



**Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Antropología
Magíster en Antropología y Desarrollo**

Colaboración y Desarrollo

Una aproximación al dominio comunicativo de la Colaboración

**Tesis presentada para obtener el grado de
Magíster en Antropología y Desarrollo**

**Alumna: Anahí Urquiza Gómez
Profesor Guía: Dr. Marcelo Arnold Cathalifaud**

Julio de 2006

AGRADECIMIENTOS

*Marcelo Arnold
Hugo Cadenas
Teresa Gómez
Cynthia Meersohn
María José Torrejón
Waldo Urquiza*

*Florencia Jensen
Pamela Jorquera
Milenko Lasnibat
Laura Mendoza
Bárbara Oñate
Rodrigo Romero
Ximena Valdebenito*

Departamento de Postgrado y Postítulo.
Vicerrectoría de Asuntos Académicos Universidad de Chile

The Ryoichi Sasakawa Young Leaders Fellowship Fund (SYLFF)

RESUMEN

El siguiente estudio es parte del proyecto “Colaboración, Cultura y Desarrollo” desarrollado en el área de investigación del Magíster en Antropología y Desarrollo en alianza con la Fundación Soles. Es una investigación realizada bajo el paradigma sociopoiético, que pretende entregar herramientas teóricas y metodológicas para observar el dominio comunicativo de la Colaboración, realizar una descripción de sus comunicaciones, identificando las distinciones relevantes y las selecciones de sentido que operan en ella, para finalmente discutir la vinculación de estas comunicaciones con el Desarrollo.

PALABRAS CLAVES

Colaboración, Desarrollo, Individualismo, Sociopiesis, Solidaridad.

INDICE

I INTRODUCCIÓN	7
II DESAFÍOS DE LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA:	11
1. AUTODESCRIPCIONES DE LA MODERNIDAD EN EL CAMBIO DE SIGLO	11
1.1 Fin de la Tradición.....	14
1.2 Globalización y Capitalismo	15
1.3 Individualización.....	16
1.4 Exclusión Social.....	17
2. MODERNIDAD TARDÍA EN AMÉRICA LATINA	18
2.1 Identidad Cultural	18
2.2 Consecuencias Perversas de la Modernidad.....	20
3. AUTODESCRIPCIONES DE LA SOCIEDAD CHILENA.....	21
3.1 Identidad Chilena	21
3.2 Malestares Modernos.....	23
3.3 Debilitamiento del Vínculo Social.....	26
3.4 Consecuencias de la Modernidad en la sociedad Chilena.....	28
4. A MODO DE CONCLUSIÓN	28
III ¿CRISIS DE LA COLABORACIÓN?	31
1. EVOLUCIÓN SOCIAL BASADA EN LA COLABORACIÓN.....	31
1.1 Comportamiento cooperativo de los seres vivos.....	32
1.2 Reciprocidad como fundamento de lo social.....	34
1.3 Redes Sociales y Capital Social:	36
1.4. En consecuencia: ¿estamos en el límite?.....	38
2. COLABORACIÓN EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA.....	38
3. OBSERVANDO LA COEXISTENCIA DE INDIVIDUALISMO Y COLABORACIÓN.....	43
3.1 Teoría de la Elección Racional:	43
3.2 Teoría de la Autoپiosis	45
4. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	48
IV PROGRAMA DE OBSERVACIÓN:.....	50
1. ENFOQUE TEÓRICO Y DISTINCIONES OPERATIVAS	51
1.1 Propuesta Sociopoiética	51
1.2 Distinciones Especiales	57
2. CONSTRUCCIÓN DEL CONCEPTO CLASIFICATORIO	67
2.1 Análisis Conceptual.....	67
2.2 Definición Nominal, Real y Operativa.....	76
3. METODOLOGÍA DE OBSERVACIÓN.....	79
3.1. Observación de segundo orden	79
3.2 Entrevistas semi-estructuradas y Grupos de discusión.....	80
3.3. Diferencial Semántico	81

3.4 Muestra	86
3.5 Procedimiento de Análisis de la Información	89
V FORMAS COLABORATIVAS:	91
1. DISCURSOS EN TORNO A LA COLABORACIÓN	91
1.1 Discursos de Expertos.....	91
1.2 Discursos de Voluntarios	96
2. DISTINCIONES QUE OPERAN EN EL DOMINIO COMUNICATIVO	98
2.1 Perfil Semántico	98
2.2 Distancias y Asociaciones Semánticas.....	109
2.3 Comparaciones entre grupos evaluadores	114
3. MOTIVACIONES QUE SE COMUNICAN COMO PROBABILIZADORAS DEL VOLUNTARIADO	119
3.1 Factores que probabilizan el voluntariado:.....	120
3.2 Motivaciones desencadenantes	124
3.3 Motivaciones sostenedoras.....	125
3.4 Importancia de la Organización	128
4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS GLOBAL DEL DOMINIO COMUNICATIVO DE LA COLABORACIÓN	129
VI COLABORACIÓN Y DESARROLLO	137
1. FORMAS COLABORATIVAS	140
2. SECTOR SIN FINES DE LUCRO.....	142
3. PROYECTO DE LEY SOBRE ASOCIACIONES VOLUNTARIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	146
4. COLABORACIÓN Y DESARROLLO	148
BIBLIOGRAFÍA	153
ANEXOS	158
1. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS	159
1.1 Entrevista a Expertos	159
1.2 Entrevista a Voluntarios	160
2. GRUPO DE DISCUSION.....	161
3. DIFERENCIAL SEMÁNTICO.....	162
4. PROYECTO DE LEY	166

Índice de gráficos, tablas y esquemas

Esquema nº 1: Definición Operacional.....	78
Gráfico nº 1: Perfil Solidaridad	99
Gráfico nº 2: Frecuencias Solidaridad	100
Gráfico nº 3: Perfil Caridad.....	101
Gráfico nº 4: Frecuencias Caridad	102
Gráfico nº 5: Perfil Responsabilidad Social	103
Gráfico nº 6: Frecuencias Responsabilidad Social.....	104
Gráfico nº 7: Perfil Reciprocidad	105
Gráfico nº 8: Frecuencias Reciprocidad	106
Gráfico nº 9: Perfil Voluntariado	107
Gráfico nº 10: Frecuencias Voluntariado.....	108
Tabla nº 1: Promedio puntuaciones	110
Gráfico nº 11: Diferencial Semántico General.....	110
Gráfico nº 12: Diferencial Semántico Modas.....	113
Gráfico nº 13: Diferencial Semántico Género.....	115
Gráfico nº 14: Diferencial Semántico Religión.....	116
Gráfico nº 15: Diferencial Semántico Voluntariado	118
Gráfico nº 16 : Familia donde otros han sido voluntarios	121
Gráfico nº 17: Padres que han sido voluntarios	121
Gráfico nº 18: Adscripción a religión	122
Gráfico nº 19: Colegio donde fomentan voluntariado	123
Esquema nº 2: Espacio Semántico	134

I INTRODUCCIÓN

En las descripciones de la sociedad contemporánea podemos identificar un planteamiento común: los valores dominantes, concentrados en el individualismo y la indiferencia, acrecientan el desinterés por la responsabilidad colectiva, originando impactos negativos de todo orden. En este mismo sentido, recientes estudios sobre la sociedad chilena nos hablan de una crisis de los vínculos sociales que constituyen su capital social y concluyen que ésta situación podría constituirse en una importante barrera para su desarrollo, pues indica un debilitamiento de sus bases de confianza, sociabilidad y compromiso cívico. El incremento de las orientaciones individualistas formaría parte de esta crisis y la falta de interés por el bien común sería una de sus principales carencias. En estas descripciones, se plantea que este tipo de identidades sociales pueden alterar la convivencia, pues tienden a fomentar la desconfianza, el oportunismo y la desafección social.

Este tipo de descripciones se encuentran por doquier: aseguran que las actitudes comunitarias en la sociedad contemporánea sólo podrían definirse como residuales, altamente improbables o sencillamente contestatarias a las tendencias dominantes. Entonces, frente a las observaciones referidas al debilitamiento de los vínculos sociales en Chile, como efecto colateral de la modernización del país, surge la pregunta por éstos vínculos y la intención de observar como se tematizan en la comunicación social. Esto es posible precisamente porque desde el momento en que se caracterizan los vínculos sociales como débiles, se asume que existen, ya que hay comunicaciones circulando que hacen referencias a ellos.

Por otra parte, podemos identificar importantes acciones vinculadas con la solidaridad y el voluntariado que dan cuenta de tendencias opuestas a las planteadas en las autodescripciones de la Sociedad Contemporánea. En recientes estudios que se han realizado en Chile, se identifica una importante densidad asociativa de las organizaciones de voluntariado, donde este tipo de actividad entrega interesantes aportes al Producto Interno Bruto, lo que también es observado como un fenómeno relevante en países como EEUU, Argentina, Brasil y muchos más.

Entonces, aquí nos enfrentamos a una serie de preguntas que intentaremos responder a lo largo del texto: ¿cómo explicamos la vigencia de acciones colaborativas en la sociedad contemporánea? ¿cómo son las comunicaciones en torno a este tipo de acciones en nuestra sociedad? ¿cuáles son las distinciones semánticas que operan en este dominio comunicativo? ¿Cuáles son los factores que facilitan o inhiben la acción colaborativa? Con estas preguntas como guías de la Investigación, nos proponemos construir un *Programa de Observación de la Colaboración* y operativizarlo para observar las distinciones semánticas que operan en este dominio comunicativo.

La presente Investigación forma parte del estudio DI SOC 04/14-2 “Colaboración cultura y desarrollo” auspiciado por la Universidad de Chile y cuyo investigador responsable es el Dr. Marcelo Arnold, profesor del Departamento de Antropología y Director del Magíster en Antropología y Desarrollo de la misma institución. Es una investigación patrocinada por la Dirección de Investigación de la Universidad de Chile, y desarrollado por el Observatorio de la Colaboración Social del Programa de Magíster en Antropología y Desarrollo en alianza con la Fundación Soles. El proyecto se inició el mes de abril del año 2004 y se extendió hasta el mes de enero del año 2006. La investigación, en su conjunto, contempló tres áreas o problemas de investigación, a saber: (1) en primer lugar, la generación de un programa de observación teórico de la colaboración; (2) en segundo término, la investigación empírica de los discursos y la tematización de la colaboración en nuestra sociedad moderna; finalmente, (3) el estudio empírico de las prácticas colaborativas en el ámbito del voluntariado.

Esta tesis de magíster corresponde al estudio realizado en las dos primeras áreas mencionadas (1 y 2) del proyecto y como tal, es complementaria a otras dos investigaciones que se han realizado en estas áreas. Es por esto que se recomienda al lector interesado en conocer el proyecto en mayor detalle revisar las memorias de título en Antropología escritas por Cynthia Meersohn, quien se dedico al tema de la motivación para el trabajo voluntario, y María José Torrejón, quien escribió acerca de los discursos en torno al mismo tema. Cabe también mencionar que como parte del mismo proyecto, las investigaciones comparten un mismo enfoque teórico, la recolección de datos y análisis básico de la información, elementos que han servido como plataforma general de nuestro proyecto.

En este contexto, la investigación que presentamos a continuación se concentra en la construcción del Programa de Observación y en la descripción de discursos y distinciones semánticas que circulan en torno a la Colaboración en nuestro país. El fundamento de esta investigación consiste en construir las herramientas teóricas y metodológicas para observar el dominio comunicativo de la Colaboración y realizar una aproximación general al dominio comunicativo con el objetivo de distinguir las comunicaciones que operan en él.

Es importante destacar que nuestra investigación se basa en el *Programa Sociopoiético*¹, incorporando los planteamientos de la Teoría de los Sistemas Sociales construida por el sociólogo alemán Niklas Luhmann. Desde esta perspectiva, la sociedad es observada como un sistema cerrado compuesto por comunicaciones, que son sus operaciones fundamentales, y que produce dichas comunicaciones a través de comunicar. A partir de estas consideraciones, lo que pretendemos es observar las comunicaciones colaborativas como distinciones que se utilizan para problematizar las acciones que se orientan al beneficio individual, pero considerando al beneficio del entorno como parte de este beneficio. De esta

¹ Programa de Observación trabajado por el Dr. Marcelo Arnold, donde se proponen herramientas para observar la policontextualidad de la sociedad contemporánea a través de la observación de segundo orden.

forma, nuestra pretensión es que el concepto colaboración se constituya en una distinción que nos permita observar el fenómeno global, donde expresiones aparentemente excluyentes, como el individualismo y la solidaridad, puedan ser explicadas.

En términos metodológicos capturamos comunicaciones a través de aproximaciones cualitativas de segundo orden, complementada con recolección cuantitativa de distinciones, con el objetivo de producir descripciones que contribuyan a entender las vinculaciones sociales colaborativas contemporáneas, donde la ganancia informativa que surge de ellos se extrae del análisis del contenido comunicativo de sus múltiples posibilidades de observación y su integración en una unidad explicativa.

Esto cobra especial relevancia si consideramos que al observar las comunicaciones en torno a la solidaridad identificamos una multiplicidad de formas para comprender la colaboración social, donde las grandes diferencias en torno al tema restan fuerzas en importantes procesos de intervención. Considerando el aporte que se le atribuye a las acciones colaborativas para el desarrollo de los países, y que es a partir de las acciones solidarias que se comunica sobre ella, se torna muy importante observar la Colaboración Social en este dominio de comunicaciones. Por otra parte, en estos mismos antecedentes se identifica que la colaboración apunta a ámbitos problemáticos que deben enfrentar las sociedades globalizadas del Tercer Milenio, pues afecta a fenómenos tales como la democracia, el desarrollo y los problemas de gobernabilidad. A partir de este trabajo, podremos entregar elementos para la implementación de Programas de Desarrollo que estén enfocados al fortalecimiento de vínculos sociales bajo un entendimiento común.

Para esto observamos el dominio comunicativo con un concepto que nos entrega el escenario de la discusión: *Cultura Colaborativa*. A partir de él limitamos el dominio comunicativo que observaremos, ya que es el marco interpretativo donde ubicamos nuestras observaciones. Aquí es necesario destacar, que desde nuestra postura teórica definimos *Cultura* como los esquemas de distinción que aplican los observadores realizando una reducción de sentido que hace posible hacer distinciones del tipo pertinente-impertinente, formando expectativas y probabilizando la comunicación en ciertas direcciones y no en otras (Arnold, 1997). Desde esta perspectiva, el desafío de nuestro *Programa de Observación* será observar los esquemas de distinción que utilizan los sistemas observadores que distinguen distintos niveles de *pertinencia* respecto de sus observaciones y que participan de la comunicación social del dominio comunicativo de la Colaboración.

Construiremos procedimientos para indicar y registrar las formas y distinciones que subyacen a las descripciones y reflexiones que refieren a las vinculaciones sociales colaborativas, que se notifican a través de opiniones de expertos y de partícipes en ellas. En este contexto debemos destacar que para fines de nuestros análisis circunscribimos el dominio de las acciones colaborativas a todas las

referencias a vinculaciones sociales probabilizadas a través de la confianza y motivadas por beneficios, que se identifican como acciones que lleva a cabo el sistema incorporando el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio y que tienen como problema de referencia la exclusión social. Entre sus expresiones destacamos las relaciones de reciprocidad, la responsabilidad social, la solidaridad, el voluntariado y la caridad.

En el texto que presentamos a continuación se ordenan cinco capítulos. Primero se discute el rol de las vinculaciones colaborativas en las descripciones de la sociedad contemporánea, a nivel global y local (II). Luego, identificamos explicaciones científicas sobre la construcción y mantenimiento de lo social, describimos comunicaciones en torno a acciones colaborativas y explicamos su coexistencia con el individualismo en la sociedad contemporánea. En este contexto, formulamos el problema de investigación y los objetivos que orientan el trabajo (III). Luego, damos paso a la construcción de un *Programa de Observación* para el dominio comunicativo de la Colaboración, el que constituye nuestro enfoque teórico y propuesta metodológica, la que operacionalizamos en un instrumento especializado para la observación de la Colaboración (IV). En el capítulo quinto (V), presentamos los resultados de la aplicación metodológica de nuestra investigación, realizando una descripción general del dominio comunicativo de la Colaboración. Finalmente (VI), expondremos nuestras conclusiones, donde realizamos una síntesis, discutiendo su implicancia en el Desarrollo e incorporando algunas reflexiones finales.

