como unos pequeños lineamientos, y salieron como las primeras cosas de cuando en segundo semestre hicieron una presentación -me acuerdo-... Donde ponían un objetivo, misión, visión… Entonces rescataron de lo que nos dejaron, como una parte de esas cosas que teníamos por ahí y que dijimos ¡ah, esto sí jala! Entonces como que queda la estructura y luego después de eso nos dimos cuenta de que había como ciertos puntos en los que la institución era débil y los voluntarios éramos débiles, porque no había compromiso 100 % de todos los voluntarios y no había 100 % compromiso de parte del Programa, entonces eso hizo que de pronto iba a pasar eventualmente, hubiera un colapso, que ya pasó, y que

nuestro voluntariado se viene abajo y luego vino lo del sismo que nos levantó un poquito pero que fue como que una pequeña curva para (la interrumpen)...
B: "...para aguantar la noche y al día siguiente…"
S: "Amaneciste en el hoyo… Bueno, pasamos a las profundidades y creo que ahora nos toca como recoger esas cenizas y ver qué es lo que podemos hacer con ellas, entonces creo que la chamba más que nada que nos toca es como darle forma… O sea neta, darle forma y decir 'somos Acción Social Ibero y hacemos tal y tal cosa, queremos hacer todo esto pero en este instante nos podemos centrar en tal y tal cosa y podemos hacer como, no sé, podemos hacer un grupo de voluntarios que concentre a voluntarios de todas las carreras y todos los voluntariados en los que estamos y que haga ciertas acciones encaminadas a tales objetivos, y conformar como esa estructura que no existe porque ahorita si a mí me preguntan qué es Acción Social Ibero en este instante yo no tengo idea de qué contestar…
B: "Ni yo… Igual lo que dice S, creo que iba un tiempo en que en algún momento, no sé entre tercero o cuarto semestre, se fue el rumbo. Iba bien teníamos buenos proyectos, teníamos voluntarios, como que iba bien la cosa, teníamos ideas, y de algún momento de ahí, no sé, se perdió el rumbo..." (lo interrumpen).
S: "Creo que íbamos bien y luego llegó el diplomado…" (se interrumpen… Varias personas hablan al tiempo).
J: "Es que fueron varios factores que fueron dando a la torre…"
N: Lo importante es que podamos identificar, de todos esos problemas, cuál es uno que quisiéramos entender y abordar… Uno que creamos que realmente impacta en muchos frentes de Asibero".
A: "Y que esté vigente porque están hablando de problemas del año del caldo, o sea cuando yo todavía estudiaba, entonces tienen que atacar los problemas que los están afectando en este momento… ¿Qué estamos haciendo ahorita en este momento mal? Pero ahorita qué estamos haciendo mal, qué están haciendo mal… (interrupciones)
J: "Siento que estamos y no estamos..." (interrupciones, varios hablan al tiempo)
B: "Siento que debemos de dar borrón y cuenta nueva, o sea ya dejar atrás lo que estaba bien, lo que no estaba mal..."
S: "Bueno, no tanto borrón sino tener en cuenta como en consideración…" (la interrumpen)
B: "Ciertas cosas, empezar como un nuevo Asibero… Porque ya realmente no es la misma gente ni los mismos proyectos, y realmente ahorita que no tenemos una nueva estructura podemos moldear una nueva, o sea algo nuevo y tomar de lo que quedó.
J: "Saben qué, para mí fue tomo esto y para mí fue (no se entiende), todos sus proyectos ya están listos y no sé qué… Y de repente fue: Chin, no se hizo, chin (lo interrumpen) ... Y sí de verdad es así como te vas desmoronando al propio proyecto… Entonces de repente te vas agarrando otra vez y dices: No, espérate… (lo interrumpen).
B: Ahorita solo está funcionando LAJ, Transformando y no sé si Colectivo Amor, o algo así… Como 3, y el Capi.
(Hablan varias personas al tiempo sobre el CAPI y no se entiende claramente 1:00 - 1:02)
J: "Pongan en concreto cuál es el problema"
(Hablan al tiempo varias personas)
S: No sabemos quiénes somos.
J: Es que si yo pongo un problema va a ser diferente.
B: No tenemos identidad.
N: Y pueden hacer una lista, y de esa lista que ustedes identifiquen cuál es el problema que quisieran revisar para identificar qué es lo que causa ese problema, cuál es el origen y qué es lo que produce, porque esto nos va a ayudar a entender qué podemos hacer al respecto.
P: Entonces ahora sería lluvia de ideas…

El listado de problemas realizado por los estudiantes participantes de la sesión fue:

- ¿Qué somos?
- Existir y no existir
- Compromiso

- Falta de estructura
- No hay gente
- Falta de compromiso

Inscritos al voluntariado

P: También siento que uno de los problemas, por ejemplo, ahorita fue que tal vez no se inscribieron tantos a este semestre y siento que tal vez no supimos cómo llegarle a esta nueva generación que entró.
(Hablan varias personas al tiempo y no se entiende).
A: Yo no sabía cómo llegarles a ustedes, pero hay que…
(Hablan varias personas al tiempo y no se entiende).
P: Siento que nosotros tal vez no sabíamos cómo bien, cómo llegarles… Como que medio preguntaban y así, pero siento que los que más preguntaban eran como más grandes y que ya habían escuchado del voluntariado.
J: Yo creo que tenemos este semestre para recuperarnos, es lo único que tenemos para recuperarnos como Asibero, como voluntariado, como programa…
(Hablan varias personas al tiempo y no se entiende. Luego hablan de poder cambiar los horarios de las juntas).

Falta de compromiso

A: O sea eso es parte del compromiso que decían, o sea si yo estoy interesado realmente, me voy a hacer un espacio, no es que tenga el espacio. Me voy a agendar un espacio porque eso me interesa y tengo que llegar. O sea, si yo pudiera venir, vendría. Ahorita ya puedo. J me había dicho que, si podía venir algunas veces, con mi nuevo horario de oficina yo acomodé para poder salir antes los viernes, por ejemplo… Que me podría ir a otro lugar, a mi casa a dormir porque trabajo 12 horas todos los días, para poder salir temprano y… ¿Sí me entienden?, a eso me refiero. El espacio se lo tienen que generar ustedes, igual que todo lo tienen que hacer hacia ustedes mismos. O sea, no podemos esperar que el espacio nos caiga del cielo: "Ah, me cancelaron, voy a ir", porque de eso no se trata, eso no es viable.
N: Entonces, ¿cuál es el problema? Porque no lo voy a hacer yo, porque yo puedo ver cosas, identificar cosas, pero ustedes están en la acción todos los días… Cuánto tiempo llevas tú como voluntaria en la Ibero…
S: Dos años y medio.
(Se le pregunta a los demás participantes).
B: Dos años
P: Dos años
N: Entonces ustedes que llevan 4 períodos o más participando en Asibero y entendiendo cómo funciona, hoy -no ayer, no hace dos años-, sino hoy en este momento: ¿cuál creen que es un problema que podríamos revisar para entender qué es lo que lo deriva y qué es lo que genera?
P: El problema creo que es que no hay gente, incluyéndonos a nosotros. O sea, lo que yo me refiero es que incluyéndonos a nosotros, o sea tal vez hay veces en las que veas que hay más gente te motiva y a mí tal vez en algún punto me dejó de motiva el que ya no viera que ya se inscribieran voluntarios o que los mismos voluntarios que estábamos como que se empezaron como a ir, como que siento que ese tal vez es un problema que también desmotiva a los que estamos.
N: ¿Pero crees que tiene que ver con la cantidad de gente?
S: ¿O cuál crees que es el problema de que no haya gente?
P: El problema es que la gente como que se apartó del voluntariado.
N: ¿Y por qué se apartó?
P: Pues no sé, solamente sé el problema…
(Hablan varias personas al tiempo, hay risas)

Falta de compromiso

N: B dice que el problema es la falta de compromiso. ¿Por qué crees que es el problema?
B: Porque si no hay compromiso… El compromiso es, un ejemplo… Está la feria de voluntariado, la gente tiene que ver gente para conocer el voluntariado. Los que se inscribieron no van por 'x' o 'y' razón, no hay nadie en el local, pues no hay nadie que invite a la gente o que llame la atención de la gente, por lo consiguiente, no hay voluntarios. No hay voluntarios, no hay gente para los proyectos, no hay proyectos, no hay Asibero… Entonces yo siento que es la falta de compromiso…

N: ¿Quieren que trabajemos ese problema para ver qué sale?

Los participantes empiezan a trabajar en el rotafolio del árbol para avanzar.

Falta de estructura

S: ¿Puedo decir algo? Por ejemplo, algo que yo sentía en mis primeros semestres y que sentí después de mis primero semestres, es que a veces las personas tenemos como, lo dijeron en una cosa de TECHO… Las personas usualmente van a las construcciones porque ven algo que están haciendo y lo ven en ese instante, y es una chinga ir los tres días, y te asoleas y así, y martillas todo el día, y estás con el puto pilote que no queda, pero al final de esos tres días tú ves que las familias tienen una casa, que tú tenías una función, cumpliste las funciones que tenías como voluntario, y al final del día o al final del fin de semana, tú producto fue entregar una casa. Cumpliste con un rol, hiciste las actividades aunque te chingaste y al final hubo un producto y las personas estuvieron felices. Y ese momento, ese cortar el listón, el estar ahí, causó emociones, te movió ciertas cosas y fuiste feliz y regresas porque cumpliste con una serie de pasos que tenían un objetivo. Y siento que en Acción Social Ibero muchas veces hacemos cosas que nos sabemos hacia dónde van, teníamos como discusiones que al final no terminaban en ningún proyecto o ninguna acción concreta, o hacíamos ciertas cosas pues que se iban al aire… O veníamos aquí los viernes a nuestra junta, pero no quedábamos en nada ni hacíamos nada ni teníamos algo concreto, un papel o algo por el estilo, y al final, nos íbamos y era como si hubiera dado igual que hubiéramos venido o no. Entonces, en lo personal, en las juntas del principio era como "bueno sí voy porque pues no sé, había cosas, es el voluntariado, soy voluntaria, es la Ibero, identidad, formo parte de esto, hay que echarle ganas…" y venía. Y había fines de semana que no venía o viernes que no venía porque era como "igual y no importa mucho si voy o no". Entonces había muchos voluntarios y no sabían qué hacer, o no tenían una tarea o una función, y esa función no cumplía con un objetivo y ese objetivo no cumplía con una meta, entonces eran como acciones aisladas que no nos llevan a ningún lado y también sé por boca de algunos voluntarios que les pasaba lo mismo, que era como "es que voy y para qué si nada más estoy perdiendo mi tiempo…". Tal vez sí hubo una chispa de compromiso en algún punto en los voluntarios y se apagó, o la apagamos, porque no concretábamos en algo.
N: Pero todo eso tiene que ver con el compromiso…
S: O sea tiene que ver con el compromiso, pero hay una falta de compromiso o no motivamos este compromiso porque tampoco tenemos una estructura que nos ayude a generar compromiso en los voluntarios.
P: No tenían a qué comprometerse… o sea podían venir a las juntas y...
B: No se resolvía nada.
P: Y en algún momento lo hablamos con Kike, que sentíamos que no estábamos haciendo nada en las juntas y que solamente eran juntas para conocernos… Me acuerdo de las de integración, que fueron como 500 juntas de integración, o sea... Y ahí se perdieron muchísimo…
B: Eran como 3 viernes seguidos de "hay que hacer una actividad para conocernos" ...
P: Y la gente dejó de venir porque decía "para qué voy a conocer a una persona que ya la conocí tres veces" ...
S: Y que al final el objetivo de la integración no se cumplía…
N: ¿O sea en esencia no se cumplía por qué?

P: Porque al final se hacían las bolitas…
J: Al final es falta de compromiso…
A: Sí, sí, yo estoy de acuerdo… A muchos de ustedes yo los recibí en su primer día en la universidad, porque yo les fui a dar su plática y los recibí en su primer día del voluntariado, y yo vi cómo se fueron desarrollando dentro del grupo, algunos por ahí… Entonces yo sé quiénes se comprometían y quienes iban a cotorrear, o sea yo siempre lo supe. Entonces también es eso, y dependiendo su nivel de compromiso yo les asignaba en ese tiempo actividades… Yo sé que Sal se venía a cotorrear, entonces le asignaba actividades que sé que iba a cumplir porque su objetivo no era venir a trabajar, a diferencia de S que se la vivía aquí… Entonces también de ustedes como líderes de grupo tienen que saber identificar eso de las personas, porque no todos somos iguales, o sea, yo vivía aquí, yo venía 7 de la mañana y me iba 8 de la noche y me encantaba, y vivía en el salón que teníamos antes que era el B, y ahí dormía a veces. Pero era diferente, ese era mi nivel de compromiso, el nivel de compromiso tuyo va a ser diferente al de Frida, al de Ezequiel y ustedes tienen que, no frustrarse porque todos no tengan su mismo nivel de compromiso, sino adaptarse a "sabes qué, ellos tienen este nivel de compromiso van a hacer esto, ellos así…", los de TECHO es un caso especial… Tu sabes que tengo un pleito con esa organización, ¿por qué? El objetivo de TECHO no es construir casas y brindar vivienda. Es un plan gigantesco que nadie de los voluntarios o muy pocos conocen. ¿Quién iba a los equipos de comunidad? Íbamos dos, hasta Tlaxcala, eran 3 horas de camino, porque nadie tiene ese nivel de compromiso o casi nadie, entonces hay que identificar eso. A las construcciones, igual que aquí a la pizza viene un chingo de gente porque es lo divertido, ¿no? Conoces gente, estás bien activo y así. Pero al trabajo que da frutos a más largo plazo, eso es lo que ya la gente se desespera, porque no lo ve… Ya no lo ve luego luego. La construcción, va y en tres días construyes una casa, abrazas a la familia y nunca más los vuelves a ver, nunca más vuelves a esa comunidad. En cambio, el trabajo formativo de estar yendo cada 15 días con la comunidad, de andar viajando en caballo, en buey, en el tractor, que te haces 3 horas, ya nadie lo hacía. Es lo mismo aquí, aquí las chingas de venir y chutarte la junta formativa, porque de eso se tratan las juntas, bueno también explicar el por qué y cómo lo estás haciendo, desde el punto de vista ignaciano, ya nadie lo quiere hacer… Entiendo, es el mismo problema en diferentes lugares…

Problemas de orgs. con voluntariado

S: Hay algo que he visto que sé de las organizaciones es que: el primer problema de una organización es tener voluntarios, el segundo problema de la organización es tener voluntarios que quieran apropiarse de la organización, y el tercer problema más grande es que esos voluntarios quieran capacitarse. Todos quieren ser voluntarios de un día o de dos días, pero un voluntario que quiera comprometerse con la causa y capacitarse para hacer mejor su trabajo, ¡está cañón! Todos pueden ser voluntarios, todos pueden trabajar, ¿pero una persona que sea voluntaria, que trabaje y que se forme para hacer mejor su trabajo? Encuentras 1 entre 100 voluntarios...
A: Sí, exactamente… Y esos son ustedes, y ustedes deben incentivar a los demás a que sean eso, sin frustrarnos tampoco. Imagínate que yo me hubiera frustrado cada vez que se salía un alguien, o sea yo me hubiera salido… Pero yo supe que había algunos de ustedes que se iban a formar y que tal vez podrían seguir formando ustedes después. De eso se trata, porque luego siento que se desesperan mucho ustedes y eso luego les quita los ánimos también, entonces tienen que agarrar el (no se entiende), no siempre vamos a tener mil voluntarios, pero a los 4 que tengamos vamos a formar y capacitar para que después ellos sean los agentes multiplicadores. O sea, yo creo que es parte de nuestro mismo compromiso.
J: (interviene unos minutos y no se entiende bien - 1:16 a 1:17) … O sea, realmente todavía no hay como una consolidación como organizaciones, porque así lo pusieron, que ya estaban a nivel de una organización, que fue lo que yo les dije creo que en la primera junta que tuvimos… Entonces como decir, ver carpetas, ver trabajo que se hizo y que (no se entiende) es lo que a mí me preocupa. Entonces que es el compromiso, y el problema real es la falta de compromiso que hemos tenido, y yo me incluyo en la falta de compromiso porque yo (no se entiende) y yo fui el que les dije que se fueran cada 15 días.

N: Y hablemos entonces de qué es lo que ustedes creen que origina esa falta de compromiso. Cuáles son las causas, las raíces de esa falta de compromiso...
A: Yo creo que lo que les dije de la frustración, esa es una de esas causas. Se frustran de que no pueden y dejan de venir.
N: Vayamos poniendo… ¿Como frustración por la diferencia de nivel de compromiso, dices tú?
A: Sí (escribe)
S: Yo creo que también tendría que ver con… Ya sabes… Hay un punto en la vida en la que pasa algo que eso te da así como un guamazo en la cabeza y te dice "Guey, ubícate en esta realidad", o sea como que es un golpe con la realidad. Los golpes con la realidad.
A: Ponlo, ponlo… Capacidad de resiliencia también, ¿no?
S: No, bueno sí, (la interrumpen y no se entiende) ...
A: Los problemas siempre los van a tener, cuando Joshua y yo estábamos nuestro problema más grave fue cuando entraron ustedes, porque tratar con ustedes fue un tema bien difícil, porque tenían unas ideas bien raras, porque no querían ir, porque muchas cosas… Y tuvimos que trabajar especial con ustedes. Antes teníamos gente de nuestra generación, o sea gente de la edad de Joshua y mía y trabajar con ellos fue mucho más fácil, pero cuando llegaron ustedes nos despedazaron nuestro plan de trabajo y tuvimos que hacer otro…
J: Es un problema generacional…
A: Es eso, es la capacidad de adaptación también… Como yo voy a trabajar con ellos. Es lo que te dijo, yo cuando capté el nivel de compromiso de ellos y vi que B venía más, igual que S, pero que X no venía igual que…, etc., es cuando vas viendo. Pero nos costó un semestre, o sea íbamos para arriba y cuando ya entraron ustedes, para abajo otra vez… Tuvimos que, no empezar de cero, pero empezar a trabajar diferente.
J: Es que me preocupa eso, porque ahorita de los 900 que entraron en otoño no se acercaron a la feria… Y yo les pregunté a los muchachos, y lo que ustedes me dijeron fue cierto, porque me dijeron "es que ya les vale madres" ... (lo interrumpen y no se entiende) ...No manches, pues sí tienen razón.
A: (no se le entendió) ... ellos no querían ir, estuvo Joshua tras de ellos, de eso también se trata el compromiso. O sea, Joshua estuvo atrás de (nombre) para que vinieran, (no se entiende), yo no voy a ir el viernes que ya tengo libre, pero el tamaño del chiste es que ustedes estén insista, insista… (hablan varias personas al tiempo y no se recupera nada). Joshua vino aquí cuando se inundó su pueblo, si no nunca hubiera venido y después yo estuve atrás del guey "ya fuiste una vez, vente otra vez", y se quedó, y así con todos los voluntarios. Hubo gente así en serio que era la menos gente que pensabas que iba a entrar, antes, o sea ingenieros que decías "va a ser bien difícil" y los trajimos y se quedaron, pero es parte del trabajo y nadie dice que va a ser fácil, el trabajo de estar atrás de la gente es…
N: Es constancia… Bueno, ¿qué otra causa creen que es la raíz de este problema de la falta de compromiso?
S: ¿Oigan nos vamos a quedar mucho tiempo más? Es que tengo el stand vacío.
N: Depende de ustedes.
B: Yo me tengo que ir, tengo clase.
A: Yo tengo partido, de hecho yo ni sabía que íbamos a hacer esto… Está muy interesante, me gusta, o sea cuando yo estuve me hubiera gustado (no se entiende).
P: Siento que es algo importante.
S: Sí, yo también…
B: Es un poquito lo que empezamos con Vero.
P: Es que la última vez…

A se retira y menciona que sí puede asistir a una próxima sesión. Luego se identifica que ya están cansados y algunos coinciden que sí. Sin embargo, se pregunta nuevamente ¿qué origina la falta de compromiso, ¿cuál es la raíz?

S: Desinterés…

B: Algo así pero no…
B y Paula hablan al tiempo y no se puede recuperar mucha información…
P: (...) que si vamos a un voluntariado que se necesita en ese momento y en eso vemos que estamos ayudando a alguien, estamos así súper felices, pero si es algo que requiere tiempo ya no hay, entonces si no vemos las cosas…
N: ¿Cómo necesidad de inmediatez, como necesidad de resultados inmediatos?
P: Ajá.
J: Sí porque algo que me decían y fue más o menos lo que yo expresé luego es que ellos les gusta la acción… Cuando está ya ahí. Pero que sea algo de un seguimiento, que espera que vamos a ver y todo eso, es como más difícil.

Predilección por la acción

P: A mí me cuesta muchísimo trabajo, o sea como que en el voluntariado en el momento de estar, entrega, va, sube, baja… Eso me encanta, pero en parte de hazme un informe de qué es lo que hiciste, cuánto recogiste… Como que eso, por ejemplo a mí, me cuesta mucho trabajo estar como con la constancia…
S: Es que no sé qué tenga… Es que yo creo que es como un proceso igual de madurez como voluntarios que llega un punto en el que te das cuenta que si no hay un proceso antes, un proceso después, el momento bonito no se puede lograr, pero no sé cómo…
P: Eso es cierto…

S se va. J propone otra sesión y se menciona que el problema abordado es el núcleo que deriva en muchas otras cosas. Fue una hora y 30 minutos de trabajo continuo y sin descanso. Se propone que lo idea es que puedan estar los mismos participantes y que sea en el horario convencional de sus juntas. Se acuerda continuar el trabajo el viernes, 5 de octubre de 2018 a la 1:00 p.m.

Observaciones generales sobre la sesión:
Había un poco de dispersión en los participantes, esto a decir por sus frecuentes interacciones con el celular. Esto también pudo estar relacionado con que desde la facilitación no se hizo un encuadre que garantizara los mínimos básicos de respeto.

Transcripción del Diagnóstico Participativo con voluntarios de Asibero
Parte 2: Grupo Focal

Sesión 2: realizada el 5 de octubre de 2018
Observaciones generales sobre el proceso:

- Participaron 5 estudiantes: 5 voluntarios activos que hacen parte del Staff. También se sumó el Coordinador del Programa Asibero.
- Los asistentes sugirieron poner los celulares lejos de la mesa, esto posibilitó una sesión distinta a la primera, con participación, escucha y mucha disposición.

Transcripción del proceso:

Facilitadora: Y bueno chicos la idea entonces es hoy, poder identificar, pues perspectivas de ustedes en relación con la formación de voluntarios, en relación con el diplomado, reconocer ustedes que necesidades tienen. Ustedes son una pequeña muestra pero, yo percibo y entiendo que ustedes son de los voluntarios más activos. Entonces su percepción para mi estudio es muy importante.

La idea es conversar, que ustedes se expresen libremente y abiertamente, entonces quiero hacerles una

invitación antes de que comencemos.

No tenemos que estar de acuerdo todos, esta sesión no es para llegar a acuerdos. Esta sesión es para que ustedes se expresen, expresen sus necesidades. Es importante que respetemos la palabra de las demás personas, que nos escuchemos. Porque en eso radica parte del éxito de mi análisis y la grabación pueda registrar los comentarios que todos hagamos. Y respetar la diferencia porque como les digo, aquí la idea no es ponernos de acuerdo.