II DESAFÍOS DE LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA: ¿Creciente individualización?

Con el objetivo de definir el tema de nuestra problematización, hemos seleccionado como dominio de comunicación las autodescripciones de la sociedad moderna². A través de éstas, nos proponemos dar cuenta de los principales ejes desde donde se caracteriza a la sociedad contemporánea, seleccionando expresiones comunicativas con una importante resonancia en la comunicación societal. Estas descripciones son observaciones de primer orden que nos permitirán entender la improbabilidad desde donde es observada la colaboración social.

Las descripciones que aquí presentamos son resultado de los procesos de autorreferencia del sistema social, ya que sus indicaciones están contenidas en lo que ellas indican, son descripciones de la sociedad realizadas desde la misma sociedad, por lo tanto, autodescripciones (Luhmann, 1997: 27). Entonces, lo que nosotros realizaremos es una observación de segundo orden, observaremos las observaciones de otros sobre la sociedad contemporánea. No debemos olvidar que este también es un proceso autorreferente, nosotros realizamos esta observación de observaciones de la sociedad moderna, desde la misma sociedad moderna. Debido a que nuestro trabajo es una observación de segundo orden, partimos del reconocimiento de que existe una pluralidad de observaciones y de sujetos que observan, y de que dichas observaciones son operaciones empíricas que se encuentran abiertas a la observación (Izuzquiza, 1990: 119). A partir de estas observaciones pretendemos analizar la tematización de la colaboración en nuestra sociedad.

Ahora, debemos considerar que el discurso sobre la modernidad se plantea en el plano semántico. Siguiendo a Luhmann, entendemos que al intentar caracterizar a la modernidad los observadores utilizan los recursos que se encuentran en el repertorio de las autodescripciones sociales (Luhmann, 1997: 14). En definitiva, entendemos que las descripciones que se realizan sobre la sociedad moderna, se relacionan con las condiciones de posibilidad de realizar estas descripciones.

Para ordenar las descripciones que presentamos, las hemos dividido en tres grupos: Autodescripciones de la Modernidad en el Cambio de Siglo, Modernidad Tardía en América Latina y Autodescripciones de la Sociedad Chilena.

1. AUTODESCRIPCIONES DE LA MODERNIDAD EN EL CAMBIO DE SIGLO

En las ciencias sociales aún no existe un acuerdo sobre el nombre y las características de la época histórica en la que nos encontramos: Capitalismo

² Basándonos en la orientación sociopoiética definida en Arnold, 2004

Tardío, Era de la Información, Sociedad del Riesgo, Sociedad Postradicional, son algunos de los nombres que se le dan y cada uno pone énfasis en aspectos diferentes de la sociedad contemporánea. Sin embargo, podemos identificar ciertas líneas argumentales en las que confluyen los observadores más reconocidos en esta área.

Manuel Castells, uno de los principales descriptores de la sociedad contemporánea, la define como “Era de la Información”³. Identifica que a partir de la década de los ochenta, gracias a la revolución tecnológica de la información, se ha llevado a cabo un proceso fundamental de reestructuración del sistema capitalista, donde el derrumbamiento del estatismo ha establecido una estrecha relación entre el sistema capitalista global y el surgimiento del informacionalismo como base tecnológica de la organización social. Castells entiende este informacionalismo como un nuevo modo de desarrollo donde la fuente de la productividad es la acción del conocimiento sobre sí mismo (Castells, 1997).

Otro importante observador es Anthony Giddens. Plantea que la vida social moderna está caracterizada por un proceso de reorganización del tiempo y del espacio, que es acompañado por mecanismos de desmembración de las instituciones sociales. Nos invita a observar la modernidad como una sociedad Postradicional, donde se radicalizan y globalizan los rasgos institucionales de la modernidad, transformando profundamente la vida cotidiana (Beck et al. 1997).

Zygmunt Baumann plantea que para describir a la modernidad es central el concepto de ambivalencia, entendida como la posibilidad de referir un objeto o suceso a más de una categoría, como correlato de desorden. Desde la perspectiva de este observador, no somos capaces de interpretar correctamente la complejidad social, lo que nos provocaría un profundo malestar como principal síntoma del desorden (Beck et al. 1997: 73). El concepto de modernidad estaría cargado de ambigüedad y considerando que el orden es uno de los principales propósitos de la modernidad, plantea que orden y caos son dos gemelos modernos (Beck et al. 1997: 92). Por otra parte, la manipulación y el diseño del entorno de los seres humanos es otra característica central de la modernidad: “Podemos decir que la existencia es moderna en tanto es efectuada y sustentada por el diseño, la manipulación, la dirección, la ingeniería. La existencia es moderna en tanto administrada por invención, por las agencias soberanas” (Beck et al. 1997: 82).

Para Alain Touraine la modernidad puede ser defendida y ampliada (Touraine, 1992: 178), ya que es a partir de la crisis de lo que llama “protomodernidad”, cuando se superan los juegos de la posmodernidad y los horrores del mundo totalitario (Touraine, 1992: 359), donde nacen una modernidad más completa: “Cuando procuramos caracterizar los dos siglos que terminan debemos evaluarlos como un período de modernidad limitada. Si la modernidad es la representación

³ La “Era de la Información” es el título de su obra más exhaustiva de descripción de la sociedad moderna.

de la sociedad como producto de su propia actividad, el período que se ha designado a sí mismo como “moderno” en efecto sólo lo fue en parte” (Touraine, 1992: 358). Sin embargo, la modernidad no estaría avanzando hacia allá, por el contrario, se aleja cada vez más de sus propósitos fundantes: “La historia de la modernidad es la historia del surgimiento de actores sociales y culturales que se apartan cada vez más de la fe en la modernidad como definición concreta del bien” (Touraine, 1992: 177). En gran parte esto se debería a las consecuencias no deseadas del Progreso, lo que ha cuestionado el poder de liberación a través de la razón: “Ya no tenemos confianza en el progreso; ya no creemos que el enriquecimiento lleve consigo la democratización y la felicidad. A la imagen liberadora de la razón ha sucedido el tema inquietante de una racionalización que concentra en un alto vértice el poder de decisión. Cada vez tememos más que el crecimiento destruya equilibrios naturales fundamentales, que hagan aumentar las desigualdades a nivel mundial, que nos imponga a todos una agotadora carrera para adaptarnos a los cambios” (Touraine, 1992: 363).

En esta misma línea, problematizando la modernidad desde las consecuencias no esperadas de sus propios procesos, Ulrich Beck observa la sociedad moderna como “Sociedad del Riesgo”. No son las luchas de clases sino la modernización normal y sus consecuencias lo que disuelve los perfiles de la sociedad industrial. Occidente se enfrenta a cuestiones que desafían las premisas fundamentales de su propio sistema social y político obligándose a reinventar la civilización industrial (Beck et al. 1997). Este proceso partiría desde la desvinculación y luego la revinculación de las formas sociales industriales, transformándola en otro tipo de modernidad, la que él llama Modernización reflexiva. Implica una auto-destrucción creativa de una época, a partir del cuestionamiento que provoca la autoconfrontación con las consecuencias no deseadas de la modernización.

Para Niklas Luhmann una característica importante de la sociedad moderna es la diferencia que se establece con las sociedades tradicionales, a partir de la conceptualización de futuro. En éstas, atribuían la responsabilidad de los diferentes cursos de acción a la fortuna, al destino o a una voluntad divina, mientras que en las sociedades modernas se atribuye al riesgo, el que se presenta como una secularización de la fortuna. Este concepto aparece como un constructo social histórico durante la transición desde la Baja Edad Media a la Edad Moderna Temprana y se constituye en la “medida”, en la determinación limitada del azar, como un dispositivo de racionalización (Luhmann, 1998: 8). De esta forma, la modernidad clásica desplazaba al futuro el cumplimiento de sus expectativas, quitándose de encima los problemas de autodescripción de la sociedad, a partir de un “aún no”, en cambio los discursos de la modernidad tardía, o posmodernidad, son discursos sin futuro (Luhmann, 1997:13-47). Desde esta perspectiva, la indeterminación nos obliga a desplegar una configuración de la experiencia del hombre en el mundo. Luhmann plantea que es en la modernidad donde se produce esta expansión temporal de las opciones sin fin y la expansión correlativa de los riesgos. Sabemos que tenemos más posibilidades que pueden ser actualizadas, obligándonos a elegir, por lo tanto a decidir, lo que significa dejar

fuera otras opciones, y además también significa que exista la posibilidad de no alcanzar los objetivos esperados (Luhmann, 1998: 9).

A pesar de las evidentes diferencias en las descripciones de estos autores, podemos identificar líneas argumentales que coinciden en la descripción de la Sociedad Contemporánea (en Occidente). Dentro de estas líneas hemos seleccionado las que identificamos como relevantes para nuestro estudio, de las que presentamos una breve mirada en lo que sigue de este apartado. En el primer apartado revisaremos la modernidad como una ruptura con la tradición, luego veremos la globalización y la modernidad como dos procesos interrelacionados, en el tercer apartado revisaremos la individualización como proceso fundamental en la sociedad moderna y, finalmente, en el cuarto apartado veremos el problema de la inclusión/ exclusión social como relato crítico de la modernidad

1.1 Fin de la Tradición

Para caracterizar una época histórica usualmente se le diferencia de las épocas anteriores, incluso podríamos decir que es a partir de este tipo de delimitación frente al pasado donde se origina lo que podemos llamar Modernidad (Luhmann, 1998: 10). Esto nos permite entender que gran parte de las observaciones de la modernidad se refieren a la crisis de la tradición.

Anthony Giddens define la modernidad como un orden pos-tradicional, donde la razón crítica moderna atraviesa la vida social, debilitando las seguridades y hábitos de la tradición sin entregar una certidumbre que logre reemplazarla (Beck et al. 1997: 35).

Manuel Castells problematiza el mantenimiento de las instituciones tradicionales como uno de los rasgos característicos de nuestra época. A partir del cuestionamiento de estas instituciones, lo que trabaja desde la crisis de la familia patriarcal, observa el fin de la forma de organización social basada en ellas (Castells, 1997. v2: 159-269).

Alain Touraine tematiza este fenómeno a partir del concepto desinstitucionalización, entendido como el debilitamiento o la desaparición de normas codificadas, lo que sumado a la desaparición de los juicios de normalidad que eran aplicados a las conductas regidas por instituciones, permite identificar la crisis de la Proto-modernidad (Touraine, 1997: 45).

El debilitamiento de la tradición se ve influido profundamente por lo que Castells llama "Cultura de la virtualidad" (Castells, 1997. v1: 399-452), una nueva forma de vivir la realidad donde el hacer creer acaba creando el hacer. Este fenómeno se desencadena a partir del auge de las nuevas tecnologías de comunicación, de la integración digitalizada e interconectada, donde caben todas las expresiones culturales que sean capaces de adaptarse a su lógica y a su lenguaje. Como consecuencia, los individuos son sumergidos en un escenario de imágenes

virtuales, donde las apariencias se convierten en la experiencia, debilitando profundamente el poder simbólico de las instituciones tradicionales. Por otra parte, este sistema transforma radicalmente el espacio y el tiempo, las localidades se desprenden de sus significados culturales y se reintegran en redes funcionales constituyéndose en un espacio de flujos. De esta forma, el tiempo es reprogramado y el pasado, presente y futuro pueden interactuar en un mismo mensaje (Castells, 1997. v1: 406-408).

En este mismo sentido, Luhmann establece que la realidad que se presenta en los medios de comunicación de masas termina siendo la realidad de la observación de segundo orden, donde se sustituyen a los sitios de observación que antes eran privilegiados, como los sacerdotes, sabios, autoridades monárquicas o el Estado. Según este autor, la sociedad deja en manos del sistema de los medios de comunicación de masas su autoobservación (Luhmann, 2000: 90-91). Entonces, estos se transforman en un elemento central de la reprogramación de las bases de la sociedad industrial.

1.2 Globalización y Capitalismo

Otra línea de argumentación para caracterizar a la sociedad contemporánea es la referencia que se hace a la globalización y el capitalismo, conceptos que en muchas ocasiones aparecen entremezclados entre sí.

Castells plantea que por primera vez en la historia el modo de producción capitalista determina las relaciones sociales en todo el planeta. Nos enfrentaríamos a un capitalismo global que se estructura en torno a una red de flujos financieros. Hoy día el capital financiero necesita el conocimiento generado por la tecnología de la información para lograr operar y ser competitivo. De esta forma, el autor conecta el modo capitalista de producción y el modo informacional de desarrollo: “En su núcleo, el capital es global. Como regla, el trabajo es local. El informacionalismo, en su realidad histórica, lleva la concentración y globalización del capital, precisamente mediante la utilización del poder descentralizador de las redes. Se desagrega la realización del trabajo, se fragmenta su organización, se diversifica su existencia, se divide su acción colectiva” (Castells, 1997 v.1: 555). En este escenario el Estado-nación parece estar perdiendo su poder, el control estatal sobre el espacio y el tiempo se ve superado cada vez más por los flujos globales de capital, bienes, servicios, tecnología, comunicación y poder. La capacidad instrumental del estado nación resulta debilitada por la globalización de las principales actividades económicas, de los medios de comunicación y por la globalización de la delincuencia (Castells, 1997 v.2: 271-340).

Por otra parte, Giddens identifica como característica central de la modernidad un “time-space-distanciation”. Los acontecimientos distantes influyen en las intimidades del sí mismo a través de los mass-media, donde la interpenetración del autodesarrollo y de los sistemas sociales se hace más pronunciada: “Se trata de una experiencia mediada que ha influido profundamente en la autoidentidad y en la organización básica de las relaciones sociales” (Beck et al. 1997: 37).

Desde una perspectiva diferente, Franz Hinkelammert plantea que la teoría de las ventajas comparativas se ha transformado en la regla de la globalización, donde se establece que cualquier comercio internacional libre va necesariamente en beneficio de los países que entran en el comercio mundial (Hinkelammert, 2001: 14). Donde la articulación globalización-capitalismo estaría llevando a la destrucción de las producciones de los países más desprotegidos: “Desde principios de la década del 80, las desigualdades han aumentado fuertemente en el nivel mundial, pues los países industrializados respondieron a la crisis de la década de 1970 dando un salto tecnológico hacia delante sin precedentes, mientras vastas regiones del Tercer Mundo y de los países intermedios sufrían un dramático proceso” (Touraine, 1992: 352).

Como podemos observar, independiente de la concepción positiva o negativa que se tenga, globalización y capitalismo son ejes centrales de la descripción de la sociedad moderna. Ahora, donde estas posturas encuentran una mayor coincidencia es en los aspectos negativos de este proceso.

1.3 Individualización

Una de las transformaciones identificadas como propia de la modernidad, es el proceso de individualización. Proceso que es explicado a partir del debilitamiento de las instituciones tradicionales y de los cambios en la organización de la economía mundial.

Ulrich Beck plantea que en el proceso de modernización se produce un impulso social de individualización, donde los seres humanos son desprendidos de las condiciones tradicionales de clase y familia y son remitidos a si mismos y a su destino laboral individual. Incluso, desde esta perspectiva, se eliminan las categorías tradicionales de los grupos grandes como clase, estamento o capa, por lo que nos enfrentamos a un capitalismo sin clases pero con todos los problemas de estructura y desigualdad social (Beck, 1998). Este proceso de individualización se refiere a un nuevo modo de sociabilización, a un cambio de forma en la relación entre individuo y sociedad, donde incluso surge una nueva ética donde lo importante es la autorrealización, la búsqueda de la identidad propia. Debido este proceso, las crisis sociales son vividas como crisis individuales y se produce una nueva inmediatez de individuo y sociedad, la inmediatez de la crisis (Beck, 1998).

Para Castells, este proceso se explica a partir de la individualización del trabajo, como consecuencia de la reorganización de la economía. La nueva economía se organiza en torno a redes globales de capital, gestión e información y el acceso al conocimiento tecnológico que constituye la base de la productividad y la competencia. En este escenario el proceso de trabajo es cada vez más individualizado: “Se desagrega la realización del trabajo y se reintegra su resultado mediante una multiplicidad de tareas interconectadas en emplazamientos diferentes, lo que inaugura una nueva división del trabajo basado en los atributos/capacidades de cada trabajador más que en la organización de las

tareas” (Castells, 1997. v1: 551). El trabajo pierde su identidad colectiva, ya que al responder a la individualización de las capacidades laborales, a las condiciones laborales, y a los intereses y proyectos, se construye como una identidad individual, dejando de ser un refugio social.