Es permitir que ustedes expresen libremente así tengan opiniones contrarias a los del otro compañero, compañera. Es importante que ustedes participen. Que se den la oportunidad de expresarse. Este es un estudio que no lo está patrocinando la universidad entonces de alguna forma, yo tengo la libertad de poder escuchar plenamente sus comentarios y con base en eso, pues tomar decisiones para mi propuesta. Que será una propuesta que tiene que ver con la formación.

Identificamos la sesión pasada, una necesidad importante de organización. Que yo lamentablemente no la puedo atender. Desde mi estudio de caso como trabajo de titulación pero que seguramente podemos seguir trabajando o a través de J podemos ver qué cosas se pueden hacer.

Es valiosa su sinceridad y aprecio mucho esta iniciativa de dejar los celulares fuera porque eso garantiza que van a estar ustedes aquí plenamente en esos minutos.

Los comentarios también lo más puntuales y claros. De la forma más clara que lo puedan expresar, está muy bien para mí.

Ya entonces firmaron pacto con el diablo (risas), y ya entonces ya puse a grabar la cámara y este aparatejo.

Y para comenzar, como hay compañeras que no nos habían acompañado la sesión pasada entonces quiero que hagamos una dinámica muy rápida de presentación.

Cada uno va a decir su nombre, en qué voluntariado participa o ha participado. Y cada uno va a decir 3 palabras de que es lo que más les gusta de ser voluntario. Y Elena las va a poner en ese rotafolio. Listo?

Entonces quien quiera comenzar… Bienvenido

S: Soy S. Ahorita no estoy como tal en un, en alguna actividad. Estuve hace, bueno empecé a hacer voluntariado, fue hace como dos años. En aquel entonces estaba en el CIEPA que es el CENTRO DE INTERNAMIENTO PARA ADOLESCENTES. Es un reclusorio para adolescentes. El CIEPA sólo trabaja entonces eran sólo chicas entonces yo estaba ahí junto con otra compañera que ya se graduó. Ya estoy próxima a graduarme yo también el próximo semestre. Y estuve en CIEPA, en CASA HOGAR MARIANA ALLSOP que es la que está acá atrás. Atrás del HOSPITAL DEL NIÑO POBLANO. Ahí estaba con MARI CRUZ. Ella da clases de ética. Yo le estaba apoyando con dinámicas, o si algún día ella no podía ir. La apoyaba a impartir, no impartí la clase como tal, pero se les ponía una película, hacer una reflexión o alguna actividad afín. Y pues en el CAPI estuve de manera informal, o sea no, es decir nunca tuve un horario fijo en el CAPI. Era sobre todo cuando, el año pasado en los temblores. A entregar despensas y demás. Pero no estuve como de lleno. Me faltaron las tres palabras verdad?

Facilitadora: Tres palabras con las cuáles describirías qué es lo que más te gusta de ser voluntario .

S: Ok. Compartir. Aprender. Valorar. Yo creo que esas son las tres. compartir aprender y valorar.

Facilitadora: Gracias

P: Soy P, de diseño industrial. ¿Qué teníamos que decir? Nuestro nombre… voluntariado. Desde el principio he estado en el CAPI. El semestre pasado estaba en la CASA HOGAR MARIANA ARCIA. No sé cómo se pronuncia eso. Y este semestre estoy justamente en el CAPI y en casa. Y las palabras son: Servir. No sé. Que no sean las que haya puesto.

Facilitadora: Es lo que se te ocurre a ti, aunque que se repita. Se puede repetir

P: Ah ok entonces si quieres, servir, aprender,

Facilitadora: Lo que sientas que más te gusta. Aprender

P: Como darte, como ser.

Facilitadora: Servir, ser y aprender. Ok gracias Pau. Yo toda amiga, Pau. Pero como todos te dicen Pau.

C: Soy C, pero todos me dicen X.
(no se entiende)

Participante: Seriedad por favor

C: También puedes poner lo del bullying, porque me bulean mucho. Nunca he estado. Llevo 2 años en el voluntariado. Nunca he estado en alguna organización como tal. Porque siento que estar en una organización. Requiere de mucha disciplina. Como dar el 100%. Y es como, ¿cómo se dice cuando tienes que darte tu tiempo? Compromiso. Eso. Y yo los fines de semana pues yo no estoy, entonces yo cuando estoy. O sea, cuando no estoy en un lugar, o sea, estoy al 100%. Entonces por eso. Estoy en un lugar y otro. Cuando necesitan en el CAPI, estoy 100% en el CAPI. Cuando necesitan ayuda aquí. Estoy 100% aquí. O en cualquier lugar. O sea. Por eso no me comprometo tanto estar porque sé que por mis horarios. No puedo… o sea no me gusta quedar mal. Entonces pues por eso. Tres palabras serán: dar, ayudar, y compartir.

Facilitadora: Gracias C.

B: Pues yo soy B. Y pues bueno igual contigo, coordinamos el programa de Transformando Realidades, ya hace 2 años yo, y tu hace un año. Pues también estuve. Bueno estoy en el CAPI. Igual desde hace 2 años. Un tiempo en LAJ. Pero la verdad si, fue antes de que se pusiera (no se entiende). Y las palabras serían: Solidaridad. Compromiso. Disfrutar.

Facilitadora: gracias B.

E: Yo soy E, e igual que C no he estado como tal en algún grupo. Siento que, desde mi punto de vista, se puede hacer más como participando en eventos que vayan saliendo pues es más diverso, no es una sola cosa y aparte conoces más y como dijo B (no se entiende) disfrutas de diferentes eventos. No solo por ejemplo, las (no se entiende) de LAJ son como muy enfocadas en eso, entonces como que se pierden gran parte de todo lo demás que es el voluntariado como tal. Y ya ahorita sigo participando en eventos que van saliendo como el próximo miércoles, y al igual que C no es porque yo no quiera sino por falta de tiempo, estoy en equipo representativo pues eso también (no se entiende 10:43). Mis tres palabras serían utopía, amor y solidaridad.

J: Soy J, ahorita estoy como responsable del PAPIS. Programa de Acción Profesional e Incidencia Social. Me toca llevar la parte esta, soy responsable del programa que tiene varias líneas de trabajo, una de ellas es Asibero y pues sí ha sido un gran reto porque yo pensé que era algo más tranquilo. Mis tres palabras: compromiso, reto y solidaridad.

Facilitadora: La idea de esta actividad es que vean que sí los une una cosa en común. Hay valores en común que están presentes en ustedes, el compromiso, la solidaridad, el aprender, el compartir, todos son valores asociados a lo que es la acción voluntaria y que los vinculan. Entonces independientemente de dónde estén, esto los une. Y esto tiene que ver con lo que vamos a hablar hoy. Y para comenzar con la conversación me gustaría escucharlos y que ustedes me cuenten… Ahora, hay una cosa importante es que pueden participar libremente y no implica que cada pregunta la tengan que responder todos, sino quien libremente quiera compartirnos su opinión, es bienvenida. Y para comenzar me gustaría que quienes quieran me compartan ¿para ustedes qué es ser voluntario?

Qué es ser voluntario

P: Para mi es dar de tu tiempo y de todo lo que está a tu alcance y entregarlo a las personas que lo necesiten en ese momento.

C: Para mí es como tener una conexión con el lado humano, que no se pierda la sensibilidad, que no se pierda el tacto, y que estás presente en todos momentos, en todas las situaciones y que sepas qué se necesita, y aparte que tengas las ganas de cambiar eso y estar un poco mejor con el mundo. Bueno, de hacerlo mejor.

Facilitadora: Gracias C.

E: Para mi es dar sin esperar nada a cambio.

S: Para mí es actuar ante alguna situación o realidad desde tu posibilidad, o desde mí posibilidad.

J: Para mí ser voluntario es un don que uno elige y hace ver más allá de lo que es la realidad, para esta presentes.

F: Y ser voluntario, ¿implica una formación, una cualificación? ¿Qué opinan ustedes?

Formación y voluntariado: ¿se necesita?

E: Depende hasta qué nivel lo estés desarrollando. Porque si lo que quieres es ir a llevar cosas, como que es parte, naces con eso y porque es el sentimiento de querer ayudar, pero ya como llevarlo a un nivel más alto, más organizado, más formal, más pro por así decirlo, sí necesitas cierta formación especial para eso.

B: Pues igual y como dice E, por un lado es lo que tú puedes hacer, nosotros que no somos profesionales, que como que nos nace hacerlo, pero igual también llega un punto que ya no puedes seguir sin tener como dirección, cómo hacer las cosas.

C: Yo siento que tanto tener iniciativa, pero también aprender a recibir órdenes y aceptar que hay personas que saben más que tú, en aspecto de organización, de lo que sea, y aprender a trabajar con ellos, porque en sí ser voluntario es trabajar con el entorno. Aprende a trabajar en grupo, para poder crear un cambio, entonces siento que eso es muy importante.

Facilitadora: C ya habla como de unas necesidades puntuales. Y E planteaba que depende de qué nivel quiera alcanzar uno como voluntario, se necesita formación. Pero les pregunto en ese sentido, ¿qué tipo

de formación consideran ustedes que se necesita para ser voluntario, no cualquier voluntario, sino voluntario de Asibero?

P: Yo digo que no se necesita formación como tal sino las ganas de querer ayudar, cambiar y bueno, y ya respecto a si te quieres meter como de lleno, ya necesitas como profesionalizarte un poco más y recibir algún tipo de orientación, porque muchas veces podemos solamente ayudar y cubrir problemas como por arribita, y sin dejar realmente un impacto en la sociedad, entonces si ya queremos trascender un poco más como voluntariado siento que sí se necesita profesionalización, ver todo un estudio de campo respecto al tema, pero pues si es solamente como seguir actividades ya previamente llevadas a cabo o como no tan… No sé cómo decirlo. Ir a sembrar árboles, por así decirlo, pues no necesitas más que saber usar una pala y las ganas de querer ayudar.

S: Yo ahí difiero un poco con la perspectiva de P. Bueno al menos direccionándolo a Acción Social Ibero, nosotros tenemos las ganas, pero realmente siento que gran parte del stand-by en el que estamos es precisamente porque no había desde tal una organización, qué es Acción Social Ibero y a qué queremos llegar… Como esa falta administrativa de qué soy, para qué soy, visión, misión y tanto que lo chutamos en clase, pero sí es necesario… Realmente llegamos a un momento en el que éramos muy activos y después, "va, qué sigue", pues ya no sabemos y como que nos perdimos… Perdimos el sentido de por qué estamos haciendo lo que estamos haciendo y a dónde queremos llegar, independientemente de que seamos un grupo de aquí de la Universidad.

Facilitadora: Y en ese sentido, ¿crees que es necesario tener una formación académica, teórico-práctica para fortalecer eso?

S: Más que una que sea muy lleno, muy profesional teórico-práctico, sí necesitamos las bases, igual y no direccionar las ganas de querer hacer alguna actividad voluntaria a teórico-práctico de cómo ser voluntario, porque realmente creo yo que en el campo haciendo es cuando más aprendes, pero sí como esta estructura y ya.

E: Se necesita y no se necesita la formación, porque si lo ves como tipo una empresa, la persona que está hasta abajo no tiene la misma formación que la persona que está hasta arriba, entonces aquí lo que se necesitaría es como que una persona que esté a cargo y que tenga una formación de orden y control, y a media que va bajando va a necesitar menos formación, y que es lo que estaban diciendo P y S, por ejemplo porque puede ser que J sea la cabeza de todo esto y él nos dé un orden, después puede poner a X persona, que esa persona puede tener una formación de cómo llevar a cabo un grupo y ya en ese grupo las personas que están participando, pues la formación que necesitarían entre comillas, pues serían sus ganas como dijo P. Lo veo como de ese lado, de que pues sí dándole orden hay personas que sí la necesitan (no se entiende 21:15) y hay personas que no tanto, y dependiendo del grupo en el que quieras estar también como preparándote para ver ciertas realidades que es lo que hablaba J con lo de la presentación, pues aquí como que sales de tu brújula. Un ejemplo nos pasó a C, B y a mí, nos tocó platicar con una señora sobre un caso de su hijo, y ninguno de los tres estaba preparado para ese momento, y fue como, en vez de apoyarla vio nuestras caras y dijo así como "Yo estoy agüitada, los agüité a ellos" y como que en vez de nosotros poner el ambiente más feliz, lo pusimos más triste. Entonces también dependiendo del área en el que estés pues necesitas cierta formación, porque si es ir a plantar árboles, es como decía P (no se entiende), tus ganas, tu pala, cabas, plantas, cierras y listo. Pero si vas a ir por ejemplo como lo que estaba Simoné de ir con el CIEPA, pues ahí si no es como para cualquiera, pues no es que esté mal de que no te guste eso, sino pues no todas las personas están tan dispuestas por su forma de ser a participar en ese tipo de grupos, valga decir, mi punto de vista.

J: Yo viéndolo desde este lado, como coordinando esta parte, yo creo que en Asibero sí es importante la formación. Precisamente ayer estábamos hablando cuando terminó una plática y me decían "qué es

Asibero", yo se los dije y siempre seré transparente y le comentaba: es que es un grupo de chavos que quieren estar haciendo cosas, que les surge estar haciendo cosas, que son los primeros que están ahí siempre cuando pasa algo, son los primeros que cuando fue lo de Los Mochis son los primeros que llegaron y dijeron oye vamos a hacer algo de Los Mochis, y este rollo (23:34 no se entiende)... Y yo creo que ahorita es muy bueno esto que estamos tomando porque es el principio para empezar la estructura de Asibero, para darle mucha fuerza, y que sí creo y estoy convencido que sí haya un acompañamiento a las personas que estén acá. Ellos yo los estimo muchísimo, yo los admiro, pero llega un momento como decía ahorita S, "yo el otro año ya me voy", S espérate, quién se queda como acá, y quién se queda en tu lugar, quién se queda en tu lugar, quién se queda en tu lugar… Sí creo que sí es necesario como una formación para los chicos.

Facilitadora: En relación con la formación y dentro de esta exploración que yo he hecho, identificó que la universidad creó un espacio para eso, para responder a unas necesidades de formación de los voluntarios de Asibero, porque se identificaron oportunidades de mejora, y ese espacio formativo es el Diplomado en Responsabilidad Social y Profesionalización del voluntariado que alguno de ustedes a lo mejor conocen, algunos toman, algunos no. Quienes se hayan vinculado y estén acá, ¿por qué decidieron participar en el Diplomado?

Asibero y el Diplomado
(Hablan al tiempo y no se entiende muy bien, pero alguien dice: "Yo no tengo nada que opinar sobre eso", y alguien responde "Yo también)

P: En su momento cuando salió que el voluntariado estaba como empezando a ir cuesta abajo, se hizo igual un análisis de qué era lo que estaba pasando, qué era lo que queríamos, qué era lo que necesitábamos, como que se nos escuchó y se vio qué era todo lo que estaba pasando en el voluntariado. Lo que se encontró fue que 'pues se necesita profesionalización para poder solidificar algunas cosas, y poder ya echar adelante un voluntariado'. Lo que no se tomó en cuenta es que nosotros también somos alumnos y tenemos una carga académica que cada quien tendrá más, menos materias, pero como que siento que la mayoría prioridad de las demás personas era como estar en un… Pues para eso estás en la Universidad, para una carrera, esa es tu prioridad, entonces como que era meterle otra materia más, más carga académica, la cual muchos no estaban dispuestos y tenían las ganas de ayudar y no tanto como de estar teniendo que aprender más. Entonces en lugar de volverse como un taller formativo en el cual puedes enlazar tal vez la parte práctica con la parte teórica y así como ir aprendiendo, tipo como Montessori casi casi, pero ir aprendiendo poco a poco… Como algo muy Dalai se volvió algo demasiado teórico y demasiado académico que se volvía algo tedioso, algo pesado. Y yo estaba en el diplomado, me metí porque habían dicho que se supone que todos nosotros teníamos que entrar, todos los que estábamos como del Staff, entré y la verdad me aburrió y por eso me salí. No porque tal vez no quisiera profesionalizarlo sino porque para mí era ya un peso, estar, tener que ir a eso cuando yo tal vez no lo había organizado así desde el principio del semestre…

Facilitadora: ¿Hiciste un módulo?

P: Bueno no terminé el módulo por faltas.

C: Yo me salí porque en ese entonces cuando crearon el diplomado no estaba J, estaba Kike Rosano, y siento que se le dejó de poner atención, se le dejó de poner importancia al voluntariado en sí, porque estábamos muchos, estábamos todos… Éramos muchos, de verdad éramos muchos los voluntarios, o sea en un principio, llegaban aquí y nosotros la verdad somos mucho de acción, como de qué vamos a hacer, vamos a cargar, vamos a generar sharalá sharalá… Empezó el diplomado, se dejó de poner atención a los voluntarios y obviamente se empezaron a ir, dejaron de ir a los diplomados y también siento que se les puso más atención a la gente externa que entró al diplomado, que ya tenía sus empresas, que ya tenía no

sé qué, que estaban haciendo este movimiento, que estaban haciendo… Y nosotros, o sea como voluntarios de la universidad, no sabíamos qué hacer, se suponía que estábamos ahí para que nos dieran una formación, pero se nos dejó de dar la importancia, se nos dejó de poner la atención, entonces yo por eso también me salí, la verdad me decepcioné muchísimo, estuve a punto también de salirme del voluntariado, y cuando me enteré que J iba a estar en el voluntariado o sea como que vi una chispa de esperanza, y dije 'sabes qué, voy a regresar'. Pero sí siento que el diplomado no fue nada bueno para nosotros como voluntarios.

S: No sé, desde mi perspectiva se nos separó como grupo, o sea nosotros éramos un grupo de voluntarios, se separó el grupo para dividirlos en los módulos, yo asistí a dos de los módulos, sin embargo en sí siento que ya no hubo esa secuencia de grupo de Acción Social Ibero, o sea es decir sentía que estaba en… Que el diplomado no fue para sustentar a mi formación de grupo del voluntariado, o sea ya lo vi como más personal, entonces a lo mejor yo trabajar solo en mi persona, sin embargo no en conjunto con el grupo de Acción Social Ibero. Eso fue lo que yo percibí con el diplomado, y pues también concuerdo con la opinión de C que se le fue dando mayor peso al diplomado, se fue abandonando el voluntariado y fue así como el 85 % que había en personas en el diplomado quedamos 3, 4, 5 % en personas…

B: Pues yo creo que soy el único que sigue en el Diplomado...

Facilitadora: ¿De quienes estamos acá?

B: Pues en general del voluntariado, porque en sí pues tu tomas conmigo y ves de uno solo somos como 3 personas, los demás son todos externos, y pues yo entré porque a mí me impusieron estar en el voluntariado, porque en el primer semestre fue a todos (lo interrumpen: ¿en el voluntariado? Y responden 'en el diplomado'), y en el segundo módulo sí me lo impusieron de que si quería seguir coordinando el programa de radio tenía que estar en el diplomado y eso a mí no me gustó, pero quería seguir en el programa, entonces pues me lo tuve que chutar. A los que éramos coordinadores de proyecto nos dijeron 'tienes que estar porque eres el ejemplo, que si tú que estás coordinador pues tú tienes que tomarlo', y este es el primer semestre que lo estoy tomando porque yo quise, porque de hecho J me dijo '¿quieres seguir, quieres no seguir?', y yo dije pues bueno ya estoy aquí, nada más me faltan dos módulos, pues voy a seguir, que bueno de hecho este módulo sí me está gustando, está muy interesante. Pero en ese entonces la verdad sí se me hizo como que le dieron más importancia a la gente que venía de fuera, y que (no se entiende) bueno en mi percepción yo sentí que sonaba que era para profesionalizarnos como para darnos más, pero en el momento nos vimos sobrepasados por gente que lleva ya como 20 años en voluntariado, que ya hizo treinta mil cosas, y es como de 'bueno nosotros como voluntariados de universidad pues ahorita no podemos estar al nivel de experiencia, de labor de todo lo que ellos han hecho'… Nosotros qué podemos aportarle a esas personas que está defendiendo que el Atoyac, que el CRIT, que aquí y allá, entonces como eso mermó mucho el ánimo de los chavos y la verdad muchos se salieron por eso, y aparte que algunos módulos no eran tan dinámicos, como más teórico… Como que se perdió lo que nos dijeron al principio no fue nada con lo que fue el producto final… Por eso creo que el módulo en el que estamos ahorita es el más parecido a lo que nos habían prometido al principio, y eso fue como que mermó mucho aparte de que como dicen a muchos como fue como impuesto, como que no, dijeron hasta aquí… Algunas personas que estaban coordinando que dijeron 'bye'. Entonces impuesto las cosas como que no obliga… Como de si quieres esto tienes que hacer esto, entonces como que (no se entienden las últimas palabras de la frase 32:36).

Facilitadora: E, ¿tú has hecho algún módulo del diplomado?

E: No

Facilitadora: Entonces te pregunto a ti, porque ya ustedes todos sí pasaron por la experiencia… Siguieron, no siguieron, pero tuvieron la experiencia.

C: Yo de conclusión puedo decir que de toda esta experiencia del diplomado y sharalá, la verdad sí quedé como muy sentida, decepcionada y un tanto enojada.

Facilitadora: ¿Enojada? ¿Y por qué enojada?

C: Pues porque como grupo nos separamos y no fue nuestra decisión separarnos en sí, o sea fue del diplomado el tiempo que se le tomaba al diplomado, y que, por decir, nuestro coordinador en ese entonces, Kike Rosano, decía 'hoy no va a haber junta porque tengo que estar con los del diplomado', o 'hoy no va a haber junta porque…' cualquier cosa. Se iban posponiendo las juntas, ya no había juntas del voluntariado entonces pues por eso.

Facilitadora: Gracias. Pero E, quería preguntarte a ti puntualmente, ¿por qué no te diste la oportunidad de hacer el diplomado?

E: Es que cuando sucedió todo lo del diplomado, yo no podía venir a las juntas porque se empalmaba con mis entrenamientos, y entonces otros amigos del equipo que ellos sí venían, me comentaban que 'ya el voluntariado está muriendo, ya se están dedicando más al diplomado y eso…', y entonces dije no, para qué voy si ya están ellos en su onda, en lo suyo, que es parte de lo que ellos están diciendo, como que se enfocaron más al diplomado y al voluntariado lo dejaron morir… Que al igual que como ellos están diciendo, M me comentó a principio de semestre que J era el que iba a tomar las riendas a partir de ahora y fue como motivación para decir 'sabes qué, pues sí voy a regresar'. Entonces por eso yo no me involucré con el diplomado, porque se me empalmaba con los entrenamientos.

Facilitadora: Y B me quería compartir algo…

B: Pues sí, al principio el último semestre antes del diplomado todo estuvo padre, hacíamos actividades, juntas… Y ya para el fin de semestre fue como que ya no existió voluntariado y estaba el diplomado, porque hasta en la junta del Día Cero, fue presentar a los maestros, los módulos, y había como 50 gentes aquí que ni siquiera sabíamos quiénes era, personas ya mayores, personas de tercera edad que decíamos '¿qué está pasando? Y en esa muchos se sacaron de onda '¿oye qué pasó aquí?' y así siguió. Entonces las juntas ya no había porque eran juntas del diplomado y luego se intentó como implementar una especie de que... cuando nos tuvimos que juntar en grupos con los del diplomado… ¿Cómo se llamaba eso? Los guías. Que implementaron una cosa de especie de guías: nosotros del staff teníamos un grupo como de 6 personas del diplomado, con las que teníamos que estar trabajando acompañamiento del diplomado. Los que éramos coordinadores de 'Transformando Realidades', 'LAJ', fue como 'no le hagan caso, ahora tienen que ver que fulanita de Teletón, fulanito del río Atoyac, cómo van sintiendo el diplomado'... De hecho, S era mi guía y pues tuvimos una junta, y no salió nada de esa junta… No daba para más el tema, pero tenía que ser a lo largo del semestre…

Facilitadora: ¿Eso fue en el primer módulo?