Desde la perspectiva de Ulrich Beck, las instituciones de la sociedad industrial, se presuponen unas a otras y al estar siendo sometidas a procesos de desvinculación y revinculación, se enfrentan a una nueva forma de conducir y organizar la vida, diferente porque no es obligatoria y porque no se vincula a modelos tradicionales. Entonces, individualización significa la desintegración de las certezas de la sociedad industrial y de la compulsión de encontrar y buscar nuevas certezas para uno mismo. Pero además significa nuevas interdependencias globales, individualización y globalización son dos caras del mismo proceso, el que no está basado en una libre decisión, por el contrario estaríamos condenados a él (Beck et al. 1997). Como consecuencia de este proceso, los individuos se ven obligados a construir sus biografías de forma reflexiva. Ya no se puede construir a partir de modelos estándar de vida, hoy día se le exige al individuo que se constituya a sí mismo como individuo, que planea, diseña y actúe su propia vida.

1.4 Exclusión Social

Manuel Castells describe las vinculaciones entre el desarrollo del capitalismo informacional y el aumento de la exclusión social, planteando que la globalización avanza de forma selectiva, excluyendo a importantes segmentos de la sociedad. Hoy día, podemos observar pueblos y territorios completos excluidos, los que bajo la lógica de los intereses dominantes en el capitalismo informacional pasan a una posición de irrelevancia estructural. Este proceso de exclusión lleva a la formación de lo que el autor denomina Agujeros Negros del Capitalismo Informacional (Castells, 1997. v3: 188-189).

La exclusión social se expresa en términos espaciales, en un confinamiento territorial de las poblaciones excluidas. Surge el Cuarto Mundo, compuesto por grandes áreas territoriales, como gran parte de África, los sectores rurales de América Latina y Asia, pero además está presente en la mayoría de las ciudades a través de enclaves de pobreza y desempleo, en todas las grandes ciudades podemos encontrar personas sin techo, criminalizadas y estigmatizadas. En algunas zonas del mundo son la minoría, pero en muchas partes son la mayoría y en todas partes su número aumentaría a medida de que asciende el capitalismo informacional global y se intensifica la exclusión social. Es un mundo donde disminuye el espacio para los analfabetos informáticos, para los grupos que no consumen y para los territorios infracomunicados (Castells, 1997. v3: 190-191).

Franz Hinckelammert plantea que hoy día ya no podemos describir el mundo como dividido entre el Primer Mundo y el Tercer Mundo, ahora podemos hablar de un Tercer Mundo en el Primer Mundo y de un Primer mundo en el Tercer Mundo, ya no existen los polos duros, en el mismo sentido de Castells, establece que

podemos encontrar duros enclaves en todas las sociedades, y por otra parte, también podemos encontrar reductos del Primer Mundo, el que se puede observar como un gran archipiélago (Hinkelammert, 2001: 12-13). Para enfrentar este problema ya no podemos recurrir al crecimiento de la economía global: “El crecimiento de la economía mundial globalizada puede ser tan alto como se quiera, sin embargo no podrá cambiar la situación de exclusión de grandes partes de la población. Además, cuanto más se lo fomente, más destruirá el medio ambiente natural del ser humano. Pero no llevará a la superación de la exclusión. En la actualidad la exclusión de la población y la destrucción del medio ambiente van de la mano” (Hinkelammert, 2001: 19)

Podríamos decir que existe un consenso entre los autores sobre la agudización de la exclusión, acompañada de la desterritorialización de los enclaves y de una diversificación de los tipos de exclusión.

2. MODERNIDAD TARDÍA EN AMÉRICA LATINA

Las observaciones de la modernidad tardía que hemos descrito, se refieren a la sociedad global, pero no vienen desde cualquier punto de esta sociedad, son observaciones construidas desde los llamados “países desarrollados de occidente”. Son visiones parciales que provienen de realidades muy diferentes a las nuestras, sin embargo, muchos de los aspectos descritos también son observados en los países de América Latina. Esto es explicado por dos líneas centrales: porque los rasgos más importantes han sido expandidos a la sociedad global y porque los países latinoamericanos están insertos en este mundo global, por lo tanto se ve afectado por los mismos procesos pero con matices distintivos. El objetivo de este apartado es describir las principales observaciones que se realizan sobre nuestra región en el escenario descrito en el apartado anterior. Para esto, hemos dividido las observaciones en dos temas: la especificidad cultural de América Latina y las consecuencias perversas de la modernización para nuestra Región.

2.1 Identidad Cultural

Néstor García Canclini es uno de los descriptores de la sociedad latinoamericana más reconocido a nivel internacional, este autor describe nuestras sociedades a través del concepto de “culturas híbridas”. A través de este concepto observa las mixturas que se observan entre modernidad y pre-modernidad (entendida como tradición) en nuestra región. Observa las identidades como procesos de negociación que tienen como resultado identidades híbridas y multiculturales, donde cada vez se reduce más el papel de las culturas tradicionales, al enfrentarse con la circulación simbólica globalizada (García Canclini, 1990). Con la intensificación de la interculturalidad migratoria, económica y mediática, podemos observar fusión, confrontación y diálogo entre las culturas locales y la globalización. De esta forma, Latinoamérica se constituiría en un escenario multideterminado donde conviven diversos sistemas culturales y donde las

principales diferencias están dadas por la forma en que los grupos se apropien de los elementos de otras sociedades. Ahora, este autor, al realizar el análisis de la situación de Latinoamérica en la modernidad, problematiza los modos de entrar y salir de ella. Pero considerándola más que nada como una condición que envuelve nuestras sociedades, tanto en sectores rurales como urbanos, en sociedades desarrolladas o subdesarrolladas, según este autor, la modernidad es una situación de tránsito interminable donde nunca se termina con la incertidumbre sobre lo que significa ser moderno (García Canclini, 1990: 322).

A pesar de que todas las sociedades estarían en esta situación de tránsito, los observadores de las sociedades latinoamericanas identifican particularidades en estas entradas y salidas, particularidades que en algunos casos se explican por una “especificidad cultural” de nuestra región. En este sentido, el sociólogo chileno Pedro Morandé (Morandé, 1987), plantea que el ethos cultural de los países latinoamericanos aún no ha sido transformado ya que el comportamiento de sus habitantes sigue siendo orientado por los sistemas simbólicos tradicionales. La característica central de este ethos es que se trata de un conocimiento sapiencial que se formó en el encuentro ritual entre conquistadores y pueblos originarios, durante el siglo XVI. Así mismo, el autor plantea que la racionalidad moderna amenaza con destruir este ethos ya que lo conceptualiza como un obstáculo para el desarrollo. Para Morandé una consecuencia de esta amenaza es la crisis de identidad en la que estarían sumidos gran parte de los pueblos de la región (Morandé, 1987).

Debido a que se ha conceptualizado la tradición histórica como algo no deseado, como un obstáculo al desarrollo y el intento de superar esta tradición (principalmente a partir del secularismo) sería una amenaza para la cultura latinoamericana, que además tendría como consecuencia una profunda crisis de identidad y un reforzamiento de los mecanismos sacrificiales colectivos (Morandé, 1987: 187). Desde esta perspectiva, Latinoamérica debe gran parte de sus conflictos a las consecuencias de este diálogo entre el ethos tradicional y el ethos moderno: “América Latina intenta en esta nueva etapa universalizarse, participar activamente en la ecumene mundial, pero no desde la originalidad de su formación cultural, de su ethos, sino abstractamente, por sus índices de modernización contruidos conforme a las pautas vigentes en el mundo desarrollado” (Morandé, 1987: 187). Martín Hopenhayn complementa esto, planteando que la violación de los derechos humanos en la región, ha invitado a la reflexión en torno a los problemas que conlleva una crisis moral sustentada en la crisis de identidad del sujeto histórico, que nos remite al ethos cultural y el conflicto en el que se encuentra a partir del encuentro entre dos mundos. Así mismo, observa una tendencia acelerada a la desterritorialización cultural, donde se crea un nuevo universo descentrado, donde vivimos en una heterogeneidad cultural, entendida como participación segmentada y diferencial en un mercado internacional de mensajes que altera día a día las formas sedimentadas de la cultura (Hopenhayn, 1987).

Este conflicto observado por los autores es trabajado desde una perspectiva complementaria, donde identifican que los problemas de la modernidad, como consecuencias no esperadas, afectan a los ciudadanos de nuestra región de una forma más dura que como afecta a los ciudadanos de los países desarrollados.

2.2 Consecuencias Perversas de la Modernidad

Los países de América Latina, desde la perspectiva de sus observadores, son obligados a incorporarse al sistema global con visibles desventajas comparativas. Las consecuencias negativas de la modernización, en nuestra región se agudizarían por la pobreza y las deficiencias institucionales para enfrentar los problemas modernos. En este sentido, Fernando Robles plantea que en las sociedades de la periferia capitalista hay una profundización de la exclusión social, donde los beneficios que entrega la apertura de los espacios no alcanza a un gran porcentaje de la población. Además, la exclusión existente tiene un nuevo carácter, no es acompañada por una perspectiva crítica al sistema económico imperante, no hay un deseo de transformación, por el contrario esta exclusión significa simultáneamente un anhelo de inclusión (Robles, 2000).

La crisis contemporánea de la sociedad latinoamericana es tematizada desde diferentes perspectivas y una de ellas es la visión del PNUD (1995). Identifican lo que llaman “malestares culturales”, que penetran la vida privada y familiar, la política, la economía, la conducta cívica y la sociedad en general. Estos malestares se basan en la sensación de inseguridad existencial y de futuro, acompañada de un escepticismo sobre las instituciones políticas y sociales. En Latinoamérica se padecería, desde esta perspectiva, de una erosión del sentido de pertenencia, que a su vez es acompañado por un sentimiento de estar expuesto a formas de discriminación e intolerancia (PNUD, 1995: 11-112). El escepticismo en las instituciones políticas, es lo que llaman “malestar con la democracia”, que se expresa en la desconfianza y falta de credibilidad hacia las instituciones y prácticas democráticas. Además, existe un “malestar ético” en que se cuestionan las normas vigentes, se expande el relativismo, se desdibujan los valores, y en general retrocede la influencia de las instituciones tradicionales, lo que provocaría una profunda crisis de sentido.

En definitiva, la erosión cultural que viven nuestros pueblos deja un vacío donde se conforma el escenario para el proceso de atomización de los individuos, los cuales, al experimentar su existencia de forma aislada e incomunicada, no logran descubrir su condición de sujetos activos o ciudadanos, debilitando profundamente las posibilidades de actuar colectivamente para el desarrollo de la Región. América Latina es descrita como una sociedad en proyecto de modernidad, que vive sus consecuencias sin haber alcanzado sus beneficios. El “patio trasero” de la modernidad, que muchas veces es tematizada como una gran consecuencia no deseada, lo que generalmente va unido a una glorificación de los pueblos originarios. Son descripciones llenas de nostalgia, descripciones que enfrentan a la sociedad consigo misma.

3. AUTODESCRIPCIONES DE LA SOCIEDAD CHILENA

Existen diversas observaciones sobre la sociedad chilena, nosotros consideraremos aquellas que se refieran a ella en sus dimensiones particulares, diferenciándose de otras sociedades, y los aspectos relacionados con nuestro tema de investigación. Podemos identificar ciertas líneas que se cruzan en las autodescripciones, las que agrupamos en nuestra exposición con el objetivo de visibilizarlas. Las presentamos en tres grandes temas: Identidad Chilena, Malestares Modernos y Debilitamiento del Vínculo Social.

3.1 Identidad Chilena

Jorge Larraín se propone caracterizar los rasgos centrales de la identidad chilena en la actualidad. Plantea que estos rasgos son elementos dinámicos, son parte de un proceso histórico que los configura y que sigue en movimiento. Para este autor, explicar como se construye la identidad requiere identificar un conjunto de factores interrelacionados, ya que es en esta interrelación dinámica donde se encontraría nuestra identidad (Larrain, 2001: 213-255). Desde su perspectiva, en nuestra sociedad aún estarían vigentes rasgos que provienen desde la conformación de la Nación, uno de ellos es el autoritarismo, que da cuenta de una extraordinaria importancia que le concedemos al rol y respeto de la autoridad. Podemos encontrar su origen en las relaciones entre la legitimidad del autoritarismo político y la inquisición durante la colonia. Alfredo Jocelyn-Holt coincide en este rasgo de la sociedad Chilena y lo identifica con la gran importancia que se le ha dado en nuestra Historia al período Portaliano (Jocelyn-Holt , 1997).

Otro rasgo es nuestro legalismo, tendríamos una forma peculiar de relacionarnos con las normas que también viene desde los tiempos coloniales, donde las normas se acatan formalmente pero, en el caso de que vaya en contra de los propios intereses, no se cumplen en la práctica y lo interesante es que esta falta de voluntad para aplicar la ley no va acompañada de un cuestionamiento a su legitimidad, son trasgredidos pero a la vez son reconocidos (Larrain, 2001: 213-255). Además, somos un pueblo machista, como consecuencia de la presencia arrasadora del patriarcado que ha puesto al hombre en el centro de nuestra sociedad, confiriéndole todo el poder político económico y social, discriminando a las mujeres. La especificidad de nuestro machismo podría ser explicada por la inexistencia de españolas en las expediciones de la conquista, donde los españoles entablaron relaciones con mujeres indígenas que consideraban inferiores. El vínculo del español con la indígena nunca fue un vínculo entre iguales, y esa imagen es introyectada por los hijos (Larrain, 2001: 213-255).

Por otra parte, la sociedad chilena mantendría un racismo encubierto, donde ha existido una valoración exagerada de la blanca y una visión negativa de los indios y negros la que se ve reflejada en nuestra estratificación social, siempre acompañada de un componente racial (mas oscura la piel, mas baja la clase). Sin

embargo, este racismo permanece oculto, no hay investigaciones importantes sobre él y socialmente se entiende como que es un problema de otros países. Otro rasgo que también proviene desde estos tiempos, es la fascinación con lo extranjero, posiblemente su origen lo encontramos en la inseguridad desarrollada frente a los peninsulares, lo que con los años se refuerza por la necesidad de demostrar que Chile es un país civilizado (Larrain, 2001: 213-255).

Además de estos rasgos que arrastramos desde la formación de nuestra sociedad, también podemos encontrar rasgos que surgen durante el siglo XX. Uno de ellos es el tradicionalismo ideológico, el que encontramos en nuestros grupos dirigentes, donde domina y se refuerza con la intolerancia. Un reflejo de este rasgo es que estos grupos acepten y promuevan los cambios necesarios para el desarrollo en la esfera económica, pero rechazan los cambios en otras esferas. En este contexto, encontramos una sociedad despolitizada, como producto de años de dictadura y de autonomización del sistema económico, donde la política pierde su capacidad de observar e intervenir, generando una baja de interés de los chilenos en la política (Larrain, 2001: 213-255).

Por otra parte, desde la perspectiva de Alfredo Jocelyn-Holt, es muy importante para nuestra sociedad el ser un país ordenado y diferenciarnos así del resto de los países de la región. Sin embargo, este orden es observado como frágil, siempre está presente la posibilidad de que explote y existiría un profundo temor a este tipo de conflictos (Jocelyn-Holt, 1997: 181-218). Entonces, en nuestro país se daría un equilibrio precario entre orden y desorden, equilibrio que es central ya que en el fundamos nuestra institucionalidad y nuestra sociedad en general. Por esto, los chilenos nos caracterizaríamos por un profundo miedo al caos, al desorden, en palabras de Jocelyn-Holt: “Los chilenos somos gente con los pies muy puestos en la tierra, pero siempre a punto de que se nos mueva el piso y se abran sus entrañas” (Jocelyn-Holt, 1997: 182). Desde esta perspectiva, la autoimagen de un país supuestamente ordenado, es una de las imágenes más poderosas ya que estaría muy relacionada con uno de los principales objetivos de nuestras elites, que viene desde la colonia: alcanzar el progreso.