B: En el primer año… (se interrumpen)

S: No encontramos sentido a esas sesiones…

B: Era como de hablar 'qué haces', 'estoy en el CRIT y hago esto…', 'ah, ok'... Como una hora de viéndonos la cara como de 'ah, chido'...

S: No porque no fuera enriquecedor esas sesiones, o sea si lo viéramos de la perspectiva 'Ok, yo hago tal cosa, te comparto qué hago', o sea como compartir cada quien que fuera, pero lo que se quería llegar según a esas sesiones, realmente no lo teníamos claro… Yo no tengo la preparación como para dirigir a un grupo, o sea no porque no sea capaz de estar ante un grupo. No, no es eso. Sino yo no tengo esas bases, entonces realmente… (la interrumpen)

B: O sea según lo que tenía entendido era que los que eran guías tenían que coordinar y formar a las personas, pero cómo una chava universitaria -con todo respeto- va a formar a una persona que ya lleva experiencia, que ha estado en 30 voluntariados… No, o sea lo que dices… (lo interrumpen).

C: A mí también me tocó llevar un grupo y digo, a mí nadie me enseñó cómo dar una clase o cómo dar una cátedra o lo que sea… Yo llegaba y decía 'qué voy a hacer en la siguiente clase, no tengo ni idea', y ver a todos los señores -porque eran señores- y yo como de 'o sea y qué les voy a decir, se van a estar burlando de mí porque no tengo experiencia en esto'... Entonces siento que fue mucha presión para nosotros también, pero cosa que la verdad yo no le vi como chiste de que lo tengamos que hacer y pues nada más me hizo 'yo no puedo con esto, yo no puedo dar clase o no sirvo para esto' y dije 'no, mejor me salgo porque no sé si van a ponernos otras en todos los módulos, en los cuatro, a tener nuestro grupo de enfoque, de guías o lo que sea', y dije 'no, para estarme o sea tronando los dedos dos años, no.

B: En sí terminó pasando lo contrario a lo que iba a ser el módulo, porque me acuerdo que antes del verano o en primavera antes de que empezara, tuvimos una junta con unos de Educación Continua, vinieron aquí gente, de que nos iban a dar un diplomado para profesionalizarnos, hacer como un manual y así, una cosa muy diferente, que iba a ser como para todos, que iban a ser talleres, cosas bien dinámicas, bien chidas, y resulta que al siguiente semestre los maestros éramos nosotros que le teníamos que enseñar a gente que ya era como 20 años mayor que nosotros y que ni conocíamos ni sabíamos de dónde habían salido y al final era como que nos vimos sobrepasados y por eso todos se salieron… Porque qué les íbamos a enseñar, o sea no hubo conexión ni con la gente y no le vimos ni pies ni cabeza a eso, prácticamente fue eso porque todo el mundo se salió…

Diplomado como problema

Facilitadora: Entonces les pregunto, ¿de qué manera incidió la participación de personas externas en el diplomado en sus vinculaciones al diplomado?

B: Pues yo siento que sí estaba buena la idea, pero no fue llevada a cabo como debía ser, porque realmente debíamos como aprender todos, pero al final… Eso de los guías no le vi ni pies ni cabeza, igual hasta la gente se veía incómoda, las otras personas sí se veían como 'ajá, vengo una hora aquí', que gente que venía desde pueblitos o lugares lejanos, que venían a la universidad como 'ajá a qué vengo'... Como que se les veía la cara de 'gracias, pero y esto qué'. Y con S tuvimos como dos sesiones y ya todos dimos a entender que ya, hasta aquí llegamos, porque ya no hay más que hacer, nadie se enojó ni nada, pero ya no podíamos sacarle más a algo que no se podía… Y entonces siento eso que dices, que sí es buena idea mezclar gente de experiencia, pero no se supo llevar como debía ser. Fue como de 'ah, pues a ver júntense y a ver qué hacen entre ustedes y a ver qué sale'.

S: O no era precisamente lo que necesitábamos nosotros como grupo de Acción Social Ibero, o sea no cuestiono que esté mal el diplomado, simplemente no está atendiendo las necesidades que teníamos en ese entonces como grupo…

El Diplomado y las necesidades de los voluntarios

Facilitadora: Justamente eso les quería preguntar, si el diplomado pues atiende esas necesidades… (interrumpen y hablan varias personas al tiempo) ...

S: Realmente, no… No atendió las necesidades que teníamos como grupo y por ende el grupo desapareció.

P: O sea tal vez un poco que el diplomado en sí como está formado es muy bueno académicamente o que tiene una perfecta estructura para gente de organizaciones afuera o que tenga su propia organización, el CRIT, no sé… O cosas grandes, para ellos tal vez esté como súper padre y esté súper bien, pero tal vez nosotros no tenemos aún ese nivel… Tenemos que ir dando pasitos poco a poco y no podemos como sobresaturarnos, esta bien que hubiera sido como talleres o cosas dinámicas.

B: Es que es lo que teníamos entendido que iban a ser como especie de talleres, de que nos iban a capacitar manejo un centro de acopio, cómo llevar la radio, no sé…

S: Y a nosotros como grupo…

B: Cómo tratar con niños, cómo darles acompañamiento, o sea cosas que podríamos aplicar en nuestro voluntariado que estábamos haciendo. De los tres que he tomado, la verdad no es por ser mala onda, pero ninguno me ha servido para nada en los voluntariados que estoy. O sea tal vez uno, porque fue para aprender a manejar estos picos en las organizaciones que a veces van bien, bajan, suben, y no fue el maestro sino un día especial que vino una persona a dar una plática… Ahorita el de George está muy bueno e interesante, pero no veo cómo empatarlo con lo que hacemos en la radio o en el CAPI o aquí. Está muy chido pero no veo todavía cómo aplicarlo.

Facilitadora: Creo que empezamos a tocar un tema que es muy importante y es identificar cuáles son las necesidades de ustedes. Y en ese sentido, yo creo que lo primero -esto es una percepción personal- lo primero que se necesita para ser voluntario es voluntad, o sea disposición. Pero además de esto, ¿qué otras características básicas creen que se requieren para desarrollar la acción voluntaria de la mejor manera posible?

Necesidades pedagógicas de Asibero

C: Compromiso, primero.

(Dicen varios: fue lo mismo que salió la vez pasada… Y hablan al tiempo)

Facilitadora: ¿Qué otras características básicas se necesitan para ser un buen voluntario?

P: El entusiasmo.

B: Solidaridad… Ayudar, ver por los demás…

P: La empatía…

J: Yo creo que presentar proyectos que sean realmente viables, pertinentes…

B: J ahorita qué proyectos están activos en sí…

J: Es que de verdad de los proyectos que se abrieron en el semestre fue así como… No se abrieron, no se abrieron… Unas organizaciones son un desmadre, (no se entiende). Entonces sí ver qué organizaciones se van a trabajar...
(Lo interrumpen)

S: Motivación.

J: Si es necesario ver qué organizaciones y qué proyectos son los que realmente se van a abrir, cuáles son los fuertes, para seguir trabajando…

E: También seriedad y tolerancia.

Facilitadora: ¿Y a qué te refieres con seriedad?

E: O sea saber el cómo el cuándo y el dónde, por ejemplo, sí somos jóvenes y nos gusta el desorden y todo, pero saber si es algo serio pues darle seriedad, valga la redundancia… Y tolerancia también porque puede que, por ejemplo, yo presenté un proyecto o sea se me hace muy padre el proyecto porque fue mi idea, pero varias personas me dijeron como que 'oye, sí se va a hacer, no se va a hacer'... Hablé la idea a las 12 en punto, se habló la idea hasta 12:10 y de 12:10 hasta las 2 se pusieron a pelear por cosas que… Hablaban de manzanas y ya estaban discutiendo por triángulos… O sea, por eso digo que en ese sentido, faltó mucha tolerancia que si yo tengo una idea y puede que a S se le hace una idea súper tonta o a ella no le interesa apoyar eso, saber como 'bueno, no me interesa', guardar silencio…

S: (interrumpe) o ser proactivo al respecto… Si te voy a contribuir con algo que tenga pies y cabeza, o sea el por qué si o por qué no…

E: Hay muchas ideas de adopción de perros y eso, y la verdad a mi todo lo que les sucede a las personas es como tan importante, y cuando dan eso yo prefiero quedarme callado… O sea, si se hace bien, ayudar es ayudar… Pero (no se entiende 46:17), un voluntariado muy variado, que no se dedica solo al medio ambiente, a gente en la calle, a animales, cosas así… En ese sentido está padre, pero si nos hace falta mucha tolerancia porque es que también dentro del grupo hay demasiada diversidad de personalidades y entonces eso también hace que haya mucho choque… Hay veces que uno está opinando, y es como que le das justo en la herida a esa persona, y ahí es cuando empieza todo y eso genera una discusión, y esa discusión te desvías y no llegaste a nada (no se entiende 46:59) ...

C: No sé cómo decirlo, pero lo que nos hace falta a muchos que estamos aquí, a los que van a entrar en el futuro: tener los pies en la tierra. Decir: 'soy voluntario, pero soy universitario… qué cosas puedo hacer, qué cosas no puedo hacer' y las que no puedo hacer por más de que yo diga 'quiero, quiero, quiero hacer esto', tal vez no tengo la capacidad, o no tengo los medios o ahorita simplemente no… Y como aceptar que no puedes hacer eso y enfocarte a algo que sí puedes hacer y que puedes hacer con tu grupo, porque somos universitarios, o sea la verdad y no podemos hacer muchas cosas como por decir los del diplomado que llevan como 20 años y hacen un montón de cosas, y tienen contactos y un montón de cosas… Nosotros hay muchas cosas que no podemos hacer por eso, y también muchos jóvenes que han entrado aquí se enojan porque llegan con su proyecto 'yo quiero hacer esto y esto, y la verdad está muy padre porque tienen muchísimo entusiasmo, se les ve la pasión y se les ve como el anhelo de querer concretar su idea, pero hay cosas que no podemos hacer por más que queramos, y pues siento que eso es lo que nos hace falta… Tener los pies en la tierra y saber qué es lo que podemos y no podemos hacer.

E: Pero es lo que decía J, tener proyectos viables y me parece que lo dije hace 15 días y si no la anterior a esa… También tener proyectos viables y también interesantes, en el sentido de llamativos… Por ejemplo, ahorita en el 'Vive la Ibero' y que vienen muchos niños de prepa que son posibles de nuevo ingreso, puede ser que vean 'mira en el voluntariado hacen eso, o lo otro, está padre, me gustaría entrar' o inclusive con los mismos (no se entiende 49:02), o sea que hablen en redes sociales lo que hacemos y que sea también interesante para ellos, llamativo también para atraer más gente, porque la verdad sí hacen falta manos.

Facilitadora: Pues salen aquí necesidades de las que ya habíamos identificado la vez pasada, valores, cosas interesantes… Y entonces les pregunto, ¿cómo creen ustedes que estas cosas que identificamos, se podrían fortalecer? Qué se les ocurre a ustedes…

E: Deberíamos primero desde el lugar donde estamos, de lo que ya tenemos, imponer como puestos, eso le va a dar forma y organización al programa, al voluntariado y a partir de ahí comenzar a trabajar en reclutamiento, y ver qué alternativas se pueden hacer en base a eso trabajar y desarrollar nuevos proyectos, porque al menos en mi punto de vista, si los proyectos que están ahorita no han sido llamativos, (no se entiende 50:21) con el CAPI pero como ver qué está fallando en el CAPI y mejorarlo, ver que está fallando en -no sé, tal vez- con el programa de B y transformarlo, mejorarlo… Pero primero tenemos que mejorar con los que ya estamos, con lo que ya se tiene, porque si decimos cuando entren… Si nos manejamos con base en especulaciones, no vamos a llegar a nada y también cada quien sincerarse y decir hasta qué punto está tan dispuesto, hasta qué tanto compromiso puede dar… Porque no todos pueden dar 100 % de su tiempo fuera de lo académico y puede ser algunos que sí, puede ser algunos que no, y te digo, también trabajar en base a la tolerancia, porque eso también va a dar organización, porque puede ser que S quede a cargo de algo, y a alguien no le parezca que S sea su jefa o superior, entonces ahí tienes que tener un buen de calma…

C: Siento que para esto primero, como lo habían dicho desde el principio, todos… Los antiguos, nosotros, los que ya llevamos dos años, los que estamos aquí, tener muy en claro cuál es nuestra misión, cuál es nuestra visión, qué somos, qué queremos lograr, y sí estaría padrísimo hacer un análisis FODA, de qué es el voluntariado, para que quede más claro para nosotros como nuestras raíces. No podemos crecer si no tenemos raíces… Entonces saber perfectamente qué es eso, nos daría un poco más de estructura y para los que ya entran, pues ya entren como una hojita nueva, o sea las raíces ya están, el tronco ya está, y ellos son hojitas que ya están naciendo… Entonces así se puede hacer más grande el voluntariado como tal, nosotros sabemos cada quien nuestra posición, sabemos cada quien qué es lo que tenemos que hacer y así inclusive con los proyectos futuros que tengamos se van a hacer más fácil, o más rápido, o vamos a poder como llegar más lejos.

Facilitadora: Les cambio un poco la pregunta… Esta necesidad organizacional es inminente, sale como por quinta vez en dos sesiones, pero hay otra necesidad que tiene que ver con ser tolerantes, ser respetuosos, la empatía, la motivación, el compromiso, el entusiasmo, la solidaridad que son en términos organizacionales son el fondo de la estructura de esto. ¿Cómo creen ustedes que éstos valores se podrían fortalecer?

Necesidades pedagógicas de Asibero

C: Dando el ejemplo, creo… Como por decir ahorita, que dije 'saben qué, todos los celulares van a ir allá atrás para que nadie se esté distrayendo', porque Simoné casi no usa el celular y siempre nos está regañando de que 'oigan estoy con ustedes'... Siempre nos está regañando por usar el celular y es que sí le ponemos mucha importancia al celular, en todas las situaciones. Podemos estar en una boda, en misa, en donde sea y estamos con nuestro celular y no le dedicamos tiempo a lo que en realidad está pasando, y entonces ahorita como decir 'saben qué, los celulares atrás y vamos a estar aquí, eso es como dar el ejemplo de yo lo voy a hacer, pero ustedes también lo pueden hacer. Entonces siento que con esos pequeñitos cambios de "mientras estamos a estar en junta no te voy a estar buleando o haciendo burla, ya cuando acabe la junta sí te desmadro por donde se pueda", pero mientras estamos en junta, mientras estamos haciendo proyectos no, sino ser serios, ser una organización, ser un equipo. Entonces dando el ejemplo, que cada quien ponga de su parte, pues eso sería todo, la verdad no siento que necesitemos algo más.

E: Puede ser también delimitar los intereses de cada quién, porque como te repito saber qué es lo que te mueve porque si hay algo en común que tenemos todos es que queremos ayudar, y traemos muchas ganas

de ayudar, pero como que no todos queremos ayudar en lo mismo, entonces por ejemplo, que era más o menos lo que decía C, la facilidad para hacer proyectos a futuro si delimitamos bien y llega algún proyecto nuevo o pasa alguna tragedia, como que ya se sabe con quienes se cuenta para ciertas cosas… Porque es como lo que te decía de lo que nos pasó a los tres, J nos dijo 'saben qué, necesito su apoyo para esto' y pues como literalmente estábamos nosotros, quién más puede hacer, tuvimos que ir nosotros a fuerza y pues como que no estábamos preparados para eso y siento que ya habiendo delimitado las fortalezas y los intereses de cada quien ahí se pueden manejar las situaciones de diferente manera… Por ejemplo, si fulano es muy interpersonal, 'bueno, va fulano', si a C le gusta ir al campo e ir cargando despensas y estar con las familias y eso, pues si vamos a llevar despensas a X lugar, pues va C y fulano. Siento que también nos hace falta como no separarnos como tal, pero saber sí quiénes están dispuestos a qué…

C: Como encontrar nuestras fortalezas, ¿no?

Estrategias pedagógicas

S: Creo que al menos en la experiencia que me ha tocado acá, cuando hacemos ese tipo de viajes, integración, apoyo, estamos matando es como un arma de doble filo, pero bueno para nosotros. Estamos haciendo realmente lo que nos gusta, estamos activos y nos integramos, conoces más de la persona que estando acá, o al menos nosotros pues nosotros nos llevamos mucho, realmente si fuera de la sala sí nos vemos sí convivimos, pero igual y hay otros que no y es válido. Entonces retomar estas pequeñas actividades como patronas, (no se entiende), realmente te sientes activo y a la par de estás integrando…

E: Antes de irme… Siento que sí nos hace falta actividades de integración, de unión, porque por ejemplo en el equipo antes de nuestro primer nacional, nos encerraron en el salón de aquí adelante y nos pusieron actividades de soltar como cosas de uno, y literal salimos todos llorando, y 'el del lado es mi hermano, por él doy la vida'... (lo interrumpen) Siento que nos hace falta actividades de integración, no de irnos a Beirut y beber, sino conocer más del otro porque por ejemplo en mi día cero, me acuerdo que me quedé impactado porque eran 30 o 40 personas ahí afuera, y te preguntaban cómo te llamas y por qué te gusta ayudar, y tres buenas noticias de tu vida… Y me acuerdo que era 'yo me llamo fulana, me gusta ayudar X cosa y mis tres noticias fue que vencí el cáncer, mi mamá venció el cáncer, mi abuela…'. Y yo me quedé impactado porque ponle que conoces a 4 pero los demás 20 son desconocidos y si te estás abriendo de esa manera es porque es un grupo fuerte, porque hay ciertas cosas que no le cuentas a cualquiera, entonces siento que tal vez nos hace falta como eso y eso nos va a llevar a unirnos más.

J: Yo siento que urge esa reestructura que todos (no se entiende y lo interrumpen 59:57) ...

Ezequiel: Disculpa que me tengo que ir…

J: Escucharlos a ellos como gritos de 'ya', y de verdad siento que de repente que Asibero está, así como al filito, como un (no se entiende 1:00) ... En el momento cuando me dan a mí esto, de verdad digo sin meterme con nadie, pero 'no, todo está súper bonito'... Y yo les he contado, lo he platicado con ustedes, así fue, y de verdad sí está en una situación muy crítica el voluntariado, Asibero, me topé con muchos muros al encontrar documentos donde dice que todo está muy bien, con presentaciones que todo está excelente, y chin, cuando empiezo a escuchar a ver y ver la realidad, sí veo que la situación es distinta, y creo que sí es importante decirlo y ser sincero por si queremos que esto salga, porque si no nos vamos a ir no sé para dónde…

Facilitadora: Gracias J.

C: Y a parte de todo, lo que le quiero decir a J ya muy personal, es que todos lo que todavía estamos aquí, pues yo la verdad los primeros amigos con los que salí, me relacioné, con los que sentí clic cuando llegué

a Puebla fue con los del voluntariado, porque cuando entras te hacen sentir como que ya eres parte, aunque no sé cómo se llama, puedo voltearme y platicar y sé que es como amigos... Para mi todos ellos se han vuelto como mi familia, -ay, no voy a llorar, no-, como le estábamos diciendo a J, a fuerza nos tenemos que ver una vez a la semana, porque si no sentimos como que algo nos falta, entonces tenemos a parte de nosotros ser una familia, desde el principio le dijimos a J, 'sabes qué, todo lo que necesites, vamos a hacer todo lo posible porque se haga, porque el voluntariado vuelva a nacer, por lo que sea', entonces pues todos tenemos el compromiso, las ganas, desde el dar, ser, la empatía, el ser… todo lo que está ahí, todos nosotros lo tenemos para volver a renacer al voluntariado, a Asibero. Entonces sí nosotros nos sentimos así ahorita, siento que las personas que lleguen y vean cómo nos llevamos, el amor que le tenemos - porque yo le tengo un amor a Asibero como de verdad no me toquen Asibero porque no me quieren conocer-, pero si las personas que llegan ven el amor que le tenemos a J, J el amor que nos tiene a nosotros y el amor que nos tenemos entre nosotros, se va a poder crear un grupo muy fuerte y vamos a poder -con todo lo que ya hablamos ahorita-, ya con estructura y todo eso, pero siento que lo principal es como el amor, porque si tenemos estructura, si tenemos misión, visión, sharalá, pues vamos a ser como una empresa… Quiénes de los directivos conocen a los de intendencia, o sea ni siquiera se les pasa por aquí cómo se llaman o lo que sea… Inclusive aquí en la Universidad, muchas personas… y tuvimos un proyecto de eso, que los universitarios parece que las de intendencia no existen, como que se pasan y ni siquiera les dicen 'con permiso' o cosas así, y nosotros sí sentimos esa empatía por las personas de intendencia, pasamos y 'buenas tardes, buenos días, buenas noches' o lo que sea, o 'con permiso' o lo que necesiten también estamos aquí, entonces es el amor que nos une a nosotros y por eso nos conectamos desde el primer momento que estuvimos aquí, entonces es lo que necesitamos para los nuevos, que tengan esa empatía… O sea, sí hay ganas, pero necesitamos aparte de ganas, que haya empatía y que haya amor porque si no pues no vamos a poder hacer muchas cosas.

B: De hecho, retomando lo que decía J, de lo de que está muerto, al borde del filo y así, es que es la percepción que la gente tiene. Ya hay varias personas que no están aquí, que les digo 'es que voy al voluntariado'... '¿Todavía está eso? ¿Eso existe todavía?'. De hecho, hace rato estaba con unos amigos: 'es que tengo junta a la 1' y dijeron 'de qué', 'del voluntariado'... 'A poco todavía hay juntas, yo creí que ya ni existía', porque se vio desde que ya no se ve que hacemos cosas, nada… Entonces como que la gente tiene idea 'ya el voluntariado se murió, ya se salió', porque ya muchos no están aquí pues igual como que la gente 'ah, ya no hacen nada'... Entonces tenemos que volver a crear esa imagen, que somos un grupo unido… De hecho, lo que dices de intendencia y eso, una actividad que tuvimos hace un año, dos años, fue de que nosotros, todos los voluntarios, hicimos lo que hacían los de intendencia, los de jardinería, los de vigilancia… Unos se fueron a las cocinas a lavar las ollas, otros se fueron a los baños, a ayudarle a las señoras con los trapeadores, a los salones, otros se fueron con los del estacionamiento a lavar los carros o a juntarlos… Ese tipo de cosas se fueron dejando, se fueron perdiendo y pues ya la gente 'ya no hacen nada, ya ni chiste, ya no más se juntan a hacerse mensos' o algo así, porque es la idea que la gente tiene de nosotros, la percepción… Como que ya somos un chiste o algo así, porque sí he escuchado gente 'ah ya ustedes ni hacen nada', entonces como que 'pues es que, si no hacemos nada, ¿verdad?', sí pega… Pero es que en un momento sí llegó a ser eso, no era nada de lo que fue…

Estrategias pedagógicas

Facilitadora: Y bueno, ya para cerrar, han surgido muchas cosas… Yo he identificado como algunas necesidades, y Ezequiel mencionaba algo 'hacen falta actividades de integración', y creo que, pienso que podría ser una oportunidad también formativa: una actividad de integración. Pero quiero preguntarles, porque yo sí soy una convencida que sí hay cosas por fortalecer en el voluntariado, a lo mejor o para lograr hacer una acción voluntaria de la mejor manera posible sí hay que fortalecer cosas. Soy una convencida de eso. ¿A qué tipo de formación ustedes sí asistirían y sí le echarían ganas, y sí estarían ahí para decir 'creo que me entusiasmaría esto', 'creo que estoy sí podría funcionar'?
S: Vivenciales.

B: Realmente siento, que sean cosas que pudiésemos aplicar en un voluntariado real, o sea quitando un poco todo esto del diplomado que es muy tirándole a qué es ser ignaciano, la filosofía, la historia de San Ignacio… Está muy chido. Pero siento que también nos faltan cosas como para ponerlas en práctica como 'cómo organizar realmente un centro de acopio, qué se tiene que hacer, cómo manejar un caso de emergencia -como en el sismo-, qué protocolos, cómo lidiar con niños que están en situación de calle o situación de casa hogar', cosas que realmente estás viendo que aparte de este acompañamiento de conocernos y por qué soy así, también nos falta eso de la práctica, porque cuando fue lo del terremoto, que nos agarró en curva, la libramos porque quién sabe cómo, ahí se va y salió, pero realmente no teníamos ni idea de cómo manejar un centro de acopio, cómo recibir cajas, cómo organizar, cómo hacer despensas… O sea, no sabíamos nada. Cuando fue ahorita lo de Los Mochis igual fue como 'a quién le hablamos, qué hacemos'... El problema que fue para conseguir el transporte… Como ya tener una estructura de a qué organizaciones se puede recurrir, contactos… Nos falta mucho esa logística, ese orden, o sea viendo un poco más lo práctico y quitando lo espiritual y personal, nos falta mucho en lo práctico. En el programa igual, luego tenemos problemas de que de dónde sacamos gente, que no me contestó, como lo de ayer… Igual en CAPI y Transformando que son como los más activos, y LAJ… Pero siento que ya nos falta mucho…

C: Pero LAJ ya es otra organización… (hablan varias personas al tiempo) ...

B: Talleres… Por decir: qué tal si en el CAPI a S le cae una caja encima y qué le hago, cómo la revivo… No sabemos ni primeros auxilios, no sabemos protocolos de evacuaciones… Hasta nos faltan todo ese tipo de talleres que realmente fueran aplicables a situaciones de voluntariado… Si salimos a Patronas, qué acompañamiento se les da, qué se puede hacer, cómo hablar con migrantes, ese tipo de cosas, como que haciendo un poco profesionalizando que es un poco el chiste del voluntariado, pero no tanto de 'yo lo hago por amor' y así, porque de amor tampoco puedo ayudar a las personas, también tengo que saber cómo hacerlo, o sea cómo hacer que el CAPI funcione, cómo hacer que Transformando Realidades funcione, que LAJ, que Ubuntu y todo eso…

Facilitadora: ¿Qué otras ideas?

C: Yo creo que… Es que no sé, me da miedo porque no quiero que se convierta como en el Diplomado, pero yo la verdad sí estaría dispuesta a tomar lo que tenga que tomar por Asibero… Lo que sea… Si dicen 'tenemos que aprender primeros auxilios' como dice B, si tenemos que aprender a cómo ser líder, también… Siento que eso ya es como mucha logística y cosas así que investiguen… Que alguien investigue como súper bien qué es lo que necesitamos…

J: Se hizo una propuesta, también expuse esa problemática, entonces mi jefe (¿?) 'a ver qué es lo que ves'... Platiqué en parte de este documento (no se entiende 1:10) parte del descontento que existe, entonces lo que propuse fueron talleres, foros, actividades que sean vivenciales -el documento ahí está escrito, te lo voy a pasar para que lo veas-.

Facilitadora: (interrumpe) y que esto también a lo sumo te puede servir también a ti para sustentar…

J: Sí, compartirnos… Porque todo esto que estamos platicando ya sí se ha platicado…

Estrategias pedagógicas

B: Retomando rápido, pues como lo dicen, talleres… Por ejemplo, en la radio, ves que vamos a tener el encuentro con las otras radios universitarias, como hacer algo así, pero con retroalimentación de otras universidades de chavos de nuestra edad, que estén haciendo voluntariado para saber cómo funcionan ellos, cómo funcionamos nosotros, qué podemos aprender, qué retos han tenido…

Facilitadora: ¿Intercambios?

B: Intercambios de conocimientos… Esa es la idea como… Si el voluntariado hubiera sido como en rango de edades de gente que está como en la situación que nosotros, ¡no hombre!, nos hubiera servido muchísimo porque cómo le hacen los de la Anáhuac, los del TEC, cómo funcionan sus voluntariados, para ver qué fallas tenemos nosotros, qué podemos mejorar… Igual como una retroalimentación, como lo de la radio cuando fui el año pasado fue la radio de la BUAP, la radio de la Anáhuac y fue como que 'ah, ellos hacen así… ellos tienen así', eso siento que nosotros en talleres, foros con otros chavos, como encuentros de voluntariado sí nos serviría bastante para ver cómo está la situación… Porque la neta yo fuera de la Ibero no sé cómo sean los voluntariados en otras universidades, o sea la verdad yo no tengo ni idea ni cómo funcionan, ni a qué se enfrentan…

C: Y aparte, la comunidad Ibero es muy diferente a la comunidad Anáhuac, a la comunidad Udlap, entonces también decir 'ustedes si sí tuvieron éxito en sus proyectos, cómo le hicieron para que esa comunidad de verdad tuviera tacto', porque nosotros hemos intentado un millón de cosas para que haya tacto en la Ibero, pero como que siento que no estamos haciendo lo correcto o no sabemos que…

(La interrumpen y varios dicen: "No sabemos por dónde llegar")

C: Entonces lo que dice B estaría padrísimo

B: O sea como un diplomado si fuera (lo interrumpen y dicen: no, no), cosas pero con gente de nuestra edad que tenga como la misma idea y estemos como en el mismo canal, porque retomando, sí está muy chido hablar con Susanita del CRIT, pero pues, Susanita del CRIT ya es familia, tiene como casi 50, no es muy 'oye y cómo te va en el voluntariado'... Es diferente a con Carlita de 20 años que va en el TEC 'oye cómo va tu voluntariado', 'no, pues la semana pasada tuvimos un problema así, que no nos hacían caso, pero lo liberamos', 'y cómo le hicieron'... Porque cuántas veces no nos hemos atorado porque cómo se hace esto…

C: Aplaudo tu idea. Bravo, me encantó…

Facilitadora: Bueno, chicos, ¿algo más que quieran agregar? Este es el momento, ahora o nunca…

(Alguien dice: Muerte al diplomado - Luego hay risas).

Facilitadora: ¿Algo más?

Alguien dice: No.

Facilitadora: Les agradezco mucho por la participación, de verdad que todas las intervenciones de ustedes me ayudan a tener un panorama muy general de lo que sucede, a contrastar información con lo que compartieron sus compañeros hace 15 días, pero también como con otras entrevistas, otra información que he recopilado de manera informal pero que me permite hacerme un panorama general y que lo que va a redundar en esto, el resultado va a ser intentar construir una propuesta que pueda dar respuesta a algo, seguramente no va a ser a todo, no va a ser perfecta, pero la idea es desde mi campo de acción poder aportar algo… No va a ser todo, yo no voy a ser aquí la salvadora pero sí mi intención y propósito es poder aportar un granito de arena a Asibero para que comience a fortalecerse, comience a tener mucha más participación y que ustedes se fortalezcan en la acción voluntaria, entonces aprecio mucho lo que me llevo… Reitero la necesidad de fortalecer lo organizacional, pero también fortalecer los valores y me voy con un componente muy importante: que quieren cosas prácticas, que quieren cosas vivenciales, cosas

más cercanas a la realidad y no a la teoría. Entonces esto me sirve mucho para intentar construir una propuesta.
1:16

Entrevista a Responsable del diseño del Diplomado

Para este caso denominaremos al entrevistador como "Facilitador" y a la persona entrevistada como "Participante".

Datos generales de la persona entrevistada
Nombre: A reserva del sumario
Cargo actual: Coordinador Académico de Educación Continua en Ibero Puebla
Relación que ha tenido con Asibero: Iniciador del proyecto y única persona a cargo
Tiempo de trabajo en Asibero: 6 - 5 años
Entrevista realizada: viernes, 5 de octubre de 2018

Facilitador: ¿Cuánto tiempo estuvo trabajando con Asibero?

Participante: Fueron como 6, como 5 años más o menos. Es que en el puesto no solamente llevaba yo el voluntariado, que ya después de que se estructuró, nació Asibero pero para eso pasaron algunos años. Yo calculo como 5 años quizá, o 4. Ya no recuerdo muy bien… Porque entré en el 2011, en el 2011 llevaba el centro de acopio, 2012 el voluntariado… Como 2013 habrá surgido Asibero como tal, más o menos.

Facilitador: Digamos con ese nombre, Asibero

Participante: Con ese nombre, sí.

Origen del Diplomado
Facilitador: O sea 5 años… Bueno, maestro, ¿cuál fue el rol suyo en relación con la creación del diplomado en responsabilidad social y profesionalización del voluntariado?

Participante: Pues yo fui el culpable (risas). Sí, yo soy el que detecto la necesidad formativa y entonces empiezo a buscar alternativas y una de esas fue el propio diplomado, que yo diseñé, junto con otro compañero… No, no es cierto. El de Responsabilidad Social fue con la compañera que estuvo en este puesto que hoy yo ocupo, que era con la coordinadora académica de educación continua.

Objetivo y público del Diplomado
Facilitador: ¿Y bueno cómo surgió la iniciativa de crear un diplomado en responsabilidad social y profesionalización del voluntariado?

Participante: Pues eso, a partir de las necesidades expresas por los estudiantes que estaban en ese momento dijeron "pues sí nos hace falta formación, a veces no sabemos cómo desempeñarnos frente a los grupos, vivimos situaciones que nos mueven en nuestra interioridad, que de pronto no sabemos cómo manejar…" etcétera. Entonces a partir de una reunión con ellos, participativa, donde expresaron esto, en primera instancia conmigo, entonces yo después me acerco con Educación Continua, con Cynthia y ya le digo, está esta situación, y dice "pues vamos y los escuchamos". Entonces ya los dos los escuchamos nuevamente y entonces ella y yo empezamos a trabajar como una serie de conceptos, como un programa académico que después Cynthia valoró que daba para un diplomado.

Facilitador: ¿Y para qué fue creado el diplomado? Digamos, ¿tuvo otro propósito adicional además de atender estas necesidades manifiestas por los estudiantes que participaban en Asibero?

Participante: Sí, también yo lo vi como un aliciente, o sea el hecho de que el estudiante brinda dos, tres horas a la semana como voluntario, a veces eso no se reconoce, entonces lo que yo quise era pues motivarlos y reconocerles ese trabajo tan valioso que hacen, su compromiso, a través de una formación formal, que obtuvieran un diploma en este caso. Entonces esa fue la otra intención: hacer formal el proceso que ya veníamos haciendo de formación, pero era algo muy informal. Nos reuníamos cada viernes, platicábamos, surgían temas, pero no había como un planteamiento digamos un mapa curricular donde se viera cuál es el avance, cuál es la estructura mínima que deben tener los voluntarios, tener horas bien definidas, con otros profesores especialistas… Todo lo que implica la educación formal.

Facilitador: De acuerdo a lo que usted me comparte, originalmente el diplomado se pensó para los estudiantes de Asibero, pero ¿hubo algún cambio en la definición de a quién estaba dirigido en el camino de la construcción del diplomado?

Participante: Sí. La verdad ya no me acuerdo muy bien cómo fueron los tiempos, porque prácticamente fue simultáneo. No me acuerdo si fue primero el surgimiento del diplomado y entonces en ese proceso de creación… Creo que fue así, pero no recuerdo así con exactitud… Pero, te digo, más o menos fue a la par que pues por indicaciones de mi directora general, en este caso, dijo que ya se abriera el diplomado hacia el exterior. Entonces como el proceso formativo ya estaba más o menos hecho para alumnos, pues entonces se sumaron los externos. Creo que fue más o menos así.

Facilitador: O sea, la primera generación que todavía está cursando, ¿tuvo desde el principio participación de personas de organizaciones con voluntariados externas a la Universidad?

Participante: La primera generación creo que sí. Sí, o sea el planteamiento original era para puros alumnos, porque incluso ellos fueron quienes lo pidieron. Cuando educación continua y yo vemos y detectamos esta necesidad, nuevamente lo confirmamos con los estudiantes: "mira a partir de estas pláticas, pensamos hacer esto… Un diplomado, que va a ser los viernes" ... Los alumnos dijeron "me gusta, lo queremos, creo que está muy padre… vamos a tener un diploma de más" ... Entonces ya prácticamente cuando llega el momento de implementar, es cuando me dicen "¡ah, ábrelo!". Entonces se abre a la gente en general, y ahí es un poco donde viene el caos de que los alumnos dicen "Híjole, pero pues yo estoy conviviendo con personas que ni conozco…".

Facilitador: Bueno y hablamos un poco, eso lo retomamos ahora en un momento porque esa es una inquietud que tengo… Pero, quiero como que podamos despejar mis dudas en relación como a la generación del diplomado. ¿El propósito fundamental del diplomado cuál fue desde su inicio?

Participante: La formación de voluntarios, pues con un sello ignaciano, ahorita no me acuerdo muy bien… De hecho, está planteado en el programa, y que tenía también que ver con la profesionalización de voluntarios.

Facilitador: ¿Y eso qué quiere decir?

Participante: Que, para poder servir, para hacer un voluntariado, necesitas tener cierta formación… Porque yo estoy convencido que pues no solamente con buenas intenciones se va a poder lograr transformar la realidad. O sea, cuando nosotros tenemos buenas voluntades, como muchos voluntarios, y tú te enfrentas a una realidad de pobreza, de marginación, de discapacidad, de exclusión, de lo que quieras, a veces no sabemos cómo responder, cómo mejorar esa situación. Entonces pues ahí vamos como un poco atropellados y aprendiendo en el camino, y en ese aprender pues a veces los impactos que

generamos a los beneficiarios no son tan positivos… Por eso es muy importante la formación… (pausa). Profesional porque no estamos tampoco en un voluntariado de prepa, sino universitario, donde tenemos futuros licenciados, etc. Entonces es cómo estos jóvenes que se están formando desde ese perfil, lo pueden poner en práctica, a eso me refiero con profesionalizante.

Facilitador: ¿Tú conoces los motivos por los cuales el diplomado se abrió a otros públicos diferentes a los estudiantes de Asibero?

Participante: Sí, la directora me compartía que ella percibía ya una necesidad de que, pues hay personas en la sociedad civil con ganas de hacer algo por los demás, de sumarse a algún voluntariado, y ella creía que dada ya la estructura de Asibero, podría soportar atención a estas personas externas.

Facilitador: Y la directora dices, ¿te refieres a la directora de Educación Continua?

Participante: Me refiero a la Dirección General del Medio Universitario.

Facilitador: Ok. Y bueno, ya hablando un poco como de la estructura de contenidos, de las estrategias pedagógicas y demás, ¿cómo se construyó el Syllabus del diplomado? ¿Cómo definieron contenidos...?

Participante: Pues a partir de las necesidades y conocimientos tanto de Cynthia como mío, entonces empezamos a vislumbrar un proceso donde cada módulo representaba un eslabón de ese proceso. Entonces pensamos que también fuera un diseño flexible, porque un reto al que nos enfrentábamos es que los voluntarios pues son perfiles muy distintos. Para el momento en el que lo pensábamos pues eran estudiantes de primer semestre, había de noveno, había de psicología, había ingenieros… O sea, es una diversidad de perfiles en donde ese es el primer reto: ¿cómo trabajas estas cuestiones? Entonces lo que los hacía converger pues era la responsabilidad social. El Diplomado, si no mal recuerdo… Yo ya estoy casi acabando el doctorado, pero en esos tiempos posiblemente lo estaba empezando, entonces pues mi inquietud siempre ha sido eso: ¿cómo respondemos a problemáticas sociales complejas más allá, superando las buenas intenciones? Entonces, a eso yo ya descubro -etc.- que eso es responsabilidad social. Entonces a partir de mis aprendizajes en el doctorado yo como que tomo acciones concretas y planteo algunos aprendizajes y los plasmo en el diplomado.

Definición de contenidos, facilitadores del Diplomado

Facilitador: ¿Y cuánto tiempo tomó esa construcción como del Syllabus del diplomado?

Participante: No, no fue mucho. Quizás como un mes. Fue una reunión, dos tres reuniones con Cynthia, con los alumnos y rebotando, si les hacía sentido, con mi director… Digamos, un mes en el plazo, pero si juntamos las horas estamos hablando a lo mejor de una semana.

Facilitador: ¿Y tú me dices que de alguna forma validabas lo que ibas haciendo con los estudiantes?

Participante: Siempre. Sí, de hecho la propuesta al final se las presentamos a ellos y a mi director: “esta es la propuesta final, qué comentarios, qué les parece”, etcétera.

Facilitador: ¿O sea que esto fue a lo mejor en primavera 2017?

Participante: Es que no me acuerdo cuándo surgió el diplomado… Es que tengo otro diplomado… Pero sí creo que fue en primavera del 2017.

Facilitador: Porque la primera generación empezó en otoño del 2017.

Participante: Ya me acordé. Fue… ¿El temblor cuándo fue?

Facilitador: Otoño de 2017.

Participante: Fue a finales de primavera que yo me reuní con los estudiantes, hicimos toda la gestión y el trabajo en verano… Sí, más o menos… Primavera-Verano 2017.

Facilitador: ¿Y en la construcción como teórica del diplomado, existe alguna perspectiva teórica que sustente como de manera transversal todos los contenidos que tiene el diplomado?

Participante: No, no… Así como tal no. Te digo, fue más como: Cynthia y yo nos sentamos, ella me propuso algunos conceptos, yo también… Explícitamente no, pero tanto Cynthia como yo tenemos ya ciertos enfoques, tenemos un bagaje de autores, etcétera, que ya plasmas en tu diseño, pero así que decir fue Lafarga, fue Valis, o sea sí están inmersos pero no así como son el hilo conductor, no...

Facilitador: Sí, pero digamos… ¿Una perspectiva teórica como el desarrollo humano, o alguna corriente humanista?

Participante: Pues la responsabilidad social, ese fue como el concepto transversal. Si no, esto así como tal la escuela humanista o eso, no. O sea como tal lo humanista así explícitamente, no. O sea la responsabilidad social está dentro de, ¿no?... Porque pone en el centro a las personas, pero no es tan directamente.

ECP en el Diplomado

Facilitador: Bueno, de acuerdo como a tu experiencia y a este trabajo que hiciste de construir los contenidos del diplomado y ser facilitador de uno de los módulos, ¿de qué manera crees que los contenidos promueven el desarrollo de condiciones como la empatía, la congruencia y la aceptación propia y de los otros como unas condiciones que son importantes para establecer una relación de ayuda, llámese en este caso relación voluntario y comunidad?

Participante: Es que en todo, o sea el enfoque que tenemos es ese… O sea, siempre considerando, o sea cuando yo pienso en los profesores que pueden impartir esto, pues pienso en esto: "Ok, quién tiene una perspectiva en este sentido". O sea, a mí no me interesaba que se supieran cuestiones muy técnicas, de manejo de grupo y técnicas de comunicación asertiva. Yo lo que buscaba sobre todo era que ellos pudieran tener una capacidad empática, de comprender las problemáticas sociales, y que eso los motivara a tratar de buscar respuestas. Por eso yo creo que sí cimbra en todos los módulos

Definición de facilitadores del Diplomado

Facilitador: Ahí hablemos un poco de los facilitadores: me gustaría entonces que aprovechemos para que me cuentes ¿qué otras características tuviste en cuenta para seleccionar a los facilitadores y cómo fue el proceso?

Participante: Pues primero fue buscar al interior, en la Universidad, colaboradores, porque este diplomado no tiene un presupuesto. O sea, eso fue también lo otro: yo veía la necesidad formativa, pero como tal no hay recursos. Tu sabes que el sector social a veces pues está carente de eso, entonces cómo maximizamos el potencial. Entonces yo decía, pues yo creo que al interior hay voluntarios que pueden formar voluntarios, personas con cierto talante con cierto historial, entonces primero busqué al interior y de mi propia área. Entonces en este caso involucré al coordinador de deportes que es psicólogo, que ha

tenido un perfil desde la psicología humanista, con experiencia de mucho contacto con jóvenes, eso fue muy importante, que tuviera empatía con los jóvenes, que los entendiera… Yo no quería un diplomado como tradicional, donde la educación es así: te paras en frente y te echas rollos. No, acá algo más constructivista, ese fue como un elemento clave. Jorge pues igual es del área… Que conociera a los jóvenes con los que estamos, conociera las acciones que realizan… Es experto en espiritualidad ignaciana, conoce perfectamente el carisma de la Universidad. Luego, pues yo, ¡vaya!, tenía que estar, y no me acuerdo… Claro, estuvo creo que el Padre, el director en ese tiempo, en lugar de Ale, y cuando se va el Padre ya entra Ale… Igual al interior, pues igual el Padre como experto, etcétera… Sí, es cierto, se va el Padre y ya no encuentro alguien al interior entonces me pongo a buscar, y Juan Luis es esposo de Ale. Juan Luis es un instructor mío del otro diplomado, entonces pues Juan Luis es una garantía y él trabaja muy bien temáticas sobre análisis de la realidad y política. Entonces yo lo que quería era algo más sobre aprendizaje situado y Juan Luis tenía una metodología de eso, entonces me dice Ale es la experta, entonces la contacto y…

ECP en el Diplomado

Facilitador: Volviendo un poco al tema de los contenidos, no me quedó claro de qué manera puntualmente los contenidos promueven el desarrollo de estas condiciones que te decía: empatía, congruencia y aceptación...