Ahora, según Jorge Larraín, es necesario aceptar que la identidad nunca ha sido algo estático, se ha modificado y transformado con la historia sin por ello implicar una traición al sí mismo. De esta forma, la identidad nacional al encontrarse bajo el impacto de la globalización se ha ido reconstituyendo, cambiando, pero eso no significa que sea reemplazada por una cultura universal homogenizada (Larrain, 2001: 257-274). En el Informe del PNUD (2002), llamado “Nosotros los Chilenos: un desafío cultural”, se intenta observar las particularidades culturales de nuestra sociedad en este contexto globalizado. Aquí se proponen observar la trama de relaciones que los chilenos crean entre sí, el vínculo social entre las personas y la representación colectiva que tienen sobre este vínculo, caracterizando a la denominada “sociedad civil”, como un actor débil, donde la identificación de lo público con lo estatal es un indicador de ello. A lo largo de su historia, la sociedad chilena parece constituirse más como un producto de la acción estatal y menos como un actor autónomo (PNUD, 2002: 26-62).

Finalmente, debemos resaltar la contradicción que existe entre las observaciones de una identidad Chilena y la concepción generalizada de que lo chileno, como identidad, no es creíble ni genera un sentido de pertenencia. Según los informes del PNUD las personas llegan a esta conclusión según sus experiencias presentes, entre ellas destacan dos tipos: las percepciones acerca del efecto de los cambios recientes en el país y la percepción sobre el tipo de sociabilidad que prima entre los chilenos (PNUD, 2002). Las observaciones sobre estos dos tipos de experiencias son los apartados que siguen a continuación.

3.2 Malestares Modernos

“En términos gruesos, se puede decir que en la década de los noventa la sociedad chilena cerró un largo ciclo básico de modernización y, paralelamente a ello, inauguró un nuevo ciclo de cambio, en el cual están presentes muchas tendencias que la literatura identifica con la llamada modernidad avanzada o “segunda modernización” (Tironi, 2003: 67)

Pero, ¿en qué condiciones se cierra este ciclo? ¿cómo es observado desde nuestros intelectuales? El proyecto de la modernidad es importado como propuesta para alcanzar el Progreso, siendo el principal objetivo a alcanzar durante casi toda nuestra historia como país. Sin embargo, hoy día se encuentra en un escenario diferente, donde la confianza en el Progreso está en entredicho. Para José Joaquín Brunner puede ser reemplazada por el concepto de posmodernidad, el que define como un clima cultural con un estado generalizado de desilusión, de pérdida de fe en el proyecto Moderno. Según este autor, este sería el estado de ánimo predominante de nuestro tiempo, donde el miedo, la ansiedad y la incertidumbre son los sentimientos generalizados de nuestra sociedad como producto de la ineficiencia de las soluciones del siglo XX para enfrentar los problemas actuales (Brunner, 1998). Esto es lo que muchos observadores identifican como “el malestar de la cultura”, el cual sería un sentimiento de confusión e inquietud, donde muchos chilenos plantean que nuestra sociedad es cada vez más egoísta, individualista, agresiva, menos respetuosa de los demás y menos sana moralmente. La novedad de los malestares modernos es que ya no se refiere solamente a las fuentes tradicionales de malestar, como la falta de perspectivas de desarrollo y la pobreza, ahora se suman a estas fuentes modernas, las que son causadas por el mismo proceso de desarrollo acelerado, algunos de ellos los expondremos a continuación.

a) Exclusión Social: En el Informe de Desarrollo Humano en Chile del 2002, se plantea que los que no creen en lo chileno son quienes se perciben como excluidos o agredidos por el resto de la sociedad. Mientras, los que afirman la validez de lo chileno y expresan su orgullo son aquellos que perciben que la forma de sus relaciones sociales les permite integrarse socialmente (PNUD, 2002: 82). En este informe se indica que casi tres de cada diez entrevistados tienen una imagen de sociedad que los excluye y suelen percibir el sistema económico, social y político en una perspectiva asocial (PNUD, 2002: 278). Esto sería un factor

importante para explicar la validez limitada de la democracia como principio constitutivo del imaginario colectivo, donde la actitud de los ciudadanos hacia la política parece estar condicionada por sus experiencias cotidianas, los ciudadanos aprenden que la realidad social parece ser un orden establecido por algunos, muy lejos de sus posibilidades de participación (PNUD, 2002: 11). Desde esta perspectiva, los sistemas sociales se perciben como algo externo, impenetrable y existencialmente agobiante. Existe una imagen de la sociedad como una “máquina económica” frente a la cual toda resistencia es inútil (PNUD, 2002: 195). De esta forma, las personas suelen percibir el sistema económico, social y político desde una perspectiva asocial (PNUD, 2002: 278). Jorge Larraín plantea que exclusión y fatalismo son rasgos que encontramos relacionados. Son resultados explicables de la pobreza y marginalidad social. Donde a pesar del crecimiento económico en Chile, aun existe un gran sector de la población que subsiste en una marginalidad económica y social. Una de las consecuencias de esta marginalidad es el rompimiento entre esfuerzo personal y resultados, este grupo acostumbrado a un mundo hostil e injusto deja de ver una relación entre el esfuerzo que hace y los resultados que obtiene, se crea “el síndrome de la desesperanza aprendida” que se caracteriza por una concepción fatalista de la vida, falta de sentido de proyecto y una pasividad (Larraín, 2001: 213-255).

b) Individualización: Otro malestar moderno observado en nuestra sociedad, es explicado por Fernando Robles como una creciente individuación (Robles, 2000). Esto sucede cuando las instituciones tradicionales pierden fuerza y cada chileno debe definir por su propia cuenta sus valores y proyectos de vida, sus lazos sociales y compromisos colectivos. Por una parte, este proceso facilita la emancipación de viejas trabas, entregándole una mayor libertad individual para que cada uno elija su propio modo de vida. Sin embargo, no todas las personas logran una individualización satisfactoria, lejos de eso, en la mayoría de los casos la debilidad de los referentes colectivos provoca una individuación asocial, un tipo precario de identidad personal que en algunos casos puede alterar la convivencia, ya que se vive con oportunismo lo que genera desconfianza en los vínculos sociales (PNUD, 2002 : 40). Pedro E. Güell plantea que en Chile, como consecuencia de nuestra débil sociedad civil y por la carencia de una cultura ciudadana, se deja al individuo anclado sólo en su familia, desde donde debe enfrentar la desregulación y la inestabilidad laboral (Güell, 2002: 289). Para explicar este fenómeno, Robles establece una diferencia entre la individualización, proceso propio de las sociedades industrializadas, y la individuación, proceso que se da en las sociedades de la periferia moderna, incluida América Latina. La diferencia estaría en que el proceso de configuración de la individualidad en sociedades industrializadas, es un proceso de autoconfrontación asistido, mientras en los países de la periferia globalizada es un proceso de autoconfrontación desregulada. Este último proceso se caracteriza por un importante aumento de las inseguridades ontológicas, ya que implica una desprotección social frente a la autoconfrontación de la sociedad moderna (Robles, 2000).

c) Consumismo Exacerbado: En los informes de Desarrollo Humano se ha indicado al consumismo como un factor decisivo en la construcción de la

subjetividad, en nuestra sociedad el yo se estaría construyendo a través de los objetos, ya que estos dan cuenta del status de cada individuo. Según estos informes, no solamente la estratificación del individuo se realiza a través de la exterioridad por su consumo, sino que también es en ese plano donde se constituye la imagen de sí mismo (PNUD, 2002: 106). En este mismo sentido, Larraín plantea que al adquirir cosas materiales los seres humanos proyectan en ellas su propio sí mismo, influyendo en la construcción de identidad de las personas (Larraín, 2001). Por otra parte, el consumismo incorpora en su lógica a la cultura, la que se ha convertido en una industria más que vive de su mercado, esto es lo que Larraín llama mercantilización de las formas simbólicas. De esta forma, la industria cultural transforma a los individuos en consumidores y podríamos hablar de una cultura del consumo que se extiende desde la adquisición de bienes materiales hasta el consumo de cultura. Ahora, este consumismo tendría consecuencias para la socialidad chilena. Los individuos se volcarían hacia sí mismos en la búsqueda de los objetos, a través de la obsesión por el para éxito/dinero. Desde la perspectiva de Tomás Moulián: “Las sociedades volcadas hacia el par éxito=dinero están volcadas hacia los objetos y la exterioridad. En ellas se tienden a debilitar los vínculos primarios de la afectividad, de la amistad, de la convivibilidad social en aras de ganar, deseo convertido en sustento del yo” (Moulian, 1997:143). De esta forma, el consumismo exacerbado es un factor de debilitamiento del vínculo social y también es observado como el síntoma de un fenómeno mayor: “El consumo parece ser el bálsamo dulce que diluye todas nuestras miserias pasadas y el mall pasa a ocupar el lugar del espacio público por excelencia. En la superficie aparente de una vida volcada principalmente hacia la autorrealización personal, se desdibujan los proyectos colectivos y se desgajan el ethos comunitario y los sentidos de pertenencia” (Colodro, 2002: 279).

d) El miedo al otro: Uno de los temas que está presente de forma permanente en la agenda pública de los últimos años es el tema de la inseguridad ciudadana. Diversos observadores han tratado de dar cuenta de este fenómeno. Desde los años 70 y 80 la sociedad chilena se encuentra dominada por una verdadera "cultura del miedo", un miedo que ha ido cambiando, desde el miedo al subversivo, miedo a la represión hasta que la desconfianza del otro se instala en toda la vida social, incluido el hogar. La democracia puso fin a la represión, pero no al miedo, por el contrario, a partir de 1990 se afianza la percepción de que la delincuencia ha crecido y que está fuera de control. Desde entonces las encuestas señalan a la delincuencia como uno de los problemas prioritarios para los chilenos (PNUD, 1998). Nuestra sociedad estaría presa de un profundo miedo a la violencia descontrolada, la que se condensa en la imagen del delincuente drogado, este simboliza la pérdida de todo lazo social y de toda norma moral. Ahora, esta imagen se extiende al resto de la sociedad, ya que cualquier extraño es un potencial agresor. Esta imagen del otro como agresor moldea los tipos de sociabilidad y las formas de integración social, debilitando los lazos intersubjetivos y las capacidades de acción colectiva.

3.3 Debilitamiento del Vínculo Social

Las dimensiones descritas en el apartado anterior están relacionadas con los cambios en las pautas de sociabilidad. El hecho de que hoy día la gente suela confiar sólo en su propia familia o en círculos muy reducidos de conocidos, es un indicador del deterioro de las confianzas sociales. Según el Informe del PNUD de 1998, en Chile el nivel de desconfianza interpersonal es muy alto y lo público aparece como un espacio ocupado por un otro anónimo, muchas veces amenazador y de quien se tiende a esperar una actitud agresiva (PNUD, 1998). En este mismo informe se establece que la fortaleza de la subjetividad colectiva descansa en dos dimensiones: la sociabilidad y la comunicación pública. Donde entienden por sociabilidad a la producción y activación de vínculos cotidianos entre los individuos que se sustentan en el mutuo reconocimiento como participantes de una comunidad. La sociabilidad se organiza en torno a vínculos y redes más o menos estables y está dotada de significados con un grado importante de permanencia. Esa regularidad es la que proporcionaría al “nosotros” colectivo una estabilidad, y con ello una identidad en el tiempo. Se identifican tres campos de sociabilidad: la interpersonal, que se basa en una relación yo-otro, la sociabilidad ampliada por redes, donde los vínculos están definidos por la participación en una red de intercambio de bienes, y por último, la sociabilidad colectiva, que es aquella definida por la conformación de un “nosotros”, donde lo colectivo tiene preeminencia sobre lo individual.

Ahora, esta sociabilidad estaría sufriendo una retracción, donde el “nosotros” se restringe a los círculos íntimos de familiares y amigos, de esta forma las relaciones sociales tienden a darse exclusivamente con aquellas personas en las que se confía intensamente y en los que se está obligado a confiar (Güell, 2002: 289). Sumado a esto, lo público aparece como un espacio ocupado por un otro anónimo y amenazador, provocando que el “nosotros” aparezca más como un refugio y una defensa que como un espacio de encuentro. Por otra parte, la debilidad del “nosotros” público, se basa en la falta de reconocimiento y representación por parte de las instituciones públicas (PNUD, 1998).

En este contexto podemos observar un deterioro de lo público, ya que el “nosotros” que surge de la sociabilidad se experimenta a través de su representación en el espacio público. Esta experiencia es debilitada por las nuevas formas que existen de vivir lo público: los lugares de consumo y la televisión. Por un lado, los “malls” aparecen en la comunicación como nuevos espacios de encuentro social y por otra parte, hay una reducción de lo público al consumo de medios audiovisuales, como el nuevo tipo de participación social, una participación de espectadores, pasiva y aislada. Incluso, desde la perspectiva del PNUD, podríamos pensar que las personas comienzan a buscar seguridad ya no en la capacidad de incidir sobre la realidad, sino en su capacidad de desvincularse de ella, lo que llaman una “seguridad por desconexión” (PNUD, 1998). Además, en el Informe del 2002, plantean que durante las últimas décadas del siglo XX hay una ruptura con la construcción político-estatal de un imaginario público, que es

desplazada por un imaginario privado. Este debilitamiento de lo público obedece, a una construcción política que privilegia la experiencia del mercado, convirtiendo al individuo en la figura central del nuevo imaginario. Esta transformación de lo público incide sobre la experiencia que tienen las personas de su convivencia social, por lo que queda instituida una especie de “imaginario de mercado” que motiva la libertad individual, dejando de lado las motivaciones colectivas (PNUD, 2002: 61).

Por otra parte, durante la última década diversos observadores han identificado la falta de confianza social como una de los problemas modernos: “...en Chile los niveles de confianza interpersonal como base para la constitución y construcción de capital social, son por decir lo menos, precarios” (Martínez, 2001: 61). Frases como está representan la coincidencia en las descripciones de diferentes observadores. En el PNUD del 2000 se advierte que un 63,3% de los chilenos desconfían de las personas y sólo un 32,4% manifiesta confianza en sus semejantes. Además se identifican duras diferencias entre las clases sociales, donde la clase alta aparece confiando en un 53,1%, la clase media en un 33,5% y la clase baja en un 27,5% (PNUD, 2000: 144). Las explicaciones a este fenómeno son diversas, pero por ejemplo Gabriel Salazar plantea que es a partir de nuestra historia de exclusión social que se ha facilitado la introyección de la desconfianza (Martínez, 2001: 61), basándose en estas diferencias entre las clases sociales. Además, se observa que la confianza social presupone legitimidad cívica de las instituciones y de la política y cuando hay crisis de legitimidad se vulnera la confianza existente, generando desconfianza vertical y política hacia el sistema y también desconfianza horizontal y social entre ciudadanos (Salazar, 2001: 22). Las encuestas de opinión señalan que los chilenos confían en su esfuerzo personal pero no confían en el otro, lo que se convertiría en un desafío para la democracia chilena, la que necesita generar una base de una cultura cívica, reproducir un consenso en valores y normas lo que nos permita identificarnos emocionalmente con la sociedad chilena (Navarrete, 2001: 76).

Con estas condiciones de sociabilidad y considerando la debilidad del nosotros colectivo, la sociedad Chilena no parece ser un escenario propicio para la participación social. En efecto, en el Informe del PNUD de 1998 plantean que sin una sociabilidad fuerte que sustente a la acción colectiva y que dé eficacia a la participación, ésta parece poco interesante. Esto se debe a que la participación social no sólo es un instrumento frente a las instituciones sociales, sino que también realiza la necesidad de un encuentro cooperativo con otros. Sin otros dispuestos al encuentro y sin la expectativa de un mutuo reconocimiento la participación, desde la perspectiva de las personas, pierde parte importante de su sentido (PNUD, 1998). De esta forma, la participación social, es observada como altamente improbable, como consecuencia de que vivimos en un país con un exacerbado miedo al otro, envuelto en una crisis de confianza social y con una gran carencia en la noción de “nosotros”,

3.4 Consecuencias de la Modernidad en la sociedad Chilena

A partir de estas descripciones, hemos caracterizamos a nuestra sociedad como constituida por sujetos alienados por el individualismo, que han perdido la ilusión de la asociatividad. Una sociedad donde se ha profundizado la exclusión social y que es percibida como algo externa y agobiante. Una sociedad agresiva, individualista, desconfiada y envuelta en un deterioro de lo público.