Participante: Sí, cuando sale un listado de conceptos, son conceptos en sí mismos o desde mi punto de vista, que tienen valores humanos, o sea, por ejemplo: aprendizaje situado. El aprendizaje situado implica el salir a conocer otra realidad, implica métodos participativos, implica comprender al otro desde la horizontalidad… La responsabilidad social es una mirada no tan individual sino eso, colectiva, social, entonces ahí veo una relación muy importante de la cuestión humana con lo social es que al estudiante se le dan… Es que me estoy tratando de acordar de los contenidos porque era el que yo daba: hicimos un análisis de la realidad, pero no desde los números sino desde la vivencia de ellos. Entonces, por ejemplo, ellos "yo estoy en la casa hogar", entonces ellos hacían un análisis en distintos cortes, en distintas perspectivas, enfoques, entonces hacían por ejemplo preguntas a los responsables de los proyectos… A las monjas, a los estudiantes, a las niñas de la casa hogar, hacían rebote entre pares, entonces como para ir entre todos construyendo un mapa de lo que era esa realidad de la casa hogar. Entonces a partir de eso, empiezan a problematizar: no, pues las niñas tienen cuestiones de drogadicción, hay -no sé- trastornos alimenticios y empiezas como a problematizar. Entonces no es un problema en un papel, sino que yo trabajo con Natalia y sé que Natalia tiene una adicción a la marihuana, entonces ahí entra la empatía. Entonces ya no es ¡ah!, yo quiero solucionar el problema de las drogas en jóvenes. No. Yo quiero que Natalia, porque yo ya tengo un vínculo afectivo con la persona, y eso es lo que me mueve a querer transformar su realidad. No sé si me explico, y eso pues a un nivel un poco más estratégico, más colectivo. Bueno eso es respecto al módulo 2.
Respecto al módulo 3, que es el de George (desarrollo humano) … Como tal, pues bueno la filosofía ignaciana pues… Más bien, el desarrollo humano surge de un Jesuita, bueno, de antes, pero Lafarga era jesuita… Hay una relación ahí muy estrecha, o sea para San Ignacio la "cura personalis", el acompañamiento personalizado era muy importante es decir ponía en el centro a las personas, entonces volviendo un poco a lo que te decía, son conceptos donde están permeados absolutamente de la cuestión humanista, somos una universidad humanista. Por eso te decía, no como tal está explícita esa parte, pero ahorita que te lo empiezo a analizar, yo sí detecto ciertos elementos que dan pie como a este enfoque.
Lo mismo con el cuarto módulo que es el de Óscar: comunicación no violenta, etcétera. Ya no me acuerdo ahí qué trataban. ¡Ah!, claro… Ese módulo particularmente surge porque los voluntarios… Me acuerdo perfectamente: B -un voluntario- llevaba radio. Entonces había otra compañera Marusi con la que hubo un conflicto: que, porque no se ponían de acuerdo, que los temas, que porque ella no iba… Entonces, a B, me acuerdo que cuando estábamos con Cynthia levantando estas necesidades decía: yo no sé cómo trabajar esto, cómo hago para… pues yo como coordinador de un proyecto, pues tener un equipo

efectivo, etc. Entonces a partir de ahí, surge… Ah, pues oye, comunicación no violenta, cómo trabajamos con equipos, etcétera. Pero insisto, siempre pensando como en las personas, por eso es que creo que sí está muy metido… Habrá que ver qué tanto en la realidad se aplica, pero...

Definición de estrategias pedagógicas en el Diplomado

Facilitador: Ya me queda un poco más claro, cómo se hace tangible. En relación ya con las estrategias pedagógicas: tu hablabas que no querías un diplomado convencional. Entonces ¿de qué manera se definió esa perspectiva? ¿O cada facilitador tomó la decisión de cómo iba a trabajar pedagógicamente tus módulos o hubo como…?

Participante: De entrada, ya el perfil, yo buscaba personas que tuvieran este tipo de docencia. Si te fijas son personas jóvenes que han trabajado distintos… Bueno no sé si los conozcas. Jorge por ejemplo durante muchos años estuvo dedicado a campamentos, o sea no es el docente que va y pues toma nota. No. Óscar, igual con los deportes y Ale, bueno ella tiene como la mezcla, pero siempre su perspectiva ha sido más constructivista. Entonces desde la selección, ahí. Luego cuando yo los reunía para decirles "oye cómo ves…" antes de iniciar el diplomado, siempre insistía en que este es un diplomado diferente porque es para voluntarios y los contextualizaba, incluso les decía "no se toma lista casi como tal...no hay evaluaciones de que sacaste 10, 9… No. Se acredita o no se acredita", o sea yo los instruía un poco en el tipo de docencia que yo quería que se impartiera. Y no yo, sino también los estudiantes, ellos pedían "no, pues que sea como en jardín, que sea algo como más amable, no queremos que sea un salón tradicional, etc.". Cuesta trabajo romper eso porque la inercia de la universidad en general pues es así, o sea no tenemos espacios abiertos donde puedas impartir una clase, porque está el sol, porque está incómodo… Entonces tienes que recurrir otra vez al salón, al aula.

Facilitador: ¿Y qué otras orientaciones o estrategias pedagógicas recomendaste a estos facilitadores que han acompañado el diplomado?

Participante: La verdad es que no hubo así como mayor capacitación, así que digas "oye te recomiendo tal texto", no porque ya digamos que hablamos el mismo lenguaje. Entonces cuando yo les decía algo, desde mi punto de vista creo que lo entendían luego luego y… Incluso creo que eso también generó, con el paso de uno o dos semestres, tendencia a confundir esta alternativa pedagógica con la informalidad. Te lo digo porque los estudiantes decían "no pues es que llegan bien tarde y los dejan pasar…", o sea como que no solamente creo que para tener un programa de este tipo se trata de capacitar a los profesores, sino también a los alumnos, o sea los alumnos no estamos acostumbrados a un modelo alternativo. Entonces ellos mismos le pedían al profesor volver a lo anterior, ¿me explico?, sin ellos estar conscientes. Entonces la inercia te jala hacia un mecanismo nuevamente tradicional.

Facilitador: Pero en general, si bien entiendo, simplemente el hecho de abrir la posibilidad y comentar entre los facilitadores, pues esta necesidad de tener un método alternativo, fue suficiente para que cada uno de acuerdo a su estilo definiera...

Participante: Ujum, ujum (asintiendo)

Necesidades de formación Asibero atendidas en el Diplomado

Facilitador: Bueno, ¿de qué manera el diplomado atiende las necesidades de formación y desarrollo de habilidades de los voluntarios de Asibero?

Participante: No lo sé, fíjate que nosotros… Ya no me acuerdo cómo está eso, pero un proceso que quedó ahí pendiente y que es muy importante es esto que tu comentas: tener un instrumento que verdaderamente mida cuáles son las competencias que desarrolló el estudiante. No estoy seguro, pero creo que en su momento se aplicaron evaluaciones, pero de educación continua, que es como el machote que se utiliza para todas los diplomados. Entonces el estudiante evaluaba -no sé si a ti te tocó- y te dicen "ah, profesor, ¿conoce bien el tema?", pero cuestiones más genéricas. A lo mejor vale la pena diseñar algo muy particular para este tipo de diplomado.

Facilitador: Es decir, ¿no existe ningún instrumento o herramienta, o estrategia de seguimiento para identificar de qué forma se atienden las necesidades?

Participante: No, no. Ahí hay un foco rojo que hay que trabajar. Sí, o sea se dio por sentado como que pues porque ya se pone la estructura, los profesores y esto, ya el alumno automáticamente va a aprender… Pero hay que medirlo.

Asibero y el Diplomado

Facilitador: Y bueno, en relación ya con la participación de los estudiantes una vez se abrió el programa: ¿cómo fue la acogida de los estudiantes de Asibero al abrirse esta posibilidad del diplomado?

Participante: Pues muy negativa, yo diría. Hubo mucha resistencia porque les pareció una clase más, o sea les pareció… Tu sabes que los estudiantes tradicionales no es como que estén muy ávidos de entrar a clase y aprender, como a lo mejor en posgrado. En licenciatura es como "uta madre", a pesar de que ven la necesidad, a pesar que ellos lo pidieron y se generó este esfuerzo -porque fue un esfuerzo porque para mí y el área implicó mucho más trabajo...Estructurar, gestionar, dialogar con profesores, porque además nuestros profesores no cobran, más que Ale que es externa, pero ahí de afuera todos son voluntarios-... Entonces todo ese esfuerzo creo que ellos no lo vieron así, lo vieron como "híjole, una clase más" ... La hora ya es pesada, es viernes en la tarde… Y lo que detonó ese tipo de actitud fue que no esperaban tener alumnos externos. Creo que les pegó también mucho como en su ego: ellos -esto es una interpretación mía, no necesariamente tiene que ser así- pero yo sí percibo que se fue generando un grupo como muy ensimismado, donde nosotros somos los buenos, el grupo comprometido, los sensibles ante los problemas y entonces cuando su mundo se abre y ven a verdaderos luchadores sociales, a gente donde ya están trabajando… Es cuando dices, yo lo escuché de ellos: "es que nos sentimos nada a comparación de ellos", y eso les pegó mucho en su ego y por eso fue que dijeron "no pues yo ya no me siento cómodo, ya no soy yo aquí la estrellita" ... Entonces como que se sintieron un poco desplazados, sumado al cansancio y que es una clase más, etc., como que siento que se cayó mucho la motivación.

Facilitador: Y justamente te quería preguntar eso, ¿cuál fue el impacto que tuvo el hecho de tener a otras personas en el diplomado? Y en ese sentido, ¿crees que cambió el sentido mismo del diplomado?

Participante: Sí, sí, sí. Cambió todo… Cuando me dan la indicación de "esto se abre", pues de entrada ahí hay una ruptura, no fue un diálogo, no fue un "E cómo ves, cuáles son las capacidades del programa, en qué momento está" ... Fue un "Va", cuando los mecanismos en Asibero siempre eran muy dialogantes. Este diplomado fue a partir de escuchar a los implicados, entonces de entrada ahí contradices. Entonces para mí fue un ponerme en medio, en la institución y los alumnos. Entonces "híjole, yo estoy fallándole a los alumnos, pero también la institución me está diciendo que va por acá", entonces ahí fue y no hubo la apertura de decir "pues vamos a dialogar". Fue un "ya mañana que se abra porque ya tengo una persona que ya viene". Entonces no hubo tiempo para reflexionar, asentar esto, planearlo incluso. No, fue un "opera ya", entonces con la estructura que está, acondiciona. Ahí es donde viene un poco, creo yo, el conflicto. Esos son los impactos que percibo y pues obviamente la fuerza de los externos fue muy grande. Se deja venir la gente, muchas personas interesadas, un diplomado prácticamente gratuito… Entonces eso

a mí me implicó mucho trabajo, entrevistas, pum pum pum, y se pierde de vista un poco al estudiante, que estaban acostumbrados al apapacho, al acompañamiento personalizado… Y bueno, viene después para terminar de amolarla, el terremoto, fue un tema clave ahí… El terremoto del 19 de septiembre del 2017… Pues es un proyecto de recién creación, o sea era un bebé, y a ese bebé le exigieron como si fuera un adulto maduro. A qué me refiero, a que Asibero -los jóvenes universitarios- fueron quienes cargaron con que la universidad fuera un centro de acopio, y lo hicieron muy bien, y a ojos de la sociedad la Ibero quedó ¡Wow!, pero al interior se fracturó la relación entre los estudiantes, el cansancio fue tremendo, es algo que creo que no pudieron superar, pero digamos el proceso formativo quedó un poco trunco porque eso fue la acción que en la coyuntura el estudiante dijera "ya no quiero saber nada del diplomado...

Facilitador: ¿Porque tengo que atender esta necesidad?

Participante: Ajá, incluso el diplomado no tuvo clases… entonces ya fue como que se truncó ahí eso.

Necesidades pedagógicas de Asibero

Facilitador: Y desde tu perspectiva, ¿qué haría falta o qué otra estrategia se tendría que crear para poder atender las necesidades de formación de los voluntarios de Asibero?

Participante: Pues tener los recursos, tener una estructura un poco más clara. Yo lo veo a la distancia: cuando estás adentro a veces no ves cosas por lo mismo, estás dentro de la tormenta… Entonces hoy lo veo desde fuera, y muchas personas me lo hacen ver -personas externas, mirándolo a distancia- pues que lo que en su momento se hizo de ese programa fue mucho… Para una sola persona, con el presupuesto que teníamos, el coordinar dos diplomados, el llevar centro de acopio, el voluntariado, impartir clases, hacer investigación… Entonces de entrada yo diría: poner orden, estructura, decir "a ver qué quieres, pero entonces vamos a tener una persona…" ... O sea, como poner los recursos para que se pueda propiciar eso. Creo que la Universidad no le dio la importancia al voluntariado en términos reales, prácticos, económicos, de designar… Si tú ves en la historia del programa, el programa creció proporcionalmente los dos años quizás. A mí me contratan por medio tiempo y yo llevaba el Centro de Acopio… Me dan tiempo completo y empecé a estructurar: me quedé con centro de acopio y con voluntariado -estamos hablando de 20 personas, de alumnos-, pero cuando empiezo yo a tener 80 personas, y empiezo a tener 120, y empiezo a tener un proceso formativo, y dos diplomados… Ahí, con una persona se quedó. Entonces creo yo que también es un tema muy estructural. Hoy J lo vive… Yo porque estaba dentro de la inercia, y yo fui el que lo cree, y por eso más o menos llevaba las cosas, pero alguien que está aprendiendo y que le ponen "vas y agárralo en quinta", es complicado. Entonces lo que entiendo que están optando en la dirección es, olvidemos a las personas de afuera y volvamos a los alumnos, que es lo que podemos verdaderamente atender… No podemos atender a todo el mundo. Entonces bueno, creo que J es lo que está tratando de hacer, otra vez recuperar el núcleo de voluntarios y entonces trabajar con solo alumnos, que es todo un mundo… Pero ahora imagínate cuando se abrió.

Facilitador: Ya hablemos un poco más de la perspectiva actual, ya para cerrar. ¿Qué impacto crees tú que ha tenido el diplomado en los voluntarios? De acuerdo a tu perspectiva… De Asibero

Participante: Híjole, no lo sé, fíjate… Yo creo que también depende mucho del alumno, porque he recibido comentarios muy buenos de algunos alumnos pero que siento que el diplomado vino a ser un complemento a ya una estructura formativa previa que ya tenían, entonces lo valoran más, como que lo degustan. Hay quienes a lo mejor todavía no estaban en esa etapa, que para ellos es como un pesar. Por eso te digo, depende del alumno... Y creo que también depende el módulo, yo te puedo decir que los alumnos de Asibero que estuvieron con Ale estuvieron muy contentos. Los alumnos que les tocó la primera generación con Óscar no les gustó mucho. O sea, son como muchos factores, no te podría decir así cuál es el impacto de los alumnos del diplomado así en general. Desde mi perspectiva te diría, pues el

impacto es positivo con el hecho de que están ganando, pero a veces el alumno no lo ve así… Yo te puedo decir "pues oye, quién te da un diplomado gratis". O sea, ya de entrada es un ganar, pero sí implica un esfuerzo, implica ser constante, cosa que a veces no están dispuestos a hacer… Porque algo que también noté es que hubo un cambio significativo en el proceso formativo anterior a cuando se formaliza con el diplomado. El anterior era tan laxo que se caía en lo meramente social: era un grupo de 20 alumnos, que eran así el núcleo, y entonces nos llevábamos muy bien y éramos como una familia y entonces era como "pues vamos a traer botana", y platicábamos, los chistes, y después nos íbamos a echar la cerveza… Eso es formativo porque era entrar a un nivel de confianza diferente, estrechar vínculos con el alumno, entre ellos mismos… Pero no se profundizaba en otras cuestiones y entonces eso les encantaba, y con eso los tenías perfectos, pero no era el objetivo del voluntariado. Tú necesitas gente comprometida, que sirva… Pero entonces cuando tú les exiges eso es que vienen y dicen "no, yo me quedo nada más con el desmadre -con todo respeto- y ya estas cuestiones que me exigen más ya no me gustan" ... Entonces es el reto, o sea cómo haces que el estudiante disfrute eso, pero también se comprometa a dar más.

Facilitador: ¿Cómo crees que se puede lograr avanzar en que el estudiante comprenda el valor que hay en recibir una formación de parte de la Universidad, que como bien dices, es gratuita?

Participante: A mí ya no me dio tiempo continuar, pero lo que yo estoy convencido y ahora lo estoy desarrollando con mi tesis, es que las personas no nos movemos con base en la razón sino con las emociones, si el estudiante no está inmerso de manera fuerte, un contacto con la realidad, no va a tener la necesidad de formarse. Si hoy yo estuviera allá, yo generaría espacios de voluntariado donde sí toquen la realidad, pero de manera fuerte, no como que medio la toco y me voy corriendo y ya, y sigo haciéndole que soy el bueno… Es realmente un proceso empático, de sentir la miseria del otro y poder a partir de eso, motivarme para formarme. Yo creo que es por ahí. Pero eso tiene sus retos en sí mismo, eso como tal, en términos administrativos e institucionales, implica que la Universidad quiera asumir el riesgo, porque para que esos estudiantes tengan ese tipo de experiencias, necesitamos muchas cosas, o sea cambiar la estructura de la Universidad, porque para tener ese tipo de experiencias no puedes dejar que lo que le sobra al alumno de tiempo, lo destine a eso. O sea, necesitas tú tener una malla curricular donde en cada proceso tu tengas eso, o sea que sea un estilo de vida de la universidad.

Facilitador: Eso es palabras mayores...

Participante: Pero por eso te digo, la Universidad no le dio la importancia al voluntariado como yo de pronto la percibo… No es como "hay un grupillo ahí que hacen cosillas y van a pintar…". No, no… Es una responsabilidad social de la universidad.

Facilitador: Este semestre se abrieron 2 de los 4 módulos (de 67 inscritos sólo iniciaron 39, y de esos, 17 son Asibero), ¿a qué crees que se deba ese bajo nivel de participación? Porque además, voluntarios inscritos en Asibero son como 69, y de esos sólo 17 están haciendo el diplomado…¿a qué crees que se deba esto?

Participante: pues lo que te digo, el valor del programa no hemos sabido… No los hemos sabido seducir, y quizá la forma, a pesar de que ellos lo validaron, no fue la mejor… Yo estoy convencido que hay que explorar… Cuando le paso la estafeta a J y al Director, les digo "pues yo probé esto…", uno va desarrollando cuestiones conforme va viendo… Yo probé la cuestión de reuniones semanales, las palomitas, veíamos películas, lo que te dije…, pero faltaba. Ahora pasamos a esta cuestión formal y tampoco. O sea, si no funciona hay que hacer cambios. Yo consultaría a los estudiantes otra vez, pero no dejaría que ellos decidan como lo hicieron en esta ocasión, porque ellos finalmente fueron los que decidieron y el supuesto fue que, al ellos empoderarlos y decidir, los empoderas y entonces se comprometen. No fue así. Fue "pues quién puso este diplomado" ... Ni siquiera ellos se asimilaron que ellos mismos fueron los que… Entonces fue como echar la culpa de "no y entonces esto por qué…" y el

pretexto de “lo abrieron y entonces aprovecho para zafarme”. Yo apostaría más por un programa de formación de aprendizaje situado para retomar lo que te decía de la experiencia, pero no sé en qué condiciones estemos, porque eso implica movilidad, transporte, costos, chofer, tener instituciones que realmente nos necesiten, porque esa también es la otra. Las Asociaciones de Asibero, y en general en México, posiblemente también en Colombia, y Latinoamérica en general, el voluntariado a veces se demerita, no se le da la importancia como tal, y entonces las organizaciones civiles están carentes de recursos económicos, hay pequeños actores que están tratando de sobrevivir, no son empresas, son organizaciones que buscan ahí… entonces no se dan a basto de “a ver, estoy luchando por sobrevivir económicamente, por tener algún recursito, por atender a los 50 niños autistas que me llegan y dime que acompañe a 3 voluntarios, pero sí necesito es que me ayuden”. Entonces es muy complejo, cuando yo propongo esto que te digo de aprendizaje situado, implica volver… Por eso lo que yo hice fue formar a las organizaciones con el otro diplomado, el de participación y acción ciudadana, que ese va dirigido más a organizaciones, porque yo también me di cuenta que necesitamos organizaciones que miren a los voluntarios con otra perspectiva.

Facilitador: Sí, la realidad es más compleja porque es organizaciones-universidad-voluntarios-beneficiarios…

Participante: Cómo engranas todos esos intereses...

Facilitador: Creo que eso responde a mi pregunta de cómo podría fortalecerse a los voluntarios y su acción voluntaria, pero eso suena un poco a utopía porque implica muchos cambios… Pero hablando ya más del diplomado en términos de enfoque y contenido, ¿tú qué oportunidades de mejora identificas?

Participante: Un montón (interrupción)

Facilitador: ¿Qué oportunidades identificas tú en términos de enfoque y contenidos?

Participante: Lo que ahorita tú me dijiste… No me dijiste, pero me hiciste caer… Hay que evaluar, hay que generar un instrumento de evaluación. Quizá hacerles ver a los estudiantes como las ventajas que tiene el estudiar un diplomado, que a lo mejor uno las da por implícitas, pero ellos a lo mejor todavía no logran asimilar los beneficios que tendría esa formación. Entonces a lo mejor tener como una sesión previa como para sensibilizar de la importancia de su formación a través de este diplomado. Fíjate que se me ocurre mejor que sea desde la voz de los beneficiarios… Imagínate, no sé, una de las chavas que está presa que escriba una carta y entregársela a los voluntarios donde diga “ayúdame…”, que sea como una dinámica, volver a la empatía, que el estudiante se sienta interpelado con esa necesidad de que cómo va a responder a estos problemas que tiene tal persona si no se forman.

Facilitador: ¿Y qué otra cosa se te ocurre que pueda implicar una oportunidad de mejora para el diplomado y pues para garantizar de alguna forma que los estudiantes se sientan invitados a formarse?

Participante: También a lo mejor tener una capacitación con los profesores, o sea que los profesores conozcan bien el contexto, porque todo esto que te platico los profesores no… Ellos van a sus clases, medio saben del voluntariado, pero todo esto así a profundidad que te platico yo aquí creo que vale la pena que lo conozcan para tener un proceso de capacitación de inmersión… Incluso donde ya tengamos un especialista de desarrollo humano que pudiera ser el hilo conductor de todo el programa… Pero ahí sí, con un especialista que domine ciertas referencias, que dé algo a los profesores en primera instancia para que rediseñen su programa. Eso también es muy importante, yo creo que ya le hace falta un rediseño, una actualización al programa, que bueno, va a sonar muy triste, pero sé que ese diplomado ya va a desaparecer. El diplomado ya la generación que está acabará y ya no habrá más.

Facilitador: ¿Por qué?

Participante: Porque se abrió y como ahorita es un grupo pequeñito de estudiantes -17 hablas-, no tenemos para tener 4 módulos, también es muy largo, estamos hablando de dos años, creo que eso no es muy motivador. Ahora, se pensó así porque la intención es tener voluntarios a lo largo de todo un semestre. A lo mejor fue muy ambicioso, y también fue porque en parte los estudiantes así, como nosotros tenemos muy poquito tiempo que le sobra al estudiante, no es como la universidad que tienes 8 horas al día para formarlo en su carrera… No aquí tienes una hora a la semana que te da… ¿Cómo haces que en una hora se forme? Entonces prolongas el tiempo.

Facilitador: ¿Es una realidad que el diplomado va a desaparecer?

Participante: Como hoy existe, sí… Porque bueno, yo estoy aquí en Educación Continua y lo que hemos hablado con J, su director ya tomó la decisión de que es la última generación. Nosotros ya no lo estamos promocionando. Puede evolucionar y puede hacerse a lo mejor un curso, o sea, pero así como existe actualmente, ya no va a haber otra generación. Yo creo que también es una buena oportunidad para ti porque creo que con estos insumos y con lo que se ha aprendido de este diplomado, puede surgir algo mucho mejor.

Facilitador: Y de pronto una alternativa que sí atienda las necesidades de los estudiantes puntualmente de Asibero, o sea que pueda fortalecer a los chicos porque creo que, mi perspectiva de lo que he visto en general es que se le dio la vuelta a la tortilla: pensábamos que era para los estudiantes y al abrirlo terminó siendo para el público externo, que mi sensación es que están fascinados. Lo que vi de las valoraciones que hice, la gente del CRIT, este señor Javier que trabaja con mezcaleros, ROTARAC, o sea la gente que viene de afuera, el diplomado le encantó… O sea, sí atendió sus necesidades.

Participante: Fíjate que ahora que lo dices Natalia, coincido contigo plenamente. Quizá yo no supe… Mi problema fue meter mi cuestión personal, es decir: Yo desde mucho tiempo, y mi vocación ha tenido que ver con querer responder a esto, entonces he buscado, he investigado lo que quieras -no quiero que se malinterprete ni que suene a presunción ni mucho menos- pero creo que el nivel que le di al diplomado, no es de licenciatura, es quizá hasta de posgrado o una especialidad… Es como para gente un poco ya con otro nivel...