Las vivencias de los individuos en los ámbitos descritos en los apartados anteriores pueden ser observadas como una verificación del grado de integración o exclusión que provee la vida social. En esas experiencias parece estar en juego la verosimilitud de lo chileno y el sentido, por tanto, de pertenecer a ello. Esto, sumado a una baja participación social, debilita profundamente la identidad colectiva. Esta parece ser activada sólo por la fusión emocional en momentos extraordinarios, lo que no es suficiente para configurar una identidad nacional fuerte, ya que nuestra identidad aparecería vaciada de una experiencia de sociedad. Gran parte de los chilenos, no alcanzan a vivir como un sujeto colectivo, por lo débil que aparece la imagen de Nosotros (PNUD, 2002: 33-36).

4. A MODO DE CONCLUSIÓN

El objetivo de este capítulo ha sido observar las observaciones de nuestra sociedad, seleccionando como dominio de comunicación las autodescripciones de la sociedad moderna. A partir de ellas hemos logrado identificar algunos de los ejes desde donde se caracteriza a la sociedad contemporánea, como observaciones de primer orden, las que nos permiten identificar la improbabilidad desde donde es observada la colaboración social.

Nosotros como observadores de segundo orden, podemos distinguir como la sociedad contemporánea se enfrenta a sus propias descripciones, las que coinciden en una descripción negativa de los valores dominantes (Arnold, 2004: 1). Son descripciones de denuncia, que pretenden explicar los problemas de nuestra sociedad responsabilizando a elementos aislados. Tanto los discursos conservadores como los liberales plantean que estos valores, concentrados en el individualismo y la indiferencia, acrecientan el desinterés por la responsabilidad colectiva, originando impactos negativos de todo orden.

Estas descripciones se reúnen en torno al concepto de *crisis*, donde podemos encontrar un consenso en la observación de que la sociedad moderna se ve enfrentada a las consecuencias de su propio operar que hoy día están cuestionando las bases que le dieron forma. Una de las transformaciones identificadas como propia de este fenómeno, es el proceso de individualización, proceso que es explicado a partir del debilitamiento de las instituciones tradicionales y de los cambios en la organización de la economía mundial. Podemos observar una pérdida de fe en el progreso, que se ve reflejada en las

descripciones de la sociedad contemporánea donde se comunica un malestar general frente a las consecuencias que tiene éste para los individuos y su entorno ecológico.

Ahora, en lo que se refiere a las descripciones de América Latina, debemos destacar que las consecuencias no deseadas de la modernización son observadas como vividas de una forma aún más dura en nuestra Región. Esto se debería a que nuestros países son obligados a incorporarse al sistema global con visibles desventajas comparativas, donde las consecuencias negativas, se agudizarían por la pobreza y las deficiencias institucionales para enfrentar los problemas modernos. Por otra parte, se identifican lo que llaman “malestares culturales”, los que penetran la vida privada y familiar, la política, la economía, la conducta cívica y la sociedad en general. Estos malestares se basan en la sensación de inseguridad existencial y de futuro, acompañada de un escepticismo sobre las instituciones políticas y sociales. En definitiva, la erosión cultural que viven nuestros pueblos dejaría un vacío donde se conforma el escenario para el proceso de atomización de los individuos, los cuales, al experimentar su existencia de forma aislada e incomunicada, no logran descubrir su condición de sujetos activos o ciudadanos, debilitando profundamente las posibilidades de actuar colectivamente para el desarrollo de la Región.

En las descripciones de la sociedad Chilena, además se identifica una crisis de los vínculos sociales, relacionada con el debilitamiento de las bases de confianza, sociabilidad y compromiso cívico. El incremento de las orientaciones individualistas formaría parte de esta crisis y la falta de interés en el bien común sería una de sus principales carencias. En este escenario, nuestro país sufriría una creciente individualización, donde las tradiciones colectivas pierden fuerza y cada chileno debe definir por su cuenta sus proyectos de vida, sus lazos y compromisos sociales. Con una identidad social débil, nos sentiríamos rodeados de extraños en los cuales es difícil confiar o proyectarnos para tomar en consideración sus intereses, así como creer que ellos tendrían esas mismas consideraciones con nosotros.

Entonces, la sociedad chilena, al igual que la sociedad global, es descrita a través de sus malestares y debilidades, donde la actitud comunitaria es la principal crisis. Una sociedad que es percibida como algo externo y agobiante, donde las consecuencias no esperadas de la modernidad hacen estragos. Es una sociedad que perdió la ilusión de la asociatividad y los referentes que apuntaban a una actitud comunitaria.

Finalmente, después de responder a la pregunta: ¿Cómo se autodescribe la sociedad Contemporánea?, hemos logrado vislumbrar un escenario de improbabilidad de la colaboración. Ya que si aceptáramos estas descripciones como “reales”, tendríamos que observar la colaboración como algo aislado y absolutamente marginal. Ahora, lo importante es que por medio de estas perspectivas es como se construye el imaginario de sociedad, donde las personas se reconocen y realizan como parte de ella.

Por otra parte, debemos destacar que es desde estas mismas descripciones de donde emergen las demandas de una actitud social donde se fortalezca el vínculo comunitario. Por ejemplo, Eugenio Tironi plantea: “El debilitamiento del espíritu comunitario fue uno de los precios de la veloz extensión de las relaciones de mercado en Chile y de la instauración de lo que aquí se ha llamado el modelo liberal. Este precio era quizás inevitable. Pero ahora surgen señales que revelan una nueva demanda: la de contar con una sociedad más transparente, más humana, más acogedora; que invite al éxito, pero también que proteja ante el fracaso.” (INE, 2003: 68). Así mismo, podemos identificar requerimientos que existen hacia este tipo de actitud social, donde se propone que la respuesta a los malestares modernos se encuentra en potenciar acciones colaborativas: “El sujeto, la comunicación, la solidaridad son tres temas inseparables, del mismo modo que lo fueron la libertad, la igualdad y la fraternidad en la etapa republicana de la democracia. Su interdependencia dibuja el campo de las mediaciones sociales y políticas que puede restablecer la conexión entre el universo instrumental y el universo simbólico, y evitar así la reducción de la sociedad civil a un mercado o a una comunidad cerrada sobre sí misma” (Touraine, 1997: 310).

III ¿CRISIS DE LA COLABORACIÓN? Antecedentes, Problema y Objetivos

A partir de las autodescripciones tratadas en el capítulo anterior, observamos que la sociedad chilena, al igual que la sociedad global, es descrita a través de sus malestares y debilidades, donde uno de los principales problemas identificados es la crisis de la actitud comunitaria y el debilitamiento de los vínculos sociales. En este escenario, nosotros como observadores de segundo orden, podemos identificar que la sociedad contemporánea se enfrenta a sus propias descripciones, las que coinciden en una descripción negativa de los valores dominantes (Arnold, 2004: 1). Son descripciones de denuncia, que pretenden explicar los problemas de nuestra sociedad responsabilizando a elementos aislados como el individualismo, la crisis institucional, el neoliberalismo, etc. Describen una sociedad llena de malestares y desconfianzas, una sociedad que perdió los referentes que apuntaban a una actitud comunitaria. Entonces, si aceptáramos estas descripciones como “reales”, tendríamos que observar la colaboración como algo aislado y absolutamente improbable. Ahora, cuando confrontamos estos discursos con las explicaciones científicas sobre la construcción de lo social, nos enfrentamos a un grave problema: la colaboración está en la base de la viabilidad de lo social.

1. EVOLUCIÓN SOCIAL BASADA EN LA COLABORACIÓN

Las sociedades humanas han sido investigadas desde diversas disciplinas y perspectivas teóricas. Una de las preocupaciones fundamentales ha sido comprender la vida del ser humano en comunidad. Somos animales gregarios y desde esta perspectiva se han dado algunas respuestas, además desde lo propiamente biológico encontramos fundamentos socio-culturales para entender este proceso. Lo importante, para nosotros, es que desde ambas orientaciones, desde lo biológico y desde lo social, se presenta a la colaboración como un pilar de nuestra vida en sociedad. En lo que sigue de este apartado les presentamos dos importantes posturas al respecto, la de Ashley Montagu (1.1) y Marcel Mauss (1.2), respectivamente. Por otra parte, mostramos cómo además de ser un elemento fundante de lo social, la colaboración se presenta como un elemento imprescindible para la convivencia humana y para el desarrollo económico de nuestras sociedades. La perspectiva teórica que se centra en las redes sociales y el capital social, nos dan cuenta de esta postura (1.3). Finalmente, cerraremos este apartado con una breve síntesis (1.4).

En definitiva, desde los enfoques que les presentamos a continuación, identificaremos como la evolución social del hombre y sus perspectivas de desarrollo futuro están estrechamente ligadas con una acción conjunta para el beneficio mutuo. Al parecer, la sociedad humana se ha constituido en lo que es a

partir de este tipo de acciones. Entonces, la colaboración no ha sido una forma marginal de organización social, como parece serlo en la actualidad, por el contrario, ha sido uno de los pilares de nuestro desarrollo como humanidad.

1.1 Comportamiento cooperativo de los seres vivos

La sociobiología se ocupa de investigar las bases biológicas de la conducta social, basándose en la premisa de que ciertos comportamientos sociales tienen una base biológica y que los procesos evolutivos se ven reflejados en las conductas sociales. Debido a su aproximación interdisciplinar, la sociobiología es una síntesis de conocimientos derivados de otras disciplinas como la etología, la ecología, la genética y la neurobiología. A partir de los aportes de estas diversas perspectivas, esta disciplina pretende extraer principios generales aplicables al estudio de las sociedades animales y humanas. El comportamiento social de los seres vivos es uno de los temas importantes de esta corriente, donde se han estudiado las bases biológicas de este tipo de comportamiento de diversos animales gregarios. La agresión, la territorialidad y el altruismo, han sido temas contemplados en los desarrollos teóricos sociobiológicos. Ashley Montagu, biólogo estadounidense, dedicó gran parte de su trabajo a investigar la naturaleza de la interacción recíproca entre lo orgánico y lo social, a entender su mutuo condicionamiento. Con este objetivo, en su libro “La Dirección del Desarrollo Humano” (1969), el autor intenta comprender, desde sus fundamentos biológicos, el comportamiento cooperativo entre los seres humanos.

Montagu define lo social como aquellas relaciones interactivas entre los individuos o grupos en las cuales se satisfacen necesidades. Entonces, lo social sería esencialmente un retículo relacional continuo donde la condición indispensable es la interacción, el proceso de relaciones e influencias recíprocas entre los miembros de un grupo. “Sociedad denota ese complejo de interacciones o interrelaciones fundamentales cooperadoras que existen entre los miembros de un grupo” (Montagu, 1969: 36-37). Desde esta perspectiva, todos los seres vivos tienen una naturaleza social que encuentra su origen en la relación reproductiva entre madre e hijo, esta es la base orgánica del comportamiento social, la dependencia que se establece en la relación reproductora entre organismo padre y vástago (Montagu, 1969: 36). Entonces, entendiendo la reproducción como un hecho universal, este sería el fundamento de la relación social de todos los seres vivos. Incluso, en el análisis que realiza Montagu en los organismos multicelulares, indica que estos son la expresión de la cooperación intercelular, donde las células colaboran para actuar como unidad y como conjunto a la vez.

A partir de un fundamento social de esta índole, podemos entender la propuesta del autor que señala que el principio dominante de la vida social, no es la lucha por la existencia en la competencia, sino que la cooperación, entendiéndola como el comportamiento interactivo entre organismos que se benefician mutuamente para su supervivencia (Montagu, 1969: 36). No hay seres vivos que existan solos, incluso los organismos más inferiores presentan tendencias innatas hacia algún tipo de vida social, comportamiento que puede limitarse a la breve asociación

sexual, al periodo de incubación o llegar a formar complejas comunidades sociales, como las humanas. Entonces, todo ser vivo, en algún momento de su existencia, vive en algún tipo de comunidad, y para esto es necesario cierto tipo de cooperación.

El comportamiento cooperativo en organismos vivos se entiende gracias a la existencia de un apetito social que está presente en todos los organismos, desde las células hasta los animales superiores. Este apetito es el impulso de formar agregados sociales, es la tendencia de un organismo, de sentirse atraído por otros organismos y vivir junto a ellos. Montagu llama a este apetito *socialidad*, el que sería una cualidad presente en todos los organismos vivos, pero que es más débil en algunos organismos que en otros. Pero en definitiva, la tendencia a formar sociedades surge con la vida misma y la sociedad humana sería la culminación de esta tendencia. Esto no pretende rebatir que la homeostasis, entendida como principio de autoconservación, sea el impulso dominante del organismo, pero es en la realización de este impulso donde el organismo necesariamente debe cooperar con otros organismos.

Llegando aun más lejos, Montagu explica que el perfeccionamiento de las especies se logra a partir de estos procesos de cooperación, ya que es un factor de estabilización que contribuye al éxito del grupo. Esto se entiende, porque la probabilidad de la supervivencia del grupo aumenta con el grado en que se ajustan los individuos entre ellos y con su medio. Entonces, en la lucha por la existencia un grupo puede sobrevivir por ser más cooperador que otro, ya que, finalmente, la selección natural favorecería la lucha cooperadora (Montagu, 1969: 35). Ahora, en el caso de los mamíferos, estos procesos de cooperación tienen como base la dependencia que se establece entre el organismo materno y uterino, los que están unidos por una interacción vital para el nuevo organismo. Esta dependencia del feto continúa al nacer el organismo, como una dependencia vital con su madre, en su periodo de lactancia. La lactancia es el primer acto de cooperación entre madre e hijo y es fundamental para la inclinación del niño hacia esta actitud en su vida adulta, se construye a partir de un estímulo mutuo entre el niño y la madre, y como es la primera relación social, establece la pauta para las posteriores relaciones que entablará el niño con su entorno social. Y en el caso de los mamíferos humanos, esta situación de dependencia además es aprendida como tal por el niño en su adiestramiento social (socialización), pasando de una dependencia fisiológica a una dependencia socialmente organizada, donde la persona logra dar significado a su vida en las relaciones con otros. Esto se entiende porque el organismo humano sólo se desarrolla como persona al recibir la estimulación adecuada del grupo social, la individualización humana sólo se logra vinculada a un grupo. Sólo en este contexto existen las personas, ya que se constituye en un sistema interdependiente de relaciones sociales y donde sólo por abstracción se puede considerar como una unidad separada (Montagu, 1969: 157-158).

1.2 Reciprocidad como fundamento de lo social

Marcel Mauss, en su celebre texto "Ensayo sobre los Dones" (1971), indaga en las profundidades de la constitución de lo social a partir del estudio del derecho contractual y del sistema de prestaciones económicas en las sociedades llamadas "primitivas". Aquí identifica a la reciprocidad como uno de los grandes pilares de las sociedades humanas. Para Mauss este sistema de prestaciones constituye un "hecho social total"⁴, donde se expresan todo tipo de instituciones, religiosas, jurídicas, morales y económicas, además de fenómenos estéticos y morfológicos de los diferentes pueblos. Es el Sistema de Prestaciones Totales, el movimiento de un todo, "el instante veloz en que la sociedad y los hombres toman conciencia sentimental de sí mismos y su situación vis a vis de los demás" (Mauss, 1971: 37).

El *Potlach* es identificado como un proceso donde se constituye el vínculo social. A partir de la destrucción festiva de los objetos surgen vínculos que establecen un principio de comunidad más allá de las cosas y de su utilidad, donde devolver el don recibido es el fundamento de este vínculo, es en este acto donde está el carácter integrativo del Sistema de Prestaciones Totales. Este sistema funciona a partir de la circulación obligatoria de riquezas, tributos y dones, donde ofrecer una cosa a alguien es ofrecer algo propio, hay que entregar algo al otro que es parte de nosotros, y asimismo, aceptar algo de alguien es aceptar parte de su esencia espiritual. De esta forma, se crea comunión y alianza a partir del intercambio de dones (Mauss, 1971).

Las prestaciones estudiadas por Mauss, tienen un carácter voluntario, aparentemente libre y gratuito, pero finalmente, obligatorio e interesado. Es el movimiento de un todo, basado en la reciprocidad donde se beneficia tanto el individuo como el grupo. Es un sistema de tipo agonístico, donde Mauss observa ciertos principios, como el de rivalidad y antagonismo entre las tribus, y la destrucción puramente suntuaria de las riquezas acumuladas. Al parecer en este sistema todo el clan actúa como grupo frente a otros grupos. En este intercambio es central entender los bienes como fundamentalmente usuarios y suntuarios, ya que en el sistema de prestaciones se crea un lazo y un deber jurídico a partir de la transmisión de una cosa, transmisión que crea una obligación entre almas (Mauss, 1971). En este escenario, la circulación obligatoria de riquezas, tributos y dones, une a sus usuarios y los obliga a devolver al primer donante, transformando a éste, a su vez, en el deudor.