Facilitador: Sí, a lo mejor no para el voluntario que acaba de comenzar… Que está hasta ahora experimentando...

Participante: Pero eso fue un error mío. Ahora que lo veo, con mi hambre de creer y así…

Facilitador: Fue como una oportunidad… Porque es curioso, la Universidad a lo mejor no atendió esa necesidad en esencia que tenía en mente que eran los voluntarios, pero atendió una necesidad externa que seguramente va a tener un impacto… Porque yo sí percibo que la gente afuera lo recibió muy bien, es mi percepción preliminar como con la información que he recopilado.
Bueno, me llevo mucha información: como entender el origen inicial del diplomado, entender que buscaba atender las necesidades de formación de los voluntarios pero que estos cambios que son normales en las organizaciones pues generaron un cambio en la perspectiva… Esta necesidad que expresas de pensar en otra alternativa que pueda atender eso, y que pueda seducir a los estudiantes (esa palabra me gustó), y permitir que estén involucrados pero que no tomen la decisión en relación con qué es lo que se va a hacer. Eso me parece interesante como en la perspectiva que me compartes.
No sé si tú quisieras agregar algo más para cerrar.

Participante: Me gustó mucho tu recuperación, tu síntesis me pareció muy buena… Y en esta seducción del estudiante pues es todo un mundo, es verdaderamente un… Hay muchos factores, y te lo digo con conocimiento porque hicimos una investigación que te he platicado como del Área de Participación, pero es más… Hay muchos factores externos, incluso culturales, históricos, sistémicos que limitan a que el estudiante se deje seducir por esto, porque hay conceptos que son contradictorios… El voluntariado parte de la gratuidad, y en este mundo la gratuidad no vale nada, hoy necesitas el utilitarismo "si tu no me das yo pa' qué estoy" ... Entonces eso es contradictorio.
Dos, hoy el tiempo si no produces, estoy perdiendo el tiempo… Si yo me estoy formando y voy a obtener algo, si yo no termino mi carrera… Los mismos papás de los voluntarios, me ha tocado muchísimas veces: "a ver Pedrito, a qué vas a esas tonterías a perder el tiempo en el voluntariado…Yo te estoy pagando la carrera… Te estoy pagando una renta de una casa, entonces dedícate a lo que estás". O sea, la perspectiva del papá es razonable, ¿me explico? No es porque sea un mal padre, es porque también la economía le duele y lo que quiere es agilizar para que obtenga el título… Por eso te digo, es un tema muy complejo… Cultural, incluso… Lo que yo quisiera es que miremos, por ejemplo, al beneficiario como una persona, como tú o como yo, y eso también es cultural… Nos ponemos siempre por encima del otro… ¿Cómo romper esas inercias, cómo formar en eso? Necesitas una preformación, pero cómo hacer para que se pre-formen… No sé si me explico… Es un círculo ahí como bien complicado de romper. O sea, no es como en Europa donde el voluntariado es toda una cultura y es hasta incluso bien visto y es reconocido… Acá los estudiantes se tienen que tapar para entrar al voluntariado… "Oye y tú qué haces en esa madre… oye es viernes a las 3… No, vámonos a chupar…" .... ¿Me explico? Son muchos factores, es todo un reto...

Facilitador: Sí, es un reto. Bueno E, muchísimas gracias. Me voy con mucha información, con una perspectiva que nutre mi investigación y que para mí es un reto porque lo que me encuentro es que es más complicado de lo que parece… Y bueno como por mi observación, veo el proceso: pensaba una cosa hace un año y ahora es como, ¡oh, Dios!, no es nada de lo que yo pensaba… Y pues conforme ha ido evolucionando el proceso también del diplomado, pues ha cambiado y sí es un reto inmenso, pensar en cómo proponer algo para responder a esa necesidad (que esta tarde quiero confirmar si de verdad es una necesidad… porque a lo mejor también he pensado como que quizá hay estudiantes que piensan "una acción voluntaria no implica una formación").

Participante: Ah, no… Eso yo te lo adelanto, ellos no tienen esa necesidad, la necesidad es institucional… Yo me doy cuenta que si ellos no se forman no van a responder… Ellos no tienen la necesidad, como te digo, yo fui voluntario muchos años, pero no alcanzaba yo a mirar lo que hoy miro… Cuando yo iba a dar clases de alfabetización a unas señoras 'x', yo me iba satisfecho: mi necesidad, hoy lo veo, ni siquiera era consciente en ese momento, pues era una satisfacción "ay, le doy sentido a mi vida… lo que estoy aprendiendo lo puedo aprender con otros que no tuvieron la oportunidad, etc." ... Cuando yo iba a estas clases, pues era gratificante la persona… Tú veías y te daba las gracias, y te veía como el profesor y te admiraban, y dices "wow, es muy padre", pero es la perspectiva del individuo… Pero hoy la institución no es la misma que la del individuo… Lo que la Universidad quiere es que esa labor transforme la realidad, y para eso sí te tienes que formar, no es para ti para cubrir tus necesidades… No sé si me explico. Pero eso ahí viene el choque porque entonces vamos a seguir, todo está bien, y sí y me formé y a lo mejor me ayudó mucho a ser una mejor persona, etc., pero eso no logró cambiar la realidad de la ignorancia, de lo que quieras… Entonces es muy fuerte darte cuenta de eso porque es una perspectiva muy egoísta, y yo estoy bien y ya… Y qué pasó con la persona… Pregúntame qué hice con eso: no sé… y en qué los ayudé, quizá no lo sé… Lo que decimos es "siempre sales recibiendo más de lo que das" y esa no es la intención… o cuando llegamos a una comunidad y decimos "Ay, no… Ahora valoro más lo que tengo" ... Estamos reproduciendo el sistema más… Hay una frase de Paul Vali que dice "pocos saben qué hace lo que haces". Sabes lo que haces, pero no sabes qué es lo que va a hacer lo que tú estás haciendo, el impacto, el efecto… Entonces es más profundo, pero llegar a ese nivel estudiante no sé si también lo deba…

A lo mejor mi error ha sido exigir demasiado cuando es un proceso y yo no lo supe entender y yo ya quería exigirles como al bebé… que es lo que me hicieron a mí con lo del terremoto…

1’11’’

Entrevista realizada a Coordinador del Voluntariado

Para este caso denominaremos al entrevistador como “Facilitador” y a la persona entrevistada como “Participante”.

Datos generales de la persona entrevistada
Nombre: A reserva del sumario
Cargo actual: Coordinador del Programa de Acción Profesional e Incidencia Social (PAPIS)
En el cargo desde: mayo de 2018 hasta la fecha de realización de la entrevista
Relación que ha tenido con Asibero: Antes de coordinar el PAPIS se encargaba de procesos administrativos.
Entrevista realizada: viernes, 29 de octubre de 2018

Percepción general sobre Asibero

Facilitador: ¿Cuál fue tu percepción sobre Asibero antes de entrar antes de hacer parte, digamos como de tener el liderazgo del programa?

Participante: Mira, yo percibía un grupo muy fuerte de alumnos voluntarios que eran líderes, y agentes multiplicadores que invitaban a más gente a unirse al grupo, yo desde mi oficina porque el proyecto estaba allí enfrente y usualmente veía que entraban chavos y lo veía muy fortalecido.

Facilitador: Entras a coordinar Asibero o al programa papis que es el que se encuentra vinculado a Asibero. ¿Cuál es su percepción ahora el programa Asibero como tal?

Participante: Cuando me ofrecen el puesto lo primero que hago es hacerme entrevistar con Asibero, con los alumnos del Staff (2:59) Asibero y ahí es donde empiezo a encontrar con alumnos con descontento que ya querían salir otros que se fueron, y ahí fue cuando me topé con un muro.

Facilitador: ¿Y qué otras cosas encontraste como en esa exploración que hiciste justo antes de entrar cuando ya te dijeron, te ofrecemos esta posición?

Participante: ya no había líneas de trabajo, los proyectos estaban muy sueltos, los alumnos ya no creían en Asibero, estaban alumnos cansados, enfadados, y algunos creyeron en el proyecto, cuando entre y se los agradezco, pero otros chicos con muchísimo trabajo y otros se fueron.

Facilitador: ¿Si hubo gente que desertó?

Participante: Sí, pero porque ya estaban bien enojados.

Asibero y el Diplomado

Facilitador: ¿Y después de esa exploración previa, ya cuando entraste y recibiste formalmente el cargo que encontraste?

Participante: Me encuentro con dos diplomados, responsable de dos diplomados y empiezo a gestionar para que se hagan en este periodo; que es el de Responsabilidad Social y el de Participación Ciudadana y me topo con que el de Participación Ciudadana ya no tiene la beca que estaban contando que era un 95% de beca, si no que ya tenía un costo de 4.000 pesos y fue un trabajo muy fuerte el que hicimos para juntar a 20 alumnos y lo primero que pasa obvio tuvo su efecto pasa de ser un diplomado que venían siendo de alumnos cambia para gente ya más adulta, gente que esté ya en la universidad y se consiguieron 20 alumnos para este diplomado con un pago de 4.000 pesos. En el de Responsabilidad Social iba dando como esta inercia que traía ya, de alumnos inscritos que siguieron trabajando que los he visto muy a gusto y con sus profesores.

Facilitador: Y en ese sentido ya que estamos hablando como del voluntariado ¿Qué opinas del voluntariado y la necesidad o no de tener una formación?

Formación y voluntariado

Participante: Cuando entro me encuentro con un voluntariado muy difícil, muy difícil porque los mismos alumnos jóvenes son más apáticos ahora a sensibilizarse con lo que estamos viviendo, con todas estas crisis que de repente se nos han presentado y todos estos cambios los alumnos has sido muy indiferentes. Cuando realizo la primera actividad para la inscripción de voluntarios son muy pocos los que asisten, muy pocos, en solo dos o tres días que estuvimos allí en la feria; no asistían alumnos, la inscripción bajísima; entonces yo le pregunto a los jóvenes de Estafa Asibero, ¿Qué pensaban ellos? Y me dicen que es que ahora los chavos ya prefieren como con el teléfono (no entendí 7.33), esa fue la respuesta que me dieron y ya pues con el interés hacia el otro.

Facilitador: Y en ese sentido ¿Crees que para ser voluntario Asibero hay que tener alguna formación, hay que prepararse?

Participante: Sí. Eso yo lo veo indispensable porque los alumnos traen ese interés cuando entran al voluntariado de esos pocos que tuvimos, entran con esas cosquillas de interés de hacer cosas. Pero la cuestión es que encuentran el sentido de cómo hacerlos y esa parte es la que nos toca a nosotros, como dárselas. Pero yo creo que con un diplomado ellos lo ven como una materia más, unas horas más de clase; entonces podría ser mediante talleres, mediante foros, algo que profesionalice, pero más corto.

Asibero y el Diplomado

Facilitador: En este momento tú, ¿cuál es la relación que tienes con el diplomado, lo coordinas?

Participante: Lo coordino.

Facilitador: ¿Y qué opinas sobre el diplomado como un programa formativo para los voluntarios de Asibero? Digamos que fue como intención inicial de diplomado.

Participante: Veo que no tuvo éxito, ósea me refiero Asibero, lo que me estás preguntando, hacia los voluntarios de Asibero no tuvo éxito, la mayoría salió. Son pocos los que continúan acá en el diplomado de Responsabilidad Social para profesionalizarse; entonces es como preguntarse en dónde fallamos que es lo que toca hacer ahora otra vez. Pero la mayoría se salió del diplomado.

Facilitador: Y en esos pocos que continúan ¿tú qué crees que impacto ha tenido sobre el diplomado?

Participante: En cuanto a los que siguen, el impacto que tiene este diplomado ha sido bueno porque han sido de los proyectos que tiene la universidad con ellos con Asibero, como es el de Realidades Invisibles, como son los Lag y son los chavos que van a los diplomados. Sin embargo, los otros perdimos esos proyectos. Proyectos que al inicio se habían dicho que se iban a ofrecer por parte de Asibero y cuando empezamos el semestre fue que ya nos dijeron que, porque ya no tenían tiempo, por x cosa.

Facilitador: ¿Tú conoces los contenidos y la pedagogía del diplomado?

Participante: Poco he leído, la verdad ha sido mucho lo que se me dio desde el inicio, entonces por encimita la verdad.

Facilitador: O sea conoces lo que está en el Syllabus, digamos

Participante: Exactamente...

Facilitador: ¿De lo que conoces y de lo que sabes, de lo que has escuchado de los estudiantes, de los profesores, qué elementos crees que se podría destacar del diplomado de Responsabilidad Social y profesionalización del voluntariado?

Participante: Yo creo que uno de los principales elementos es ver cuanta gente pertenece a organizaciones y que impacto tengan estas organizaciones, y como decirles a los voluntarios acá también de Asibero vea que nos está funcionando, es como lo que yo hago, viendo así como una evaluación. Porque abandonaron el diplomado.

Facilitador: ¿Y términos de contenidos de pedagogía que cosas crees que tiene para rescatar del diplomado, en profesionalización del voluntariado?

Participante: para rescatar...

Facilitador: Sí, que tú digas, bueno estas cosas son valiosas, o sé que esto es algo que debemos conservar

Participante: Que yo creo primero bueno que se está dando es acá dentro de la universidad, dentro de las instalaciones que tenemos los profesores, son buenos profesores, que son los que impactan el diplomado, que se trata de cumplir con el proceso dentro del semestre desde que se inician hasta el cierre del final.

Facilitador: ¿Alguna otra cosa que quieras mencionar como que sepas que vale la pena rescatar del diplomado?

Participante: Lo ven también como un acompañamiento, porque al final también son voluntarios que están trabajando, ellos son los que están tomando el diplomado y que es como parte de un acompañamiento.

Facilitador: ¿A qué te refieres como acompañamiento?

Participante: Para saber cómo están trabajando sus organizaciones sus proyectos que están presentando, todo estos que están acompañados con profesores que tenemos. Y que tenemos apertura de quien se quiera acercar a los profesores para platicar.

Facilitador: El diplomado se inició con un grupo que se veía que era grande de más o menos 60 personas, se abrieron los 4 módulos cuando se salió la primera promoción que fue otoño de 2.017, hace un año. La

participación como tú mismo lo mencionaste de voluntarios de Asibero disminuyó. ¿A qué crees que se debe pues este nivel de deserción de voluntarios de Asibero en el diplomado de profesionalización del voluntariado?

Diplomado como problema

Participante: Esto era lo que te decía anteriormente, lo ven como una materia más, horas más y es de lo que querían era sintetizar las cosas, si les van a dar una profesionalización, que dilate 2 años un diplomado que es lo que tiene este diplomado, entonces lleguen hacerlo de manera más corta.

Facilitador: Eso como parte de lo que te han comentado los estudiantes

Participante: Sí

Facilitador: ¿Hay alguna otra razón por la cual los chicos hayan desertado del diplomado?

Participante: No, pues eso es lo que han dicho normalmente todos. Que es muy largo, que no les gusto

Facilitador: Y eso de lo que no les gusto, que acabas de mencionar ¿qué sabes qué fue lo que no les gusto?

Participante: como que les hayan impuesto el diplomado junto con gente externa, ellos eran un grupo fuerte, entonces cuando les abren el diplomado lo abren para gente externa, para gente mayor en el caso tenemos gente que está jubilada de tercera edad y esta parte fue lo que a ellos no les gusto. Convivir con ellos y de repente ellos lo vuelven guía de ellos y no sabían que decirles.

Facilitador: Ósea hubo, en el marco del desarrollo del diplomado se pensó para un público y cuando lo abrieron se incorporó la posibilidad que entraran personas que no estuvieran en Asibero necesariamente si no que estuvieran interesadas y en otras organizaciones.

Participante: Exactamente

Necesidades pedagógicas de Asibero

Facilitador: A pesar de esta deserción ¿tú crees que el diplomado atiende las necesidades de formación de los voluntarios de Asibero?

Participante: Sí, yo creo que si

Facilitador: ¿Por qué crees que sí?

Participante: Por esa parte que se mencionaba del acompañamiento, porque ellos ya sabían cómo hacer las cosas ya sabían cómo desarrollarse como voluntarios donde deseaban profesionalizarse, además ellos lo pedían, el momento en que se abre el voluntariado que te digo que lo ven como una clase más que lo ven con alguien más, ya es cuando pues se pierden se encuentran de que ya no les gusto simplemente. Pero si siento que cumple con el proceso de formación para el voluntariado

Facilitador: ¿Y qué crees tú que fue lo que fallo hay, en el diplomado pues además de esto que mencionas de esto que entran personas externas, que otra cosa crees que no funcionó y se piensa que los estudiantes percibieran que es una carga más?

Participante: Yo creo que tuvieron también que haberles preguntado a ellos del diseño que se empezaba hacer, cómo involucrarlos a ellos un poquito también, creo que eso falto.

Facilitador: ¿Hablando de estas necesidades pedagógicas, tú crees que el diplomado debe mantenerse como el programa formativo de voluntarios de Asibero?

Participante: No. Yo lo cambiaría. El diplomado, así como estos dos años no lo dejaría, yo dejaría como talleres, como experiencias, realizar foros, pláticas, pero tal, así como un diplomado ya de dos años si se me hace muy largo.

Facilitador: ¿más por lo largo que por otra circunstancia?

Participante: No yo creo que nada más sería eso que por el tiempo

Facilitador: En estos meses de haber compartido con los voluntarios de estar más cerca a los jóvenes de mover la dinámica del grupo. ¿Qué necesidades formativas has identificado en el grupo de voluntarios de Asibero

Necesidades de formación de Asibero

Participante: Ahorita están ellos como te decía, los que están en el diplomado lo han aprovechado, pero los que no…. han dejado de tener un compromiso con Asibero; entonces yo creo que es como una gran oportunidad donde se les tiene que hablar sobre el compromiso que se necesita. Porque si lo han dejado a un lado, pero muy fuerte nada más que en esa parte es el compromiso de la asistencia, el respeto entre ellos mismos, eso se perdió. Muchas veces, no, yo no soy el papá, pero si siento que hay muchas cosas que pueden ser para los chavos

Facilitador: Además del compromiso, del tema del respeto ¿qué otras áreas de oportunidad haz identificado en las que tu creas que los estudiantes se puedan formar, aprender? Algo que les haga falta para fortalecer su acción voluntaria.

Participante: Pues es que ellos necesitan conocimiento sobre sus mismos proyectos que están trabajando como por ejemplo un centro de acopio, como se trabajan en las organizaciones, una estructura

Facilitador: Algún otro valor o que otro elemento haz identificado

Participante: Ya creo que eso
Facilitador: Entonces, compromiso, respeto, conocimientos, responsabilidad, cultura. ¿y que temáticas aparte de estos temas como muy puntuales, que temáticas quisiera abordar el programa de manera ya mucho más estratégica con los voluntarios, digamos para poner el sello Ibero en su formación?

Participante: Temáticas de humanismo, temáticas como en algún tiempo llegué a escuchar que tenían contacto con la realidad, con experiencias que realmente los sensibilizara, actividades de integración

Facilitador: ¿Tú cómo te imaginas?, si ya identificaste y ya mencionaste que el diplomado no es la estrategia formativa para los voluntarios de Asibero. ¿Cómo te imaginas en términos prácticos o un tema de formación para los estudiantes que se vinculan a Asibero como el programa de voluntariado de la universidad?

Participante: como me lo imagino…. Con decirles que he hecho, a ver vamos a tener una plática con un

invitado en un tema en especial, que nos aporte que nos enseñe, un día o dos días de trabajo que tengamos una retroalimentación, que seamos más sensibles a los que está pasando

Facilitador: ¿Y cómo crees que podría lograrse esa sensibilidad en los chicos?

Participante: Lo que ahorita podríamos hacer es vincularnos con otras áreas, también nos podrían apoyar para eso.

Facilitador: Con otras áreas, ¿te refieres de la universidad?

Participante: Sí. Como es una plática como (no se entiende 25´25), como para empezar a sensibilizar, como el mismo servicio social, con los mismos proyectos que tienen.

Facilitador: Y qué otra cosa te imaginas, pues para otro programa de formación ¿te imaginas algo que (no se entiende 25:49), tu tiempo, que se acaba semestre, como te imaginas en términos prácticos esa posible formación?

Participante: Pues mira, es que cuando ingresa el alumno normalmente si es voluntario, es en los primeros semestres y lo que realmente necesitamos es como llevar un acompañamiento desde la universidad, organización e irlo formando de esa manera al alumno junto con esas otras maneras de (no se entiende 26:39) y al final irlos dirigiendo a proyectos articulados más con un servicio social o con sus ases, algo que les vaya despertando el interés de hacer.

Facilitador: ¿tú crees que hay la oportunidad en vincular el voluntariado con otras áreas que estén cercanas a su desarrollo?

Participante: Claro que si

Facilitador: Es decir, ¿tú te imaginas algo que sea periódico, que suceda cada semestre pero que puedan integrarse con cosas de su quehacer académico, cosas relacionadas con sus intereses, y estableciendo con otras áreas?

Participante: Exactamente

Facilitador: Como crees que además de la formación, ¿Cómo crees que de otras formas se puede fortalecer a los voluntarios y los proyectos de voluntariado que hay en Asibero?

Participante: Conocerlos desde el interior porque así los he empezado a platicar con algunos de ellos, me he topado con ciertas situaciones que me han abierto el corazón, conocerlos a ellos como personas, a los que me han dado esa oportunidad y yo creo que eso es algo que tanto los fortalece a ellos como a mí también, porque nos conocemos más; y que, es más, que nos ayudes con esto, que nos escandalizamos. Creo que esa es una parte fundamental, dejarnos conocer, yo al principio les dije yo voy a ser muy transparente con ustedes me dicen las cosas, los jóvenes a veces son como cerrados, pero poco a poco van llegando, te van contando de repente llegan se sientan, platican se dejan conocer y creo que esa es una fortaleza para Asibero

Desarrollo humano y formación

Facilitador: ¿tú crees que, desde ese acercamiento de persona a persona, podría abrirse oportunidad para muchas más cosas en el voluntariado?

Participante: Si, yo siento que cuando pasa eso nos identificamos más, me ha pasado que por ejemplo de Asibero son de repente los que más tengo cerca, más participan y son los que me ayudan a jalar a los demás, pero son porque ellos se han venido a platicar.

Facilitador: Después de hablar un poco de estas necesidades que tiene que ver con compromiso, con respeto con integrar otras áreas de la universidad, con rescatar esta oportunidad de conocerse como personas más allá de las acciones junto de voluntarios, quisiera preguntarte ¿que dispone el PAPIS el Programa de Acción Profesional de Incidencia Social para ser posible esta formación de voluntarios?, pensemos en el próximo año 2019.
Participante: Contamos con una fortaleza, que es el respaldo de la universidad, que somos parte de la universidad, contamos con un presupuesto y contamos con la apertura que también nos da nuestro centro para hacer cosas entonces creo yo que no nos hemos puesto a pensar lo que realmente quieren ellos y que es lo que realmente aparte que quieren ellos sobre todo lo que les va a servir a ellos por ahorita que están como voluntarios pero el día de mañana ellos van a crecer y no se sabe si van a seguir siendo voluntarios u otra cosas pero sus experiencias de vida

Facilitador: ¿y tú crees es que un acercamiento o una perspectiva del desarrollo humano en la en la formación haría la diferencia como en el proceso de fortalecimiento del voluntariado?