En el Potlatch no se puede rechazar un don porque significa que se tiene miedo a devolver, el que se niega a recibir queda rebajado. Es necesario aceptar el desafío de poder devolverlo y de demostrar que no se es inferior. En las sociedades organizadas a través de este sistema, tanto negarse a dar, como negarse a

⁴ Mauss concluye su reflexión sobre el sistema de prestaciones sociales totales acuñando el concepto de "hecho social total", el cual se basa en la célebre formulación de Durkheim acerca del objeto de estudio de la sociología.

aceptar es declarar la guerra, pues es negar la alianza, la comunión. Aquí la regla más importante es devolver el regalo recibido, ya que honor y prestigio se relacionan con el intercambio de bienes y la obligación de devolver con usura, el prestigio individual y colectivo esta ligado al gasto y a la exactitud de devolver con usura los dones aceptados. Desde esta perspectiva, tanto la vida material y moral, como el intercambio, actúan bajo una forma desinteresada y obligatoria al mismo tiempo. El sistema de prestaciones se da de forma simbólica y colectiva, donde las cosas no se desprenden de las personas que las cambian. Es de esta forma que se crea comunión y alianza entre los grupos, a través de estos intercambios, donde las comunidades quedan continuamente implicadas las unas con las otras, a partir del principio de antagonismo y propiedad como fundamento de todos los intercambios (Mauss, 1971).

Ahora, existen diversas manifestaciones de este tipo de sistema de prestaciones. Mauss, plantea que uno de los más generalizados es el intercambio de bienes con los dioses. Desde esta perspectiva se entiende que los muertos y los dioses son los auténticos dueños de las cosas, por lo tanto, son los primeros con los que el hombre tuvo que establecer contratos. Esta es la finalidad de la destrucción del sacrificio, es a través de las donaciones a los dioses que se apartan los malos espíritus y se asegura la paz entre los grupos. También podemos encontrar regalos más indirectos a los dioses, como los intercambios de regalos entre los hombres que pretenden incitar a la naturaleza (o dioses) a ser generosos con ellos, y como la limosna, ya que los regalos que se hacen a los niños y a los pobres son entendidos como agradables para los muertos. Estas concepciones son resultado de la moral del don como principio de justicia, lo que nos permite entender al Sistema de Prestaciones como base del derecho contractual.

Para observar esto, Mauss identifica un sistema de Crédito en este Sistema de Prestaciones, donde los dones circulan con la seguridad de que serán devueltos. Radicaría en la naturaleza del don la posibilidad de obligar a plazo ya que el tiempo es un requisito necesario para poder llevar a cabo la contraprestación. A partir de la evolución de este tipo de sistema de prestaciones se fue creando el trueque y después la compra y venta. De esta forma, este tipo de moral y economía actúan, aún hoy en nuestras sociedades, de forma subyacente. Por lo que, desde la perspectiva de este autor, éstas se constituyen en uno de los bloques sobre los que se levanta nuestra sociedad. De este modo, el Potlach es un extremo de los sistemas de reciprocidad, pero existen otras formas intermedias y más moderadas, entre las que incluso se encontraría las sociedades occidentales actuales. En este sentido, sería posible extender las observaciones a nuestras propias sociedades ya que parte de nuestra moral esta mezclada con dones, obligaciones y libertad. Las cosas tienen todavía un valor sentimental además de un valor banal (Mauss, 1971). Los dones que no son devueltos siguen transformando en inferior al que no lo hace y la caridad puede ser hiriente para el que la acepta, las invitaciones hay que devolverlas, etc. Sin embargo, estaríamos hablando de sobrevivencias de un antiguo sistema de reciprocidad.

Finalmente, debemos comprender que es cuando se devuelve el don que se funda el vínculo social, ahí encontramos el carácter integrativo del sistema del Potlach. La operación mediante la cual se realiza este acto descansa en la destrucción de la utilidad de los objetos, es decir, en la negación del valor de uso. Los objetos festivamente derrochados permiten el surgimiento de un vínculo, donde los hombres se abandonan a una hostilidad exagerada, pero al mismo tiempo a una generosidad incomprensible, ya que hay una renuncia, se entregan a dar y devolver. De esta forma, se sustituye, la guerra y el aislamiento por la alianza, el don y el comercio. Su valor de uso es irrelevante frente a este logro social. El valor que de ello surge es eminentemente social. En otras palabras, este sistema logra establecer un principio de comunidad más allá de las cosas y de su utilidad.

1.3 Redes Sociales y Capital Social:

El estudio de Redes Sociales ha sido importante en las Ciencias Sociales desde sus inicios. Podemos encontrar sus antecedentes en autores clásicos como Durkheim, Marx, Simmel, entre otros, donde las redes de relaciones sociales son parte importante del objeto de la sociología. Hoy día ya se han consolidado los temas abordados por el análisis de redes sociales, como el estudio de la red Internet, redes de organizaciones, redes de acción política, redes personales, redes de ayuda mutua, etc. Pero sin duda, una de las áreas más trabajadas es la que tematiza estas redes sociales a partir del concepto de Capital Social (Kliksberg, 2000).

Una red social es un conjunto de actores entre los que se establecen una serie de vínculos. En el análisis de una red se considera la estructura de las relaciones en las que cada actor se encuentra involucrado, incluso estos actores son descritos a partir de sus vínculos sociales. Las estructuras se manifiestan en la forma de los vínculos existentes entre los elementos (nodos) diferenciados que integran un sistema social. A través de este enfoque se entiende al ser humano como un ser que interactúa socialmente, que es capaz de manipular e influir en otros, pero que al mismo tiempo es manipulado e influido por los demás. De esta forma, es el sistema social el que influye en las personas, en sus relaciones y en las decisiones que toma (Requena, 1994: 44). En este sentido podemos identificar dos grandes perspectivas en el análisis de estas redes: la egocéntrica, que parte de los individuos, y la sociocéntrica, que parte de las redes sociales vistas desde fuera (Molina, 2001). Ambas perspectivas no son excluyentes, por el contrario, se pueden combinar entre sí ampliando las posibilidades de análisis y de aplicación del análisis reticular. Una de las ventajas importantes de este tipo de análisis, es que permite observar la conducta de los individuos a nivel *micro*, los patrones de relaciones a nivel *macro*, y las interacciones entre los dos niveles (Requena, 1994: 43).

Pero, ¿cuál es la importancia de observar estos vínculos? Desde diversas perspectivas de análisis social se ha identificado a los vínculos sociales como fuente de bienestar emocional, material y social. En este sentido, podemos identificar dos tipos de red (Requena, 1994: 44-45): la red efectiva, entendida

como un grupo de personas ligadas estrechamente entre sí (es el conjunto de individuos que una persona puede movilizar cuando necesita apoyo) y la red extendida, la que se encuentra más allá de la red efectiva y es a la cual podemos acceder a través de las personas que están en nuestra red efectiva. Estas redes sociales son utilizadas como medio de integración y de implicación de las personas en función de un sistema social determinado (Requena, 1994: 46). Esto ha llevado a que uno de los principales campos de aplicación de la perspectiva de redes sociales sea el apoyo social, entendido como los recursos sociales con los que cuentan los individuos para su bienestar. Es en este campo de aplicación que nos enfrentamos al concepto de “capital social”.

Podemos encontrar diferentes acepciones de capital social, que van desde perspectivas que lo entienden como algo inherente a las personas, refiriéndose al número y la calidad de las relaciones de cada ego, hasta corrientes que lo identifican con los recursos que significan las propiedades de la red de relaciones, donde la estructura de la red social es la que determina el capital social. Sin embargo, podemos identificar un consenso en que cuando hablamos de capital social nos referimos a las cualidades de la organización social que se transforman en activos para las personas que participan en ella (redes, normas, y confianza social), las que facilitan la coordinación y la cooperación para la ventaja mutua. Para Robert Putman, uno de los principales representantes de esta corriente, el capital social está conformado por el grado de confianza, cooperación y coordinación existente entre los actores sociales, las normas de comportamiento y participación cívica practicadas y el nivel de asociatividad que la caracteriza. En este sentido, el capital social evidencia la riqueza y fortaleza del tejido social interno, y observa la cohesión social necesaria para conseguir un beneficio mutuo. De esta forma, Putman, asocia el desarrollo económico e institucional de una sociedad, con la red de entidades cívicas existentes. Plantea que la existencia de una densa red de organizaciones cívicas contribuye al crecimiento económico y fundamenta las instituciones democráticas de una región (Putnam, 1994). Las redes del contrato cívico fomentan normas robustas de la reciprocidad generalizada y animan la aparición de la confianza social, facilitando la coordinación y la comunicación entre los diversos actores sociales (Atria et al., 2003). Estas actitudes ayudan a las personas a trascender las clásicas relaciones conflictivas y competitivas para construir relaciones de cooperación y ayuda mutua.

En definitiva podemos comprender que el capital social se observa como las redes sociales basadas en principios de confianza, reciprocidad y normas de acción, que facilitan la acción colectiva (Bullen y Onyx, 1998). Se entiende que las redes sociales de un actor social (persona o grupo) constituyen un activo de suma importancia, al que puede recurrir en momentos de crisis, disfrutar como un fin en sí mismo y, también, utilizar para obtener ganancias materiales. Podemos identificar un consenso respecto de la importancia de las relaciones sociales, conceptualizadas como capital social, en el tema del desarrollo. Donde éstas constituyen una oportunidad de movilizar recursos que aumentan el crecimiento de una sociedad. Ahora, desde esta perspectiva, los recursos asociativos que nos

importan, son las relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación. Debemos entender que confianza se define en este contexto como el resultado de la iteración de interacciones con otras personas, que demuestran, a partir de la experiencia acumulada, que el otro responderá dentro de las expectativas del grupo. Como reciprocidad se ha entendido el principio rector de una lógica de interacción ajena a la lógica del mercado, y como cooperación a la acción complementaria orientada al logro de objetivos compartidos para el beneficio mutuo.

1.4. En consecuencia: ¿estamos en el límite?

Ashley Montagu, desde la perspectiva de la sociobiología, plantea que el principio dominante de la vida social no es la lucha por la existencia en la competencia, sino que la cooperación. La tendencia a formar sociedades surge con la vida misma, donde el organismo para velar por su autoconservación debe necesariamente cooperar con otros organismos. Por otra parte, Marcel Mauss (1971) al indagar en las profundidades de la constitución de lo social, identifica a la reciprocidad como uno de los grandes pilares de las sociedades humanas, como un proceso donde se constituye el vínculo social. Finalmente, desde la perspectiva teórica que se centra en las Redes Sociales y el Capital Social, se observan las redes sociales, como las estructuras de nuestras sociedades, las que están construidas a partir de actores sociales que establecen vínculos entre ellos. Cuando estos se transforman en relaciones recurrentes de reciprocidad, son identificados como capital para los individuos y para la comunidad.

En definitiva, hemos identificado cómo la evolución social y sus perspectivas de desarrollo futuro están estrechamente ligadas con una acción conjunta para el beneficio mutuo. Al parecer, la sociedad humana se ha constituido en lo que es, a partir de este tipo de acciones colaborativas, las que además de ser un elemento fundante de lo social, se presentan como un elemento imprescindible para la convivencia humana y para el desarrollo económico de nuestras sociedades. Entonces, la colaboración no ha sido históricamente una forma marginal de organización social, como aparece en las autodescripciones de la sociedad contemporánea, por el contrario, ha sido uno de los pilares de nuestro desarrollo como humanidad. Ahora, enfrentando las tendencias identificadas en las descripciones de la sociedad contemporánea, nos vemos obligados a preguntarnos: ¿nuestra sociedad se está enfrentando a sus propios límites? ¿estamos poniendo en peligro la viabilidad de lo social? porque si efectivamente nuestra capacidad para vivir en comunidad se ha deteriorado, ¿nos enfrentamos a tendencias autodestructivas? o, ¿debemos cuestionar éstas observaciones? En definitiva, ¿cómo podemos explicar este fenómeno?

2. COLABORACIÓN EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

Debemos incorporar otro elemento a nuestra discusión. De forma paralela a las autodescripciones de la sociedad contemporánea, que se reúnen en torno a la

observación de crisis de los vínculos comunitarios, podemos identificar importantes comunicaciones en torno acciones colaborativas. Estas comunicaciones las observaremos en algunas de sus expresiones más clásicas como son las vinculadas a lo que hoy día llamamos solidaridad. La razón de centrarnos en este tipo de comunicación, es que son las identificadas en las autodescripciones como opuestas a los valores dominantes de individualismo y competencia. Aquí nos proponemos mostrar algunos datos sobre este tipo de acción colaborativa.

Las manifestaciones de acciones solidarias han sido descritas principalmente a través del voluntariado, ya que este tiene mayores posibilidades de medición. Existen antecedentes de movimientos en torno a este tipo de acciones a nivel mundial. Algunas cifras que nos pueden ilustrar esto, han sido recogidas de la Encuesta Mundial de Valores (1990 y 2000). Ésta es una Encuesta anual realizada por el Worldwatch Institute⁵ que investiga los cambios socioculturales y políticos en más de setenta países, abarcando cerca del 80% de la población mundial. Se compone de cerca de 350 preguntas de distinta índole, algunas referidas específicamente al voluntariado: participación en organizaciones de voluntariado, trabajo no remunerado en éstas y las razones por las cuales se realiza el voluntariado. Las cifras entregadas por esta Encuesta indican que en diversos países los voluntarios constituyen un porcentaje significativo de la fuerza de trabajo total. En países como los nórdicos, algunos de Europa Occidental, Canadá, Estados Unidos e Israel, el voluntariado es un aporte muy significativo al Producto Bruto Nacional. Por ejemplo, en Israel un 25% de la población realiza tareas voluntarias de modo regular y genera bienes y servicios equivalentes al 8% del PIB. En un país tan "individualista" como Estados Unidos el aporte es del 5,6%, con un volumen de voluntariado cercano al 30% (85 millones) de la población total del país. Otros países con cifras importantes en este sentido son: España (0,6% del PIB, 11 % volumen de voluntariado), Argentina (0,9% del PIB, 15 % volumen de voluntariado), y Brasil (1,2% del PIB, 11,5 % volumen de voluntariado).

En un estudio realizado por Alcalá Consultores, para el Ministerios Secretaria General de Gobierno (SEGEOB, 2002b), sobre la situación del voluntariado en Chile y otros cinco países (desarrollado entre diciembre de 2001 y julio de 2002), se destacan también algunas cifras que dan cuenta de la importante presencia de este tipo de acciones en nuestras sociedades. De aquí nos interesa destacar la importante densidad asociativa de las organizaciones de voluntariado. Estados Unidos aparece con la mayor densidad, con 130 organizaciones por cada 10.000 habitantes, luego viene Chile con 56 organizaciones, Argentina aparece con 22 y finalmente Brasil con 15 organizaciones por cada 10.000 habitantes (SEGEOB, 2002b). Por otra parte, en este Estudio se entregan datos sobre las organizaciones sociales de nuestro país, donde se indica que las áreas temáticas en las que trabajan son las siguientes: salud 19,4%, deportes y recreación 14,2%,

⁵ Ver en <http://www.worldwatch.org/>

asistencia social y emergencias 11,3%, capacitación 9,3% y educación 8,2%. (SEGEGOB, 2002b).