Participante: yo creo que si para iniciarlos sí. Como un acercamiento, como inicio sí. Darle una estructura también a Asibero y al voluntariado

Facilitador: A qué te refieres con estructura

Participante: A estructura porque cuando es que no hay voluntarios, entonces estamos empezando ahorita otra vez, estamos trabajando nuevas cosas porque que no tenemos nada

Facilitador: ¿Tu sientes que no tienen nada?

Participante: si, nada y si he platicado eso con mi jefe y fui a chocar, pero fuerte.

Facilitador: ¿y aparte has hecho algunas acciones para emprender el otro año, con la reforma Asibero?

Participante: Fue cuando comencé con Asibero, era como evaluar cómo trabajábamos este semestre, lo que también nos ha acompañado primero (33´49) una chica que trabaja con nosotros, estas juntas es ver el interés que ellos tienen, tuvimos una campaña de (34´01) ver como reaccionaba Asibero me pidieron un diagnóstico casi a final de semestre y pues tengo que decir si seguimos con Asibero. Pero todo va a depender de ellos, yo platiqué con ellos el día miércoles pasado acá y les comentaba que era una buena oportunidad, que era la última oportunidad para demostrar quiénes éramos, entonces todos dijeron que si y les dije que estaba la campaña de migración y todo eso (34´45)

Facilitador: ¿de cuántos?

Participante: de 12 ó 10, llegaban más alrededor del programa líderes

Facilitador: ¿ósea de la universidad ha contemplado la posibilidad de cerrar el programa de voluntariado de Asibero?

Participante: pues yo creo que primero debemos identificar ahora que es ahora Asibero porque si empezó siendo como un grupo de líderes de agentes multiplicadores que invitaban a más voluntarios, fue un tema

que tocamos apenas, si van a seguir así o ya solo como un grupo de amigos que se reúnen para echar (35:52) un grupo de alumnos que se reúnen para sentirse un poquito más comprometidos con hacer algo por alguien o pues nada más lo que quieren es reuniones, reunirse y platicar. No se puede especificar lo que son

Facilitador: ¿Pero la universidad ha contemplado esa posibilidad de no apostarle más Asibero y pensemos en otra cosa?

Participante: Sí, y lo que más he defendido son los proyectos que hemos defendido con Asibero los que tenemos funcionando

Facilitador: que son la

Participante: (36:42) de realidades y el capi centro de acopio

Facilitador: Creo que ya tengo toda la información que hablamos de todo, la perspectiva que tenías antes de entrar, que era un grupo muy fuerte de voluntarios, después identificaste que habían algunas oportunidades en mejora porque no habían líneas claras de acción, proyectos sueltos, después hablamos un poco de la importancia y la necesidad de que si haya formación pero que no sea una formación larga si no que sea como más experiencial, más práctica en talleres, que se puedan trabajar temas como el compromiso, el respeto la estructura hablar de los proyectos, de humanismos y un poco de sensibilizar a los chicos como de otras realidades y esto mirando cómo es posible de vincular otra áreas; y considerar que una buena estrategia también tiene que ver que haya acercamiento a los estudiantes de persona a persona, conocerlos más allá de la acción del voluntario. Esto es en general lo que pues me compartiste hoy. No sé si quisieras agregar algo más que consideres importante para esta entrevista

Participante: sí me preocupa esta parte del compromiso que ahora tienen los jóvenes, o la falta de compromiso; con los proyectos, con la demás gente con el que está al lado tuyo, eso es lo que me preocupa mucho y pues estamos pensando en estrategias para nuevamente volverlos a enamorar a que sean interesados otra vez para que sean voluntarios.

Facilitador: ¿No tienes nada más por agregar?

Participante: No

Facilitador: Muchas gracias por la información.

Anexo 3. Propuesta de Formación para el Voluntariado Ibero Puebla

La creación de un Modelo Formativo para el Voluntariado Ibero Puebla desde el Desarrollo Humano como una perspectiva del desarrollo humano permitirá que los alumnos vinculados se preparen y fortalezcan competencias personales, técnicas y colectivas para enfrentar de la mejor manera las diferentes realidades y retos que implica ayudar a otros en la construcción y definición de posibilidades para un mejor vivir.

El proyecto, a mediano plazo, también busca que los voluntarios Ibero Puebla se comprometan con su acción voluntaria desde un acercamiento empático, congruente, que valida y reconoce las necesidades de las personas con las que se trabaja.

En el corto plazo, se busca que los voluntarios reconozcan la importancia de valores y competencias para la ejecución de una acción voluntaria pensada desde una perspectiva del Desarrollo Humano, y de igual forma, se acerquen a las condiciones básicas del Enfoque Centrado en la Persona como una oportunidad para hacer su labor desde otra mirada.

Para lograr esto, el Modelo cuenta con una estructura que plantea 4 momentos de trabajo totalmente presencial:

- Talleres de Fortalecimiento de valores y competencias (identificadas en el Diagnóstico) con un enfoque experiencial y estrategias pedagógicas que logren un aprendizaje significativo.
- Sesiones de acompañamiento grupal a través de la metodología de Grupo de Encuentro de Carl Rogers.
- Talleres Técnicos, asociados a competencias del quehacer voluntario, gestionados con otras dependencias de la Universidad u organizaciones cualificados en los temas que se definan.
- Encuentro de Experiencias con voluntarios universitarios de otras instituciones de Puebla, que permitan el intercambio de vivencias y la recuperación de aprendizajes y buenas prácticas para hacer posible la acción voluntaria.

La prioridad de este modelo formativo será propiciar que los participantes se abran a la posibilidad de descubrir y reconocer sus potencialidades y habilidades, como un aspecto fundamental para poder colaborar con otros desde una perspectiva más humana.

Cronograma de implementación

Sesión	Fecha	Lugar
Sesión Informativa sobre el Voluntariado Ibero Puebla	Viernes, 25 de enero de 2019 a la 1:00 p.m.	Salón B002
Día de B del Voluntariado Ibero Puebla (bienvenida)	Viernes, 1 de febrero de 2019a la 1:00 p.m.	
Taller 1: Encontrando mi sentido de vida en el Voluntariado	Viernes, 15 de febrero de 2019 a la 1:00 p.m.	
Sesión de acompañamiento 1	Viernes, 22 de febrero de 2019 a la 1:00 p.m.	
Taller 2: Escucho luego actúo	Viernes, 1 de marzo de 2019 a la 1:00 p.m.	
Sesión de acompañamiento 2	Viernes, 8 de marzo de 2019 a la 1:00 p.m.	
Taller 3: Me comunico y actúo	Viernes, 15 de marzo de 2019 a la 1:00 p.m.	
Sesión de acompañamiento 3	Viernes, 22 de marzo de 2019 a la 1:00 p.m.	
Encuentro de Experiencias y Buenas Prácticas	Viernes, 5 de abril de 2019. De 1:00 p.m. a 4:00 p.m.	InnovationLab IDIT
Sesión de acompañamiento 4	Jueves, 11 de abril a la 1:00 p.m.	Salón B002
Taller 4: Vamos a solucionar conflictos	Viernes, 26 de abril de 2019 a la 1:00 p.m.	
Cierre de toda la experiencia formativa	Viernes, 3 de mayo de 2019 a la 1:00 p.m.	

Carta Descriptiva: Sesión Informativa			
Nombre del curso	Sesión Informativa sobre el Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Sesión Informativa
Objetivo General	Informar a los estudiantes de la Ibero Puebla las posibilidades de voluntariado que ofrece la Universidad y otras alternativas que complementan su vida universitaria.	**Objetivos Específicos**	- Sondear el número de interesados en el voluntariado de la Ibero Puebla. - Contar a los asistentes en qué consiste el voluntariado y el perfil del voluntario Ibero Puebla. - Visibilizar la experiencia de los voluntarios Ibero Puebla como una estrategia de difusión del voluntariado. - Visibilizar otras posibilidades de participación universitaria.
A quién está dirigido	Potenciales Voluntarios de la Ibero Puebla	**Facilita**	Julio González Apoya: Natalia Gómez
Fecha, hora y lugar	Viernes, 25 de enero de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B102		
Duración por momentos pedagógicos	Registro de Asistentes de la sesión - 10 minutos Explicación Voluntariado Ibero Puebla - 65 minutos Otras posibilidades de participación - 10 minutos Cierre de la sesión - 15 minutos **Total:** 1 hora 40 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Realización de auto-registro de participantes en rotafolios con preguntas invitadoras: *¿Cómo te llamas?, ¿Qué estudias y en qué semestre vas?, Un correo electrónico (por fi, uno que revises), Eres bueno para… (cuéntanos tus fortalezas).*	10 min.	2 Rotafolios con las preguntas invitadoras 2 Plumones en el salón para el registro	Voluntarios Antiguos con el apoyo de Natalia Gómez
Voluntariado Ibero Puebla	Puesta en común sobre qué es el Voluntariado Ibero Puebla y qué es ser un Voluntario vinculado a este proyecto (valores diferenciales y compromisos, incluida la formación)	10 min.	Presentación en PowerPoint Pantalla Proyector	Julio González Apoya: Valeria
	Desarrollo de Técnica de Facilitación para reflexionar en torno al papel del voluntariado y la necesidad de implicarnos y "untarnos de la realidad" (https://youtu.be/qZf8sTwfx-c). Actividad fuera del aula.	20 min.	Espuma de afeitar Toalla Post-its para dejar ideas	Natalia Gómez
Voluntariado Ibero Puebla	Visibilización de experiencias reales de voluntarios a través de sus testimonios, en los que responderán a tres preguntas:	15-30 min.	Rotafolio y post-its para recuperar ideas valiosas	3 voluntarios antiguos Apoya: Natalia Gómez

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Voluntariado Ibero Puebla	¿Cómo ha sido ser voluntario Ibero Puebla? ¿Qué experiencia significativa podría compartir? ¿Por qué vale la pena ser voluntario Ibero Puebla?	--	--	Natalia Gómez
	Validación de información recibida a través de una sesión de preguntas y respuestas de los participantes, quienes podrán escribir sus dudas en tarjetas que se distribuirán.	5 min.	Tarjetas	
	Motivación e invitación de parte del Director del Centro de Participación y Difusión Universitaria	5 min.	No se requiere	Invita: Julio Interviene: Oscar Cepeda
Otra posibilidades de participación universitaria	Visibilización de otras oportunidades de participación universitaria en la Ibero Puebla con la presencia e intervención de representantes del Instituto de Medio Ambiente y el Programa Universitario Ignaciano (PUI).	10 min.	No se requiere	Representante Instituto Medio A. Representante PUI
Cierre de la sesión	Desarrollo de Técnica de Facilitación para generar reflexión y motivación entre los asistentes, de tal forma que esto redunde en conversión a voluntarios inscritos.	15 min.	A consideración de los encargados	Voluntarios Antiguos Ibero Puebla
Tiempo total de la sesión		1 hora 45 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia en rotafolios diligenciados por los participantes. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	No aplica para esta sesión.

Carta Descriptiva: Día B del Voluntariado Ibero Puebla (VIP)			
Nombre del curso	Programa de Formación de Voluntarios Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Día de B del Voluntariado Ibero Puebla
Objetivo General	Generar un espacio de reconocimiento de los voluntarios Ibero Puebla, como una posibilidad para generar cohesión y retomar	**Objetivos Específicos**	- Permitir que los voluntarios se conozcan y tengan un acercamiento inicial. - Reflexionar en torno al quehacer voluntario y su esencia en la Ibero Puebla. - Construir compromisos colectivos y personales sobre la acción voluntaria.
A quién está dirigido	Potenciales Voluntarios de la Ibero Puebla	**Facilita**	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 1 de febrero de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B002		
Duración por momentos pedagógicos (aproximado)	- Registro de participantes: en listas y sondeo - 10 minutos - Bienvenida y presentación de participantes - 25 minutos - Técnica y reflexión: ¿Qué voluntario quiero ser? - 25 minutos - Break con movimiento - 10 minutos - Compromisos: técnica y firma de cartas - 20 minutos - Acuerdos finales - 10 minutos - Cierre de la sesión - 5 minutos **Total:** 1 hora 45 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Registro de participantes en listas en las que solo es necesario verificar datos y firmar. Dentro del salón, en rotafolios, haremos un sondeo sobre dos preguntas: *¿Qué esperas del voluntariado?, ¿Qué cosas te gustaría aprender como voluntario?*	10 min.	Listas de voluntarios inscritos (dejar espacios en blanco) Rotafolio con sondeo 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Bienvenida	Saludo general a los voluntarios inscritos para el periodo Primavera 2019, realizado por una voluntaria, quien compartirá brevemente lo que ha significado para ella hacer parte del Voluntariado Ibero Puebla.	5 min.	No aplica	Paulina y Julio
Presentación	Presentación y reconocimiento entre los participantes a través de una técnica de facilitación que permite el acercamiento de persona a persona: De acuerdo a la cantidad de participantes, los voluntarios se numerarán para quedar en parejas de forma aleatoria. Luego tendrán en total 4 minutos para intercambiar información con su pareja y conocerla haciendo preguntas rápidas de elección. Por ejemplo:	20 min.	Estambre El oráculo del tiempo: Pepe el Pollo	Natalia Gómez

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Presentación	*¿Frío o caliente?, ¿Chocolate o cajeta?, ¿Estudio o fiesta?, ¿Montaña o playa?, ¿Terror o comedia?* Cada persona tendrá dos minutos para preguntarle a la otra. Luego saldremos del salón para hacer una rueda. Quien inicia con el estambre dice su nombre y presenta rápidamente a quien conoció diciendo mínimo 3 cosas de las que supo (*"Hola soy Natalia, y conocí a Julio a quien le gusta el calor, la montaña y el chocolate)*, y luego le lanza el estambre a su compañero para que haga lo mismo. Esta última persona decidirá a quién lanzar el estambre para continuar. Al final todo el estambre formará una red y desde la facilitación se hablará de los puntos comunes que nos vinculan, las diferencias que nos enriquecen y la red que se forma para construir juntos un voluntariado con la identidad Ibero Puebla.	--	Estambre El oráculo del tiempo: Pepe el Pollo	Natalia Gómez
Técnica y reflexión para los voluntarios	Proyección de video para comenzar la reflexión https://www.youtube.com/watch?v=S3z2BBr0C_A	10 min.	Pantalla - Proyector PC - Parlantes	Natalia Gómez
	Luego de ver el video, se invitará a los asistentes a que se pregunten *¿qué tipo de voluntario quieren ser?, ¿qué cualidades pueden favorecer el trabajo voluntario?* Tendrán 5 minutos para escribir una idea por post-it y luego pegarlas en rotafolio. Luego se invitará para que miren y quienes quieran, hagan lectura de lo que escribieron. Se revisarán temas comunes y se compartirá la reflexión en torno a estos aspectos.	15 min.	Tarjetas y caja	Natalia Gómez
Break con movimiento	Distensión del grupo con una técnica de movimiento y coordinación. En un círculo tomados de la mano todos los participantes, deberán: - En un primer momento, deberán hacer lo que el facilitador indica y decir lo contrario a esa acción.	10 min.	No requiere material	Natalia Gómez
Contenido	**Estrategias de aprendizaje (Técnicas)**	**Duración**	**Materiales y equipo**	**Facilita**
Break con movimiento	- En un segundo momento, deberán decir lo que el facilitador indica y hacer lo contrario a esto. Referencia en https://www.youtube.com/watch?v=HgVopGVpoUk	-	No requiere material	Natalia Gómez

Compromisos	Construcción de compromisos personales para la acción voluntaria. Los participantes recibirán una tarjeta en la que podrán escribir su compromiso firmado, Se dará un ejemplo. Tendrán 5 minutos para esto. Después se pondrán en una caja y se sacarán 4 de manera aleatoria, se leerán sin decir quién lo escribió y se compartirán puntos comunes para cerrar. El compromiso requiere responsable, pues si no es simplemente una buena intención que queda sin actos. Las motivaciones deben ser tan fuertes que generen compromisos fuertes.	10 min.	Tarjetas y plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Compromisos	Lectura de carta de compromiso, preguntas y firmas de las cartas que dan inicio formal al voluntariado.	10 min.	Cartas de compromiso	Julio González Apoya: Natalia Gómez
Acuerdos	Generación de acuerdo en relación con día y hora para las sesiones de acompañamiento. Propuesta es viernes de 1-3 p.m. Otra opción jueves...	5 min.	Rotafolio y post-its para recuperar ideas valiosas	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Cierre de la sesión	Agradecimiento a los participantes por su asistencia y disposición, e invitación a compartirnos cómo se sintieron y qué les pareció la sesión.	5 min.	No aplica	Julio González y Natalia Gómez
Tiempo total de la sesión		1 hora 45 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia - Rotafolio diligenciado por los participantes sobre sondeo de qué quieren aprender. - Tarjetas de compromiso - Post-its sobre motivaciones y qué tipo de voluntarios quieren ser. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	No aplica para esta sesión.

Carta Descriptiva Taller N°1: Sobre Sentido de Vida en el Voluntariado			
Nombre del curso	**Formar para actuar**: Modelo formativo para el Programa de Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Encontrando mi sentido de vida en el Voluntariado
Objetivo General	Generar la reflexión de los voluntarios en relación con el sentido de vida y permitir que la vinculen a su acción solidaria.	**Objetivos Específicos**	- Construir una definición consensuada con todos los voluntarios sobre qué es el sentido de vida. - Permitir que los voluntarios encuentren la relación entre su sentido de vida y la acción voluntaria.
A quién está dirigido	Voluntarios de la Ibero Puebla*	**Instructora**	Natalia Gómez G. - Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 8 de febrero de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B-002		
Duración por momentos pedagógicos	- Registro de Asistentes de la sesión - Rotafolio de Animómetro - 15 minutos - Encuadre: nuestros acuerdos - 10 minutos - Divergencia y convergencia: construyendo el significado 20 min. - Reflexión individual con video: 20 minutos - Técnica rápida de break - 10 minutos - Construcción colectiva de posibilidades de sentido de vida en el voluntariado - 10 minutos - Cierre de la sesión - 15 minutos **Total:** 1 hora 35 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Registro de participantes en listas en las que solo es necesario verificar datos y firmar. Dentro del salón, en un rotafolio, habrá un Animómetro en el que los estudiantes podrán poner un post-it que indique su porcentaje de ánimo para la sesión. También se invitará a que diligencien la evaluación preliminar sobre la formación.	15 min.	Listas de asistencia Rotafolio con Animómetro 2 Plumones Cuestionario Pre impreso	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Encuadre	En un rotafolio se invitará a los participantes para construir un decálogo de acuerdos para tener un taller productivo y amigable para todos. *¿Qué puedo hacer yo para aportar a un ambiente propicio? ¿Puntualidad? ¿Celulares? ¿Actividades? ¿Comunicación abierta?*	10 min.	Rotafolio Plumones	Natalia Gómez
Divergencia y convergencia del concepto 'Sentido de vida'	Se indicará a los asistentes que escriban en 3 minutos todas las palabras que se les ocurran que tienen relación con lo que es el sentido de vida. Podrán escribir sólo una palabra por post-it y ponerla en la pared.	5 min.	Post-its Plumones	Natalia Gómez

Divergencia y convergencia del concepto 'Sentido de vida'	Luego de revisar de manera general lo obtenido, se complementará y se invitará a que los participantes construyan una definición por grupos (de 3 a 5 participantes) usando las palabras escritas en la actividad anterior. Se socializarán de manera rápida y se hace énfasis en que hay validez en toda la información que han referido, pues parte desde sus conocimientos y experiencias.	15 min.	Post-its usados en la actividad anterior	Natalia Gómez
Reflexión individual para encontrar en dónde está el 'Sentido de vida'	Se presentará un video como referencia inspiracional de un apartado de un discurso de Pepe Mujica, que desde la experiencia hace un llamado a la juventud: https://youtu.be/evbjGSbqJIY	10 min.	Proyector Computador Bocinas	Natalia Gómez Apoya: Julio González
	Paso seguido, se invitará a que los voluntarios escriban en post-its palabras que respondan, desde sus experiencias personales, a las siguientes preguntas: *¿Qué me entusiasmó hoy al levantarme? (Motivos)* *Hoy, ¿cómo vivo las dificultades en las cosas que amo?* *En qué voluntariado estoy participando en este momento.* Se pondrán los post-its visibles por columnas para ver el panorama general de los voluntarios.	10 min.	Post-its	Natalia Gómez
Break con movimiento: ejercicio de atención	Distensión del grupo con una técnica de movimiento y coordinación. En un círculo tomados de la mano todos los participantes, deberán: - En un primer momento, deberán hacer lo que el facilitador indica y decir lo contrario a esa acción. - En un segundo momento, deberán decir lo que el facilitador indica y hacer lo contrario a esto. Referencia en https://youtu.be/HgVopGVpoUk	10 min.	No requiere material	Natalia Gómez
Construcción colectiva: El sentido de vida y el voluntariado	Se invitará a que se organicen en grupos (3 a 5 personas) por afinidad de voluntariado. Después, deberán construir una frase, utilizando las palabras que salieron de su reflexión personal. Esta frase deberá reflejar el sentir del grupo y dar cuenta de cómo se relaciona su sentido de vida con el voluntariado que realizan. Luego se abrirá la posibilidad de compartir lo obtenido.	10 min.	Post-its usados en la actividad anterior	Natalia Gómez

Cierre de la sesión	En un rotafolio que se dispondrá en el salón, se invitará a que los participantes escriban y digan: ¿Qué me llevo de esta sesión? También tendrán la posibilidad de diligenciar una breve evaluación sobre la sesión.	10 min.	Rotafolio Plumones Post-its	Natalia Gómez
	Agradecimiento y despedida	5	No aplica	Natalia Gómez
Tiempo total de la sesión		1 hora 35 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	- Cuestionario de preguntas abiertas: Evaluación preliminar sobre los talleres (temas, expectativas) - Cuestionario mixto: Evaluación de la sesión (tema, método, facilitación)

Referencias bibliográficas:

Martínez, J. [Javi Martínez] (2018, mayo 7). Discurso magistral de José Mujica [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=evbjGSbqJIY

Consultora Gestal [Consultora Gestal] (6, noviembre 27). Dinámica Grupal: Comunicación y acción [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=HgVopGVpoUk

Frankl, V.E. (2015), *El hombre en busca de sentido*, Barcelona, España: Herder Editorial.