Ahora, para el caso de nuestro país, contamos con otras cifras que nos permiten observar las acciones colaborativas en Chile. Durante el año 2004 el Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB), patrocinó otro importante estudio que nos entregan indicadores sobre el trabajo voluntario en nuestro país. Son los resultados de una encuesta aplicada a 1600 personas en cuatro ciudades del país, realizado por FLACSO, MORI y CERC, que se llama la “Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile”. La muestra es representativa de la población total de cada ciudad permitiendo distinguir cuanta gente participa y cuanta gente no participa en organizaciones sociales (SEGEGOB, 2004: 1-2). En sus resultados se indica que cuatro de cada diez entrevistados (un 42%) declaró haber participado alguna vez en la vida “realizando alguna tarea voluntaria” y un 58% declaró no haberlo hecho nunca en la vida. Indicando un pueblo que tiene altos grados de participación en sus disposiciones primarias (SEGEGOB, 2004: 12). Al preguntar si habían realizado alguna tarea voluntaria en los últimos 12 meses, un 19% declaró haber realizado alguna tarea como voluntario (SEGEGOB, 2004: 13). Y al identificar el trabajo voluntario en aquellas organizaciones que se dedican exclusivamente a labores voluntarias como son: grupos de ayuda a ancianos, a discapacitados, a personas necesitadas y los servicios de emergencia o rescate, se obtuvo que un 10% de la población total ha realizado trabajo voluntario en alguna de estas organizaciones (SEGEGOB, 2004: 57). Las frecuencias de participación aparecen muy altas. Uno de cada cinco participa todas las semanas (19%), y sólo uno de cada cuatro (24%) lo ha hecho una sola vez. Los de mayor frecuencia de participación, muestra que un 33% participa al menos una vez al mes en actividades voluntarias, en su mayoría mujeres (39%) (SEGEGOB, 2004:62).

En lo que se refiere a las diferencias de género en el voluntariado, el estudio del 2004 se indica que las mujeres participan más en organizaciones religiosas y de bien común humanitario, mientras que los hombres participan más en organizaciones de tiempo libre, bien común público e intereses de todo tipo. La concentración más alta está en la mayor participación de la mujer en las organizaciones religiosas, y la mayor participación del hombre en actividades de tiempo libre (SEGEGOB, 2004: 42). Estos datos complementan los entregados por el estudio realizado por Alcalá, donde se indica que los voluntarios que participan en estas organizaciones son: un 22,1% dueñas de casa o jubilados, 10,9% trabajadores, 9,1% estudiantes, 8,9% estudian y trabajan a la vez y un 2,4% se encuentra sin empleo. El 34,5% pertenece al Nivel Socio Económico (NSE) Medio, el 23% al NSE Bajo y el 1,2% al NSE Alto (SEGEGOB, 2002b).

Por otra parte, en el Informe del PNUD del año 2000 también se identifican algunas diferencias entre las pertenencias asociativas de la población de nuestro país: por ejemplo, los hombres aparecen asociados a alguna organización en un 40%, mientras las mujeres sólo en un 28%, la población urbano presenta un 29% de asociatividad, mientras la rural aparece con un 54% de asociatividad (PNUD,

2000). También es interesante observar las diferencias entre clases sociales: la clase alta aparece con un 44% de asociatividad, la clase media con un 32% y la clase baja con un 34%. Así mismo, en lo que se refiere a confianza social encontramos diferencias similares: en la clase alta encontramos un 53,1% de confianza social, en la clase media un 33,5% y en la clase baja, un 27, 5% (PNUD 2000: 144).

Según el mismo estudio de Alcalá del 2004, se indica que el trabajo voluntario aumenta la participación a medida que disminuye la edad, 10% entre los más adultos mayores de 61 años y 22% entre los menores de 25 años. A mayor educación del entrevistado mayor participación en trabajo voluntario, de 13% en educación básica a 23% en educación superior (SEGEGOB, 2004: 24). Estos datos nos parecen aún más contradictorios a las autodescripciones de crisis que observan el aumento del individualismo en las últimas décadas, lo que se refuerza con la comparación de los resultados con el estudio mundial de Valores del año 90 donde se identifica que en estos 12 años el voluntariado ha aumentado (SEGEGOB, 2004:405).

Además de estos datos, en el Informe del PNUD del año 2000, se entregan diversos indicadores sobre el potencial de la subjetividad social en Chile. Este abordó tres dinámicas estrechamente vinculadas a las acciones colaborativas: la capacidad para expresar y procesar aspiraciones colectivas, la existencia y envergadura del capital social y la disposición a una acción ciudadana. Este análisis mostró que la sociedad chilena dispone de estos recursos, pero de forma dispersa y fragmentaria (PNUD 2000: 39). En este Informe se identifica a la Asociatividad como la cara más visible del Capital Social. Entendiéndola como una organización voluntaria y no remunerada de actores sociales que establecen un vínculo explícito con un objetivo definido (PNUD 2000: 112). En nuestro país, la acción asociativa estaría enfocada en un 58% a los propios participantes como beneficiarios, en un 31% a los propios participantes y a terceras personas, y en un 8% a terceras personas exclusivamente. Desde esta perspectiva existiría una importante densidad asociativa, como una capacidad instalada en Chile (PNUD, 2000).

En un estudio presentado en mayo de este año se plantea que Chile tiene el mayor sector sin fines de lucro de América Latina (PNUD 2006). En este estudio se plantea que este sector está compuesto por instituciones de la sociedad civil como fundaciones, corporaciones, ONG y organizaciones comunitarias y que tiene enormes implicancias económicas para nuestro país, donde los gastos de las instituciones sin fines de lucro representan un 1,5% del PIB (cerca de 1.400 millones de dólares anuales), mientras el 4,9% de la población económicamente activa trabaja en organizaciones de este tipo, ya sea en forma remunerada (2.6%) o como voluntarios (2.3%). En este sentido es importante destacar que en Chile se emplea a 303 mil personas en este sector, lo que supera al resto de los países de Latinoamérica y en general a los países en desarrollo, los que registran un promedio de 2,1% (PNUD, 2006: 26-27).

Ahora, en el caso del trabajo voluntario, en este estudio se destaca que el 7% de la población adulta participó en el sector sin fines de lucro en forma voluntaria, sobrepasando notoriamente el promedio del resto de los países de Latinoamérica. A diferencia de otros sectores de la economía, el sector sin fines de lucro se caracteriza por contar con una alta presencia de voluntarios. En este sentido el empleo total (empleo remunerado mas voluntario) de la sociedad civil esta compuesto en un 47% por trabajadores voluntarios, lo que presenta a nuestro país como el con mas participación de voluntarios en Latinoamérica. (PNUD, 2006: 27-28).

En este informe se destaca que la Sociedad civil en Chile es heterogénea y muy activa, presentando una gran diversidad (PNUD, 2006: 35-37):

- *Organizaciones con alta presencia relativa de voluntariado y alta presencia institucional:* Cera de dos tercios del trabajo voluntario total se concentra en tres tipos de actividades; cultura y recreación, asociaciones laborales y desarrollo social. En términos de organizaciones estas tres actividades representan el 67% del total de organizaciones sin fines de lucro, pero en términos de ingresos y empleo remunerado es cercano a un tercio.
- *Organizaciones con alta presencia de empleo remunerado y alta concentración de los ingresos totales:* Las organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la educación y a los servicios sociales acumulan el 70% del empleo remunerado del sector y el 57% de los ingresos totales del sector. Pero en términos del número total de organizaciones, se trata de un 20% del total, con una participación del voluntariado ligeramente superior.
- *Organizaciones con baja presencia institucional y de recursos:* Las organizaciones cuya principal actividad es la salud, medio ambiente y defensa de derechos, tienen una presencia poco significativa en el contexto de las organizaciones sin fines de lucro, debido a los recursos que administran, por el personal remunerado o por el voluntariado que trabaja en ellas.
- *La dispar asignación y obtención de los ingresos:* El aporte del gobierno a los sectores de educación y desarrollo comunitario constituyen un gran apoyo para ellos y su principal base de financiamiento. Sin embargo, para los grupos de cultura y profesionales los ingresos están dominados por la generación propia.
- *Las actividades del sector sin fines de lucro chileno en el contexto internacional:* La estructura el empleo remunerado de este sector tiene algunos elementos comunes con la estructura observada en otros países en desarrollo, como es una predominancia de la educación y los servicios sociales, y una baja presencia de las actividades de la salud.

Finalmente, a partir de estas cifras podemos observar como en nuestro país y en el mundo se han cuantificado importantes acciones colaborativas que se vinculan al tema del trabajo voluntario. Por un lado entregan gran cantidad de recursos al PIB de los países, muestran una importante densidad asociativa y movilizan a personas de diferentes edades y sectores socioeconómicos. Sin duda, es difícil comprender esto en un mundo definido como individualista y competitivo.

3. OBSERVANDO LA COEXISTENCIA DE INDIVIDUALISMO Y COLABORACIÓN

Al observar los datos entregados por los estudios presentados, nos puede parecer que contradicen las tendencias identificadas en las autodescripciones de la sociedad contemporánea. Sin embargo, también se pueden observar ambas tendencias como parte de un mismo proceso, ya que mientras se comuniquen sobre ellas coexisten, son simultáneas. Pero frente a esto, ¿cómo lo explicamos? ¿cómo es que se dan ambas tendencias?

Podemos identificar algunas investigaciones antropológicas que intentan observar el trabajo voluntario y las organizaciones donde se le da espacio a este tipo de acciones, como las tesis de Gabriel Rojas (2002 y 2003) y la tesis de Marcela Rocca (2004), las que se suman al trabajo desarrollado por el sociólogo Sebastián Zulueta (2002), que observa la solidaridad desde una perspectiva sistémica. Todos ellos son trabajos que intentan comprender las acciones solidarias en el contexto de la sociedad contemporánea. Sin embargo, no nos permiten comprender la coexistencia de la solidaridad y el individualismo como tendencias que conviven en una misma sociedad. Nosotros creemos que para enfrentar este problema debemos entender a qué responden, construyendo y aplicando herramientas teóricas que nos permitan explicar esta coexistencia de lógicas aparentemente excluyentes. En este sentido, podemos identificar dos grandes herramientas: la Teoría de la Elección Racional y la Teoría de la Autopoiesis, de los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela.

3.1 Teoría de la Elección Racional:

En la Teoría de la Elección Racional (TER) podemos encontrar aportes importantes para observar la colaboración como comportamiento individual. Esta teoría no pretende ser una descripción completa de la realidad, lo que pretende es construir argumentos lógicamente concluyentes, obtener modelos que ayuden a identificar las estructuras generativas de una clase de interacciones sociales. Desde esta perspectiva se observan aspectos individuales, como preferencias, deseos y creencias, y también las propiedades estructurales del entorno, como los incentivos, oportunidades y constreñimientos a los que se ven enfrentados los sujetos. En definitiva se preocupa de los mecanismos que hacen de puente entre estos dos niveles, pretendiendo ser una teoría de la acción que logre predecir como un sujeto va a actuar en una situación social determinada (Marí-Klose, 2000: 28-29).

Desde esta perspectiva, los constreñimientos estructurales solo determinan parcialmente las acciones sociales que emprenden los individuos y son éstos los que eligen las acciones que creen que acarrearán algún tipo de mejora en sus vidas. Se considera a los actores sociales como protagonistas, pero no se ignoran las características de la situación social a la que se ven enfrentados. De esta

forma, la acción social es observada como reflejo de los intereses de los actos más la evaluación que el sujeto hace de sus propias oportunidades. Por esto, las expectativas y preferencias del sujeto, son consideradas motivaciones para la acción, junto con la evaluación que él realiza sobre la utilidad esperada de su acción (Marí-Klose, 2000: 33-35). El supuesto central de esta perspectiva es que los individuos toman sus decisiones en función de cuáles son los resultados “anticipados” de sus acciones, con el propósito de maximizar su utilidad esperada, eligiendo las acciones que creen que acarrearán algún tipo de mejora en sus vidas, pero esta utilidad está teñida por sus propias preferencias y creencias (Marí-Klose, 2000: 55). Ahora, no debemos pensar que esta utilidad significa necesariamente un bien determinado, también pueden ser satisfacciones emocionales, de prestigio, etc. Además, existen los factores no manejables que intervienen en la determinación del resultado, que es lo que en este enfoque se llama “estado de naturaleza”. Estos factores pueden ser considerados por los sujetos al momento de tomar su decisión, pero no tienen la capacidad para manejarlos a favor de sus intereses (Marí-Klose, 2000: 55).

Entonces, ahora podemos identificar algunos de los presupuestos centrales de esta Teoría (Marí-Klose, 2000: 24-35): primero, las prácticas sociales dependen de la intención de los sujetos, la acción social es fundamentalmente racional, no siempre la información que tiene el sujeto es completa ni verdadera y con frecuencia los seres humanos no tienen una certeza ni una información suficiente sobre la relación entre sus actos y sus consecuencias. Ahora, una herramienta específica dentro de esta perspectiva, que nos puede ayudar a comprender la coexistencia de competencia y colaboración, es la Teoría de los juegos. Esta Teoría estudia situaciones de interdependencia estratégica, donde las ganancias o beneficios de cada agente no sólo dependen de su actuación, sino también, de las decisiones tomadas por el resto de los agentes con los que interactúa, las que forman parte del estado de naturaleza que el sujeto debe enfrentar (Marí-Klose, 2000 : 55-85).

Entendemos un Juego como una situación en la que los jugadores (o participantes), toman decisiones estratégicas, es decir, decisiones que tienen en cuenta las acciones y respuestas de los demás jugadores (Marí-Klose, 2000: 55). Entonces, a partir de la Teoría de los Juegos podemos observar como los individuos cooperan en variadas situaciones de interdependencia, donde la decisión de cooperar o no cooperar se entiende como una decisión estratégica tomada en este tipo de situaciones y las ganancias o beneficios de cada agente no sólo dependen de su actuación sino también de las decisiones tomadas por el resto de agentes con los que interactúan (Marí-Klose, 2000: 55-61). En este contexto, un individuo decide cooperar cuando considera que al hacerlo va a obtener algún beneficio individual (incentivo selectivo) o cuando evalúa que su participación va a tener los efectos esperados en la situación de interdependencia en la que se encuentra (Marí-Klose, 2000: 28-29).

La acción colectiva intenta establecer las condiciones en que la cooperación se produce. Trata de explicar la existencia y acción de un colectivo, cuándo y cómo

un cierto número de personas actuarán conjuntamente con un mismo propósito. Desde esta perspectiva se explica que cuando un colectivo que comparte intereses se ve enfrentado a tomar decisiones estratégicas, siempre existe una fracción muy considerable de personas para las que el esfuerzo de la acción que debe realizar, para proteger esos intereses, es superior a la esperanza matemática de obtener resultados significativos de esa acción. Esto se debe a que el beneficio esperado de la acción es público, lo pueden recibir también quienes no se movilizan, mientras que el esfuerzo es siempre individual, entonces, existirá una gran tentación de esperar que sean otros los que se movilicen y obtengan beneficios para todos (Marí-Klose, 2000: 28-29). Un paradigmático ejemplo de este tipo de situación es el Dilema del Prisionero. Este Dilema relata la situación donde un fiscal propone un trato a dos prisioneros capturados por un delito y puestos en celdas separadas (Marí-Klose, 2000: 57). En este juego, los prisioneros pueden elegir entre cooperar o no-cooperar. Si un jugador decide unilateralmente no-cooperar obtiene el máximo beneficio mientras el otro prisionero obtiene el peor castigo, pero, si ninguno de los dos coopera, la situación empeora para ambos. En este juego, la mejor opción para el colectivo es que ambos cooperen, pero la mejor opción individual es no cooperar y que sea el otro el que coopere. Como podemos ver en este ejemplo, la inexistencia de cooperación puede tener resultados muy negativos, es la peor estrategia posible para el conjunto del colectivo. Sin embargo, cooperar unilateralmente es la peor estrategia para el individuo.

En consecuencia, la acción colectiva no es algo que se pueda dar por descontado; no se puede decir, cuando se tiene un colectivo que comparte los mismos intereses, que ese colectivo actuará en función de esos intereses. Cuando eso sucede, cuando un colectivo que comparte los mismos intereses actúa de forma coherente para alcanzarlos, estamos ante un hecho que exige explicación. En este contexto, podemos identificar factores que contribuyen a la cooperación, como son los incentivos selectivos. La acción colectiva se producirá cuando, además de la expectativa de obtener el objetivo colectivo, entendido como bien público, exista un mecanismo que incentive la participación en la acción, en la forma de beneficios selectivos, para quienes lo hagan. En este contexto, las motivaciones egoístas y orientadas a un fin privado, como la satisfacción personal, la autorrealización u obtención de placer, funcionan como incentivos selectivos que probabilizan la acción colectiva. Entonces, podemos decir que desde esta perspectiva entendemos que las acciones colaborativas son posibles cuando el individuo, sin dejar de velar por sus propios intereses, coopera con otros si evalúa que obtendrá los beneficios que espera. Esto sucedería cuando asume que sus compañeros también actuaran cooperativamente o cuando el individuo observa incentivos selectivos en la acción colaborativa que participa.