Carta Descriptiva Taller N° 2: Escucho luego actúo			
Nombre del curso	**Formar para actuar**: Modelo formativo para el Programa de Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Escucho luego actúo: escucha activa en el Voluntariado
Objetivo General	Reconocer la importancia de la escucha activa como una habilidad fundamental para aplicar en el desarrollo de la acción voluntaria.	**Objetivos Específicos**	- Identificar las claves para la escucha activa eficaz en contextos generales. - Descubrir la relación existente entre la escucha activa como habilidad de comunicación, y la acción voluntaria. - Practicar la escucha activa en el aula como oportunidad para afianzar lo aprendido.
A quién está dirigido	Voluntarios de la Ibero Puebla*	**Instructora**	Natalia Gómez G. - Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 1 de marzo de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B-002		
Duración por momentos pedagógicos	- Registro de participantes en listas - Rotafolio de Animómetro y test de 'Escucha activa' (15 min.) - Encuadre: recorderis de nuestros acuerdos (10 min.) - Introducción al tema y actividad individual (15 min.) - Video y construcción colectiva: https://youtu.be/vuKCj2XWwEg?t=12 (20 min.) - Actividad grupal (20 min.) - Compartir final por parejas y evaluación (20 min.) - Cierre (5 min.) **Total:** 1 hora 45 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Registro de participantes en listas en las que solo es necesario verificar datos y firmar. Dentro del salón, en un rotafolio, habrá un Animómetro en el que los estudiantes podrán poner un *post-it* que indique su porcentaje de ánimo para la sesión. También habrá un test sobre el tema.	7 min.	Listas de asistencia Rotafolio con Animómetro 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Registro de participantes	Este test deberán responderlo anónimamente indicando su respuesta positiva o negativa a las siguientes preguntas: ● ¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando? ● ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?	8 min.	Rotafolio con test 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	● ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona? ● ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes? ● ¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras?	--	Rotafolio con test 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Revisión de acuerdos Encuadre	La facilitadora llevará al aula un rotafolio con los acuerdos construidos colectivamente en la primera sesión. Se validarán y se recordarán para tener presentes.	10 min.	Rotafolio Plumones	Natalia Gómez
¿Cómo estamos en escucha activa?: un diagnóstico	Se inicia formalmente la sesión con la actividad individual: se les indicará a los estudiantes que se leerá una historia y se invitará a que presten atención, porque luego habrá una pregunta. Se procede con la lectura hasta que los jóvenes encuentren la respuesta.	10 min.	Historia impresa para su lectura	
	Paso seguido, se preguntará cómo se sintieron y se conectará con la revisión de lo obtenido en el test con la pregunta invitadora: Entonces, ¿qué tal creen que estamos en escucha activa?	5 min.	Rotafolio del test inicial	
¿Qué es la escucha activa y cómo cultivarla?	Se presentará un video como referencia para saber qué es la escucha activa y algunas consideraciones importantes para tener en cuenta: https://youtu.be/vuKCj2XWwEg?t=12	10 min.	Proyector Computador Bocinas	Natalia Gómez Apoya: Julio González
	Paso seguido, se invitará a que los voluntarios escriban en post-its condiciones o acciones necesarias para lograr una escucha activa efectiva. Todos construiremos los tips.	10 min.	Rotafolio y Post-its	Natalia Gómez
La escucha activa en la práctica	Se realizará un ejercicio grupal para poner en práctica las condiciones de la escucha activa y reflexionar al respecto. En un primer momento, todos cerraremos los ojos para recordar el momento más feliz de nuestra vida. Lo visualizaremos con todo detalle, ordenando las ideas, indicando cuándo sucedió, qué personas estaban, qué características tenían, qué sucedió, cómo empezó, cómo terminó…	10 min.	No requiere material	Natalia Gómez

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
La escucha activa en la práctica	Al abrir los ojos el grupo se organizará para hacer dos círculos (cada uno tendrá su pareja): en el externo estarán quienes expresarán la historia, y en el interno quienes escucharán. Quienes podrán contar su historia tendrán 3 minutos. Luego quienes escucharon, deberán expresar en 3 minutos lo que entendieron y validar con su compañero, quien podrá confirmar si corresponde. Se reflexionará al respecto.	--	No requiere material	Natalia Gómez
Cierre de la sesión	Se invitará a las personas participantes a que diligencien la evaluación impresa y que corresponde a un sondeo de seguimiento para evidenciar el proceso del grupo a lo largo de las sesiones.	7 min.	Evaluaciones impresas	
	Agradecimiento y despedida general. Se recordará que la próxima sesión será de acompañamiento.	3 min.	No aplica	Natalia Gómez Julio González
Tiempo total de la sesión		1 hora 45 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	- Cuestionario mixto: Evaluación de la sesión (tema, método, facilitación)

Referencias bibliográficas:

Escuela de Formación Pública de Castilla y León. [ECLAPJCYL] (2016, septiembre 5). Habilidades profesionales: escucha activa [Archivo de video]. Recuperado de https://youtu.be/vuKCj2XWwEg

Navarro, F. (31 de mayo de 2018). 126 dinámicas de educación emocional [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://orientafer.blogspot.com/2011/09/126-dinamicas-de-educacion-emocional.html

Torrijos, P. (11 de enero de 2016). Juegos para practicar la escucha activa [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://elblogdelmandointermedio.com/2016/01/11/juegos-practicar-escucha-activa/

Molino, J. L. (2016). La escucha activa en el voluntariado [PowerPoint slides]. Recuperado de https://www.fundacionfade.org/aula-virtual-fade/voluntariado/145-la-escucha-activa-en-el-voluntariado-dr-molino-contreras/file

Test de Escucha Activa para rotafolio

- ¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando?
- ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?
- ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?
- ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?
- ¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras?

Historia ejercicio inicial: El autobús

El juego del autobús es un clásico rompehielos que puedes poner en práctica con tu equipo de colaboradores si un día decides hacer una formación monográfica sobre la escucha efectiva. Pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que te dispones a contar, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta.

La historia es la siguiente:
«Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. [Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús.] Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros.»
La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?

Lo habitual es que los participantes del juego digan que es imposible conocer la respuesta. En ese caso, repite de nuevo el enunciado tantas veces como sea necesario hasta que den con la respuesta, a la que sólo llegarán si escuchan atentamente el enunciado.

Carta Descriptiva Taller N° 3: Me comunico y actúo			
Nombre del curso	**Formar para actuar**: Modelo formativo para el Programa de Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Me comunico y actúo
Objetivo General	Reconocer la importancia de la Comunicación no Violenta como una habilidad socioemocional fundamental para aplicar en el marco de la acción voluntaria.	**Objetivos Específicos**	- Identificar las características de la Comunicación no Violenta y sus claves para la acción. - Descubrir la relación existente entre la CNV como habilidad socioemocional, y la acción voluntaria. - Practicar los cuatro pasos de la CNV en el aula como oportunidad para afianzar lo aprendido.
A quién está dirigido	Voluntarios de la Ibero Puebla*	**Instructora**	Natalia Gómez G. - Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 15 de marzo de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B-002		
Duración por momentos pedagógicos	- Registro, sondeo y encuadre (20 min.) - Momento instruccional: La Comunicación No Violenta: explicación general y video complementario (20 min.) - Actividad grupal y explicación complementaria (20 min.) - Práctica: Ejercicio de roles por parejas (20 min.) - Cierre: Evaluación en papel y compartir en grupo (30 min.) **Tiempo efectivo estimado para el taller:** 1 hora 50 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Registro de participantes en listas en las que solo es necesario verificar datos y firmar. Dentro del salón, en un rotafolio, habrá un Animómetro en el que los estudiantes podrán poner un *post-it* que indique su porcentaje de ánimo para la sesión. También habrá un sondeo, y se invitará a los participantes a que respondan: *¿Qué creen que es la comunicación no violenta?*	15 min.	Listas de asistencia Rotafolio con Animómetro 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Revisión de acuerdos Encuadre	La facilitadora llevará al aula un rotafolio con los acuerdos construidos colectivamente en la primera sesión. Se validarán y se recordarán para tener presentes.	5 min.	Rotafolio Plumones	Natalia Gómez
¿Qué es la Comunicación No Violenta (CNV)?	Se inicia formalmente la sesión una explicación sobre la definición de CNV y sus principios básicos, partiendo de las ideas aportadas por los estudiantes en el sondeo.	10 min.	Rotafolio y tarjetas para explicación	

Principios y tipos	Luego se complementa con un rotafolio que contiene un mapa conceptual sobre el tema.	--	Rotafolio y tarjetas	Natalia Gómez
	Paso seguido, se presenta el video sobre los dos tipos de comunicación que propone este modelo: https://youtu.be/-Axu8EaSX0Q	5 min.	Proyector Computador Bocinas	
Los cuatro pasos de la CNV	Se dividirá el salón en grupos de acuerdo a la cantidad de personas que haya (se recomienda que sean grupos de 3 asistentes) y se pedirá a los participantes que dejen sus celulares lejos. Cada grupo recibirá un juego de tarjetas que traen palabras que podrían ser los pasos a seguir para aplicar la CNV. Cada grupo deberá buscar cuáles son los 4 pasos en 5 minutos, ponerlos en un lugar visible. Luego podrán socializar su explicación, es decir por qué eligieron esa opción. Las palabras que deben ir en cada juego de tarjetas son: escuchar, observar, examinar, poner atención, pensar que decir, predecir qué pasará, evaluar el lenguaje, identificar sentimientos, preguntarme qué necesito, decir lo primero que pienso, hacer preguntas, formular una petición, recibir el mensaje, retroalimentar, expresar sentimientos, expresar necesidades, ser cordial.	10 min.	Juego de tarjetas con palabras para cada grupo	Natalia Gómez
	A medida que los estudiantes van socializando y en caso que acierten, se irán explicando cada una de las etapas y sus recomendaciones.	10 min.	Tarjetas con palabras para complementar la explicación	
CNV en la práctica	Para poner en práctica lo expuesto a lo largo de la sesión, se comparte con los estudiantes en impreso, parte del test sobre el tema disponible en http://www.cofmalaga.es/wordpress/?p=1633 y se trabaja de manera individual para luego compartir los resultados en colectivo.	20 min.	Cuestionarios	Natalia Gómez
Evaluación de la sesión	Se invitará a las personas participantes a que diligencien la evaluación impresa, que corresponde a un sondeo de seguimiento para evidenciar el proceso del grupo a lo largo de las sesiones.	10 min.	Evaluaciones impresas	
	La idea es salir del salón o hacer un círculo e invitar a los estudiantes a escribir lecciones aprendidas sobre la sesión.	15 min.	Post-its o tarjetas	
Evaluación de la sesión	Agradecimiento y despedida general. Se recordará que la próxima sesión será de acompañamiento.	5 min.	No aplica	Natalia Gómez Julio González
Tiempo total de la sesión		1 hora 50 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	- Cuestionario mixto: Evaluación de la sesión (tema, método, facilitación)

Referencias bibliográficas:

Centro de Tecnología y Artes Visuales. [CETAV] (s.f.). Chacal y jirafa [Archivo de video]. Recuperado de https://vimeo.com/247321581

Instituto de Ciencias para el Florecimiento Humano. [Instituto de Ciencias para el Florecimiento Humano] (2018, mayo 24). Comunicación No-Violenta - Nikki Schmidt [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=-Axu8EaSX0Q

Centro de Orientación Familiar (27 de septiembre de 2018). Ejercicios de Comunicación No-Violenta (CNV) [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://www.cofmalaga.es/wordpress/?p=1633

García, S. (2014) *Guía de Comunicación No Violenta para grupos y asociaciones*. Banco de Tiempo Mundial. Recuperado de https://cambiosposibles.files.wordpress.com/2014/02/guia-cnv-grupos.pdf

Grupo Antimilitarista Tortuga (9 de junio de 2014). Taller de Comunicación No violenta (recursos) [Mensaje en un blog]. Recuperado de https://www.grupotortuga.com/Taller-de-Comunicacion-Noviolenta

Carta Descriptiva Taller N° 4: Vamos a solucionar conflictos			
Nombre del curso	**Formar para actuar**: Modelo formativo para el Programa de Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Vamos a solucionar conflictos
Objetivo General	Reconocer la resolución de conflictos desde la no-violencia como una competencia útil para la acción voluntaria.	**Objetivos Específicos**	- Identificar la esencia y etapas de la resolución de conflictos desde la propuesta de Paco Cascón. - Practicar los conocimientos aprendidos en el aula a través de un ejercicio sencillo asociado a la acción voluntaria.
A quién está dirigido	Voluntarios de la Ibero Puebla	**Instructora**	Natalia Gómez G. - Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 26 de abril de 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B-002		
Duración por momentos pedagógicos	- Registro, sondeo y encuadre (20 min.) - Momento instruccional: explicación general (20 min.) - Actividad grupal y explicación complementaria (20 min.) - Práctica: Un caso donde hay conflicto (20 min.) - Cierre: Evaluación en papel y compartir en grupo (30 min.) **Tiempo efectivo estimado para el taller:** 1 hora 50 minutos		

Contenidos	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes	Registro de participantes en listas. Dentro del salón, en un rotafolio, los estudiantes podrán responder a la pregunta del sondeo: *¿Qué es el conflicto para ti?* *¿Cómo es mi actitud ante el conflicto?* *Competitiva, Acomodada, Evasiva, Cooperativa, De negociación*	15 min.	Listas de asistencia Rotafolio 2 Plumones	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Revisión de acuerdos Encuadre	La facilitadora llevará al aula un rotafolio con los acuerdos construidos colectivamente en la primera sesión. Se recordarán para tener presentes.	5 min.	Rotafolio Plumones	Natalia Gómez
¿Qué es el conflicto y cómo la actitud frente a éste?	Para iniciar se revisan las respuestas del sondeo inicial, y con base en lo obtenido se explica el concepto de conflicto de acuerdo a la propuesta de Paco Cascón en su texto "Educar en y para el conflicto". De igual forma, se expone el plano de actitudes frente al conflicto que propone el autor: una oportunidad para aprender.	15 min.	Pizarrón Plumones borrables	Natalia Gómez

Las etapas para resolver conflictos según Paco Cascón	Para continuar se invita a las personas participantes a que en post-its escriban qué actitudes se requieren para resolver un problema y cómo lo harían. Todas las ideas se ubicarán en el pizarrón para identificar puntos comunes y dar paso a la explicación de la teoría.	10 min.	Post-its Plumones	Natalia Gómez
	Luego de revisar lo compartido por los voluntarios, se comparte con el grupo las etapas de resolución de conflictos según Paco Cascón: 1. Entrada 2. Cuéntame 3. Ubicarnos 4. Arreglar 5. Acordar 6. Verificar y evaluar acuerdos	10 min.	Pizarrón Plumones borrables	
Resolución de conflictos en la práctica	Luego de todas las explicaciones compartidas, se invita a los estudiantes a trabajar individualmente en el caso que se les entregará. Deberán hacer lectura y luego establecer un orden jerárquico de preferencias o simpatía para cada uno de los personajes, siendo el 1 el más preferido y 5 el menos preferido. Deberán anotarlo en las hojas blancas. Una vez concluida esta primera parte se dividirá al grupo en equipos (si es necesario). Se explicará que deberán debatir los órdenes establecidos para que lleguen a consensuar una única jerarquía de preferencias o simpatía. Al finalizar cada equipo expondrá. No podrá repetirse la jerarquía establecida por ellos mismos. Luego se abrirá el espacio para conversar al respecto y reflexionar en torno al ejercicio.	20 min.	Hojas con caso impreso	
Evaluación de la sesión	Ya para finalizar, se abrirá el espacio para destacar los aspectos más importantes sobre el tema, y que integran elementos de lo ya aprendido en otros talleres. La resolución de conflictos implica escucha activa, empatía, flexibilidad, comunicación no-violenta y disposición. A su vez se abre el espacio para que los participantes compartan qué se llevan de la sesión.	15 min.	--	
	Se invita a los participantes para que realicen la evaluación sobre la sesión.	10 min.	Evaluaciones impresas	
Evaluación de la sesión	Agradecimiento y despedida general. Se recordará que la próxima sesión será de acompañamiento.	5 min.	No aplica	Julio González
Tiempo total de la sesión		1 hora 50 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	- Cuestionario mixto: Evaluación de la sesión (tema, método, facilitación)

Referencias bibliográficas:

Cascón, P. (2001). Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Barcelona, España: Universitat Autónoma de Barcelona. Recuperado de http://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf

Ejercicio práctico para la resolución de conflictos

TENEMOS UN DONATIVO

El grupo de Voluntarios de la Ibero Puebla consiguió un donativo de medicinas, elementos para curaciones, tapabocas y botiquines. Antes de definir qué hacer con el donativo María -una voluntaria muy participativa- decide publicar en sus redes sociales la disposición de este donativo preguntando quién conocería alguna comunidad, escuela, etc. que lo necesitara. Tomás, su amigo, al ver la publicación la llama y le dice que sabe a qué comunidad le serviría: Zoquitlán (uno de los municipios con altos índices de pobreza de Puebla). Si bien Tomás tenía la idea y había conocido el municipio, no tenía un contacto allí o certeza de que fuera una necesidad.

Al día siguiente, Tomás le comentó a Camilo la charla que había tenido con María. Camilo le dice que podría contactar a una persona que trabaja en una escuela en Zoquitlán donde seguro les ayudaría el donativo. Tomás acepta y acuerdan encontrarse al día siguiente para concretar todo el traslado del donativo.

María, ese mismo día, se entera que el Voluntariado ya tiene una comunidad para entregar el donativo: Acajete, un municipio cerca de La Malinche. El Coordinador le asegura que es un lugar que lo necesita con urgencia, y le dice que tiene todo concertado. María le dice que tiene otra opción, le cuenta que es en Zoquitlán, un municipio con mucha pobreza, que al parecer no tiene centro de salud. El coordinador revisa la situación, acepta esta opción y ponen fecha. María le cuenta a su novio la situación: logró la donación para Zoquitlán porque Tomás le dijo que era un pueblo muy pobre, también le comentó que no había nada concertado con él, pero que ya había fecha con la coordinación del voluntariado, que había preferido cambiar de parecer y no donar a Acajete. Su novio le dice que lamenta mucho la decisión del coordinador, porque justo había escuchado en radio que, por los incendios de la Malinche, Acajete necesitaba este tipo de donativos. María reaccionó y llamó a Tomás para decirle que ya no contactara a nadie en Zoquitlán. Tomás enojado le dijo que ya tenía todo listo con Camilo su contacto.

Al día siguiente María contacta al Coordinador para hablar sobre la donación. María le cuenta que supo que Acajete requiere más es tipo de donativos y que canceló lo de Zoquitlán. El coordinador le dice que ya se anunció que así se haría, lo que implicaba restablecer el tema. María llama a Tomás para retomar el asunto, y él le responde que no quiere saber nada de ese asunto. Sin embargo, Camilo contacta a Tomás y le dice que ya la escuela en Zoquitlán está esperando la donación, que no saben de qué es, pero que la recibirán con gusto.

Establece un orden jerárquico de preferencias o simpatía para cada uno de los personajes, siendo el 1 el más preferido y 5 el menos preferido:

Personaje	Orden de preferencia
María	
Tomás	
Camilo	
El Coordinador	
El Novio	

Carta Descriptiva Taller N° 5: Sesión de Cierre de la Experiencia			
Nombre del curso	**Formar para actuar**: Modelo formativo para el Programa de Voluntariado Ibero Puebla	**Nombre del Taller**	Recopilación de aprendizajes
Objetivo General	Recopilar los aprendizajes identificados por los estudiantes en el marco de todo el proceso vivido en el periodo de voluntariado, que incluye la experiencia solidaria, la formación y el acompañamiento grupal.	**Objetivos Específicos**	- Reflexionar de manera individual y grupal en relación con los compromisos adquiridos en el voluntariado al inicio de la experiencia. - Identificar los aprendizajes adquiridos a lo largo del voluntariado durante la primavera 2019.
A quién está dirigido	Voluntarios de la Ibero Puebla*	**Instructora**	Natalia Gómez G. Apoya: Julio González
Fecha, hora y lugar	Viernes, 3 de mayo 2019. Desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m. - Salón B-002		
Duración por momentos pedagógicos	- Registro y encuadre (20 min.) - Reflexión sobre el compromiso (15 min.) - Círculo de integración y reconocimiento (15 min.) - Técnica de recopilación de aprendizajes: Café Internacional (20 min.) - Evaluación en papel (15 min.) - Entrega de reconocimientos de manera compartida (20 min.) - Cierre y agradecimientos (5 min.) **Tiempo efectivo estimado para el taller:** 1 hora 50 minutos		

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Registro de participantes y encuadre	Registro de participantes en listas. Luego se procederá a realizar una explicación muy sintética de los momentos que tendrá la sesión: Reflexión, Reconocimiento y recopilación de aprendizajes.	15 min.	Listas de asistencia	Natalia Gómez Apoya: Julio González
Reflexión sobre los compromisos iniciales	En el Día B de bienvenida a los voluntarios, los participantes escribieron sus compromisos en relación con la acción voluntaria. Para esta sesión se retomarán. Las tarjetas en las que se escribieron los compromisos se ubicarán en un rotafolio formando una nube. Se invitará a los voluntarios a que se acerquen a verlos, reconozcan el suyo, lo tomen y piensen qué lograron.	15 min.	Tarjetas Plumones	Natalia Gómez

Contenido	Estrategias de aprendizaje	Duración	Materiales y equipo	Facilita
Continuación de reflexión sobre los compromisos iniciales	Quienes no realizaron la actividad, podrán leer los compromisos de los demás y a partir de esto se interpelará a reflexionar sobre qué compromisos cumplieron con relación al voluntariado en este periodo académico. Luego se les planteará que escriban qué podrían hacer para lograr esos compromisos no cumplidos o para seguir haciendo su labor de la mejor manera posible. Después se abrirá el espacio para que compartan cómo se sintieron y su experiencia a la hora de reflexionar en relación con el compromiso que conlleva la acción voluntaria.	--	--	Natalia Gómez
Reconocimiento propio, integración y apropiación	Luego de reflexionar, se abrirá paso a un círculo de reflexión. Cada persona tendrá un post-it y un plumón. Se invitará a que cierren los ojos y piensen en todo lo realizado durante el semestre en el marco del voluntariado, y a partir de eso reconozcan qué cosas buenas tienen producto de esa experiencia… Paso seguido se invitará a que escriban esas cualidades, actitudes, aptitudes en el post-it. Después se organizarán dos filas con el mismo número de personas para que puedan quedar en parejas mirándose de frente. Una vez listos, se cada uno le entregará a su compañero su tarjeta, diciéndole "esto que veo en mí, también lo veo en ti". Cada persona tendrá el tiempo de leer el post-it y compartir si le resuena o se identifica con lo que le comparten. Para finalizar, se abrirá el espacio para que compartan cómo se sintieron con la actividad.	15 min.	Post-its Plumones	
Café internacional: recopilación de aprendizajes	Se ubicará en el espacio tres mesas o lugares de trabajo donde pueda ponerse un rotafolio. Cada uno tendrá asignado un tema: - Aprendizajes Personales - Aprendizajes de la formación - Conocimientos y habilidades aprendidas.	10 min.	Rotafolios Plumones	

Continuación del Café Internacional	El grupo se dividirá en tres, y cada uno iniciará el trabajo en un espacio en el que deberá escribir todos los aprendizajes logrados producto de la experiencia del voluntariado en esa área. Tendrán 5 minutos para hacer sus aportes y luego pasarán al siguiente rotafolio a continuar sus aportes hasta que hayan pasado por los tres lugares. Después para cerrar se hará lectura de todo lo recopilado en cada rotafolio y se compartirán sentires en relación con la experiencia.	--	--	Natalia Gómez
Evaluación de la sesión	Se entregará en impreso a cada participante un cuestionario mixto que contiene preguntas para conocer sus aprendizajes en relación con el proceso.	20 min.	Cuestionario impreso	
Entrega de reconocimientos	Ya para finalizar, se abrirá el espacio para la entrega de reconocimientos. Cada voluntario le entregará a uno de sus pares como un ejercicio de reconocimiento entre compañeros.	15 min.	Reconocimientos impresos generados por la coordinación	Julio González Natalia Gómez
Cierre	Se abre el espacio para agradecimientos generales, despedida e invitación a compartir unos pasabocas.	5 min.	No aplica	Natalia Gómez Julio González
Tiempo total de la sesión		1 hora 50 minutos		

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	- Registro: Listado de asistencia. - Fotografías de toda la sesión.
Instrumentos de evaluación	- Cuestionario de preguntas abiertas y cerradas: Evaluación posterior sobre los talleres (temas, aprendizajes, etc.)