3.2 Teoría de la Autopoiesis

En la propuesta de los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela, la teoría de la autopoiesis, se explica la organización del ser vivo como un operar cerrado de producción de componentes producidos por la misma red de relaciones

de componentes que los generan, esta es la base del concepto de autopoiesis, que significa autoproducción. Al observar los sistemas vivos como autopiéticos, se identifican como sistemas que se autogeneran, autoorganizan y autosostienen a través de sus operaciones internas. Estas unidades cerradas determinan sus propiedades, especifican los dominios dentro de los cuales pueden interactuar y fijan el espacio de sus estados posibles. Todo lo que le ocurre a un sistema autopiético se determina en el mismo, incluyendo lo que considera información del entorno. En este sentido son sistemas cerrados. (Maturana y Varela, 1995).

Los sistemas vivos, autopiéticos, poseen una organización específica que les da su identidad. Esta identidad está constituida por las relaciones que deben darse entre sus componentes para que se los reconozca como miembros de una clase específica de unidad. El mantenimiento de esta organización resulta necesario para la existencia del sistema. Además, cuentan con componentes y relaciones que constituyen concretamente su unidad particular mientras realizan su organización, es lo que los autores llaman *estructura* (Maturana y Varela, 1984: 28). Estos elementos tienen grados variables de flexibilidad y determinan los espacios de existencia del sistema y sus interacciones admisibles. Ahora, los sistemas autopiéticos pueden realizarse a través de muchas estructuras diferentes, siempre que satisfagan lo que define a la organización como unidad. Se trata de sistemas dinámicos determinados estructuralmente que mantienen su organización, conservando su adaptación, a través de la modificación de su estructura. De esta forma, estos sistemas organizan su propia estructura y producen internamente sus componentes, se encuentran clausurados operacionalmente, pero esto no implica una ausencia de interacciones entre el sistema y su medio. Por el contrario, ningún sistema opera en la nada, requiere condiciones previas de las cuales depende su existencia. Estos sistemas utilizan materiales y energía que no pueden autogarantizarse, donde su disponibilidad es parte de las condiciones de existencia del sistema. Sin embargo, estas condiciones no determinan el curso de las operaciones internas del sistema, solamente las posibilitan.

Desde esta perspectiva, cuando decimos que un sistema se encuentra adaptado, nos referimos a que existen en dominios de existencia con los cuales ha sido congruente. La adaptación es una compatibilidad de los organismos con su medio, donde los cambios estructurales no hacen variar su organización, solo *gatillan* cambios estructurales. Podemos identificar dos tipos de perturbaciones que el medio puede provocar en el sistema: las que mantienen la organización y facilitan los procesos *morfogenéticos* y los gatilladores de desorganización con *cambios destructivos* en los sistemas.

A través del concepto de *acoplamiento estructural* se observan las interacciones recurrentes entre un ser vivo y su entorno, indicando las interacciones entre sistemas autopiéticos que mantienen una deriva co-ontogénica donde se gatillan mutuamente cambios estructurales (Maturana y Varela, 1984: 49-53). En estas interacciones recurrentes emerge un dominio común de coordinaciones, a partir de los cuales se construyen unidades de órdenes mayores. Del acoplamiento entre

sistemas celulares emergen unidades autopoieticas de segundo orden que descansan en la autopoiesis de las de primer orden, pero desarrollan su propia organización permitiéndoles operar clausuradamente (Maturana y Varela, 1984: 59). Cuando se establecen interacciones recurrentes entre organismos de segundo orden, también se establecen acoplamientos estructurales, pero esta vez de *tercer orden*. Este tipo de acoplamientos son absolutamente necesarios para la reproducción de los seres vivos sexuados y son denominados *fenómenos sociales* (Maturana y Varela, 1984: 121-130). En ellos se establece una conducta de coordinación recíproca, donde existe un gatillamiento mutuo de conductas, las que son entendidas como comunicación (Maturana y Varela, 1984: 129). A partir del estudio de este tipo de acoplamientos, estos autores plantean que las acciones de los individuos ocurren como si hubiese un balance entre el mantenimiento y subsistencia individual y el mantenimiento y subsistencia del grupo como unidad más amplia que engloba al individuo. De esta forma, en la *deriva natural* se lograría un balance entre lo individual y lo colectivo en la medida en que los organismos al acoplarse estructuralmente en unidades de orden superior mantienen su propio dominio de existencia. Así un individuo debe incluir el mantenimiento de estos dominios en la dinámica de su propio mantenimiento (Maturana y Varela, 1984: 131).

Lo social es resultado de interacciones humanas, que a través del lenguaje, interactuaron recurrentemente entre sí logrando dar lugar a acoplamientos de tercer orden, que es lo que nosotros llamamos sistemas sociales (Maturana y Varela, 1984: 129). De esta forma, el lenguaje ha sido central para modificar y ampliar los dominios conductuales de los seres humanos. Incluso es la aparición de la interacción mediada por el lenguaje, lo que da origen al modo de vida humano. Desde esta interacción surge la observación humana, la conciencia y la reflexión, ya que permite traspasar los límites de los organismos individuales hasta alcanzar el dominio de la convivencia social (Maturana y Varela, 1984: 137-140). Los seres humanos nos realizamos en un mutuo acoplamiento lingüístico, ya que somos en el lenguaje, nos encontramos a nosotros mismos en este acoplamiento, como un modo de continua transformación en el devenir del mundo lingüístico que construimos con los otros seres humanos (Maturana, 1991: 155). De esta forma, se define la sociabilidad humana como un modo de vida basado en la cooperación, como coordinación conductual aprendida (Maturana y Varela, 1984: 145). Define de esta forma el fundamento biológico de lo social, como sustentado en el amor, que él lo define como la aceptación del otro en la convivencia. La explicación biológica del fenómeno se encuentra en que todas las acciones tienen lugar en espacios conductuales especificados por disposiciones corporales, es decir, por *emociones*. Estas emociones son definidas como disposiciones dinámicas que especifican los dominios de acciones en los que los seres humanos operan en todo instante. Es esta emoción la que entrega las condiciones necesarias para la *socialización* de los seres humanos, ya que al aceptar la legitimidad del otro nos hacemos responsables de nuestra relación con él, por esto el *amor* es la emoción que funda lo social (Maturana 1991: 36). En palabras de Humberto Maturana: "La aceptación del otro junto a uno en la convivencia, es el fundamento biológico del fenómeno social: sin amor, sin aceptación del otro junto

a uno, no hay socialización, y sin socialización no hay humanidad” (Maturana, 1991: 163).

A partir de este planteamiento entendemos que lo colectivo no es un fenómeno esencialmente humano, sino biológico. Donde el sustento biológico de la vida no contrapone individuo y colectivo. Esto se entiende porque los organismos quedan acoplados en el plano de la estructura, sin alterar su organización, lo que le permite la conservación individual autopoietica en sus interacciones. Desde esta perspectiva podemos entender que la conducta de un individuo que se refiera a la conservación del grupo, también es la expresión de su acoplamiento estructural y de su adaptación como individuo. En definitiva, podemos observar la colaboración, comprendiéndola como la conducta de un individuo que se refiera a la conservación del grupo, como la expresión de su acoplamiento estructural en un medio que incluye al grupo y por lo tanto es expresión de su conservación, de su adaptación como individuo. No hay contradicción por lo tanto en la conducta del individuo mientras realiza su individualidad como miembro del grupo. De esta forma, las acciones colaborativas no responderían a una lógica diferente al individualismo o a la competencia, ambas responden a la conservación del individuo. El individuo es altruistamente egoísta y egoístamente altruista porque su realización individual incluye su pertenencia al grupo que integra (Maturana y Varela, 1984: 131).

4. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Cuando comenzamos el capítulo, enfrentamos las autodescripciones de crisis del vínculo comunitario con los planteamientos de Ashley Montagu y Marcel Mauss, los que realzan la importancia de las acciones colaborativas para la evolución social del hombre. Además, consideramos la perspectiva de redes sociales y capital social para observar la importancia de este tipo de acciones para la convivencia humana y para el desarrollo económico de nuestras sociedades. Esta confrontación nos llevó a preguntarnos por la viabilidad de lo social. Sin embargo, a partir de las cifras entregadas en el segundo apartado, logramos identificar importantes acciones colaborativas que se vinculan al tema del trabajo voluntario. Al observar estos datos, nos vemos obligados a identificar la coexistencia de individualismo y colaboración en nuestras sociedades, ya que se comunica sobre ambas.

Para enfrentar este problema seleccionamos dos herramientas teóricas que nos permiten explicar la coexistencia de estas comunicaciones. Es así como a partir de los planteamientos de la Teoría de la Elección Racional y la Teoría de la Autopoiesis identificamos como ambas responden a una misma lógica: la conservación del individuo. Con estas herramientas, observamos que los individuos que colaboran con otros están velando por su propia existencia, a partir de la conservación del grupo. De esta forma, cuando nos referimos a las acciones colaborativas, podemos hablar de un Altruismo Egoísta, ya que cuando el

individuo actúa por el grupo vela por su propia sobrevivencia a través de la viabilidad del colectivo.

Ahora, desde la perspectiva del individuo entendemos que actúa por el grupo a partir de incentivos selectivos que lo motivan a colaborar con el otro, estos incentivos pueden ser instrumentales o también pueden hacer referencia a satisfacciones emocionales o de prestigio. Además de esto, debemos considerar que muchas de estas acciones responden a constreñimientos estructurales como valores y creencias, que motivan estas acciones. Pero en general, entendemos que el individuo colabora cuando evalúa que su acción obtendrá los beneficios esperados, ya sea en referencia al resultado de su acción, o a la satisfacción que significa realizarla. Y desde la perspectiva del grupo, observamos que las acciones colaborativas responden a acoplamientos de tercer orden, donde las acciones de los individuos ocurren como si hubiese un balance entre la subsistencia individual y el mantenimiento del grupo. En estos acoplamientos de orden superior los individuos mantienen su propio dominio de existencia en coordinación con su entorno, considerando el beneficio de su entorno como parte de su propio beneficio.

Entonces, podemos comprender las acciones colaborativas como coexistentes con las acciones identificadas como individualistas o competitivas, a partir de una visión global que comprende a ambas como respuestas a una misma búsqueda: la viabilidad del sistema. Ahora el desafío es observar las comunicaciones en torno a este tipo de acciones y explicar los factores que permiten que existan comunicaciones Colaborativas en nuestra sociedad. Aquí identificamos nuestro problema de investigación.

Problema: ¿Cómo es la comunicación colaborativa en la sociedad chilena?
¿Cuáles son los factores que facilitan o inhiben la acción colaborativa?

De este modo, y considerando nuestra problemática antes planteada, hemos definido los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Describir el dominio comunicativo de la colaboración en Chile y sus potenciales aportes al Desarrollo.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar las autodescripciones de nuestra sociedad, identificando los discursos que improbabilizan la colaboración.
2. Identificar explicaciones científicas sobre la construcción y mantenimiento de lo social, comunicaciones en torno a acciones colaborativas y explicar su coexistencia con el individualismo en la sociedad contemporánea.
3. Elaborar un Programa de Observación para el dominio comunicativo de la Colaboración.

4. Describir las distinciones que operan en el dominio comunicativo de la colaboración y los probabilizadores de prácticas colaborativas
5. Identificar las políticas públicas enfocadas a la colaboración

IV PROGRAMA DE OBSERVACIÓN: Marco Teórico y Metodológico

En los capítulos anteriores, nos enfrentamos a una paradoja social: al observar las autodescripciones de la sociedad Contemporánea, hemos identificado un escenario de improbabilidad de la colaboración, mientras desde estas mismas descripciones emergen las demandas de acciones colaborativas. La sociedad contemporánea se describe a sí misma como una sociedad individualista que ha perdido los valores comunitarios, a pesar de que desde importantes perspectivas teóricas se identifican las acciones por el beneficio mutuo, acciones colaborativas, como fundamentales para la viabilidad de lo social. Mientras, de forma paralela, podemos identificar significativas acciones colaborativas en estas mismas sociedades, vinculadas al tema del trabajo voluntario. Esto nos obligó a buscar herramientas teóricas que nos permitieran explicar la coexistencia de estas comunicaciones; así expusimos los planteamientos de la *Teoría de la Elección Racional* y la *Teoría de la Autopoiesis*, los que nos permitió entender que ambas tendencias responden a una misma lógica: la conservación del sistema, ya que al colaborar con otros, los individuos también estarían velando por su propia permanencia, a partir de la conservación del grupo (entorno). Entonces, en la colaboración el individuo actuaría a partir de incentivos selectivos que lo motivan a colaborar con el otro, cuando evalúa que su acción obtendrá los beneficios esperados.

Ahora, a partir de los Antecedentes presentados podemos identificar que la colaboración social está subestimada por una modernidad que se observa a través del individualismo y la debilidad de la identidad colectiva, relegando la acción por el beneficio común (colaboración) a un papel secundario. Las descripciones de la sociedad no sólo plantean como improbable las acciones de este tipo, sino que además no logran explicar su presencia. Existe una predominancia de las explicaciones basadas en la lógica competitiva que tiende a invisibilizar la colaboración, observando estas acciones como fenómenos marginales. Asimismo, estas descripciones podrían inhibir las acciones colaborativas, en un sentido pragmático, ya que pueden influir en la evaluación que hace el individuo sobre los beneficios esperados de su acción.

En este escenario se hace indispensable observar la Colaboración y visibilizarla en la comunicación de nuestras sociedades. El objetivo de este capítulo es construir el Programa de Observación para el fenómeno de la Colaboración, en sus diferentes dimensiones. Para esto, debemos considerar, por una parte, las importantes renovaciones epistemológicas que han sacudido a las ciencias sociales durante las últimas décadas y, por otra, el desafío que significa observar un fenómeno como el que nos convoca aquí. Debido a esto hemos adoptado,

como base para la construcción de nuestro programa la *Propuesta Sociopoiética*, a la cual incorporamos los planteamientos que ya nos han permitido observar nuestro problema y la complementamos con distinciones especiales que nos facilitan la observación de éste.

1. ENFOQUE TEÓRICO Y DISTINCIONES OPERATIVAS

1.1 Propuesta Sociopoiética

La Propuesta Sociopoiética o Sociopoesis ha sido elaborada por el científico chileno Dr. Marcelo Arnold, basándose en la Teoría de los Sistemas Sociales de Niklas Luhmann y con importantes aportes de la Teoría de la Autopoesis de Humberto Maturana, de la Teoría de las Formas de Spencer-Brown, y de la cibernética de segundo orden, proveniente de autores como Wiener, Maruyama, Ashby y Heinz von Foerster. El objetivo de esta propuesta es desarrollar un programa de observación integrado al sistema social de la ciencia, que sea capaz de proporcionar los medios para observar autoobservaciones, autodescripciones y autorreflexiones de la sociedad, observando la policontextualidad de la Sociedad Contemporánea a través de la observación de segundo orden (Arnold, 2005)

La *Sociopoiésis* busca observar las diferentes racionalidades constituyentes de la realidad contemporánea, sin negar sus diferencias, reconociendo la aguda diferenciación de la sociedad y estimulando la observación de fenómenos que carecen de referencias unívocas (Arnold, 2005). De esta forma, se presenta como un programa apropiado para observar nuestro problema, ya que hemos identificado las referencias contradictorias que existen en las comunicaciones de la sociedad acerca de las acciones colaborativas. Las bases de esta propuesta se vinculan a los planteamientos sistémico-constructivistas. Entre sus principales influencias podemos identificar las siguientes (Arnold, 2000):

Cibernética de segundo orden: Desde las Teorías Neurocognitivas, el biólogo vienés Heinz Von Foerster plantea el “principio de la codificación indiferenciada”, donde se identifica que las células nerviosas codifican sólo la intensidad de los estímulos (la cantidad y no la cualidad de éstos). Estos planteamientos, junto con la corriente cibernética del “constructivismo radical” desarrollada por el propio Von Foerster, proponen que las observaciones que tradicionalmente eran asociadas al “mundo real”, ahora han de entenderse como producto de operaciones internas de sistemas cognoscentes (Von Foerster, 1995)

Teoría de la autopoesis: Los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela han desarrollado esta teoría para explicar el fenómeno de la vida. Según estos autores, los sistemas vivos se caracterizan por autoproducir las estructuras de las cuales se componen de manera autónoma. Esta cualidad se aplica no sólo a su viabilidad orgánica sino que también a sus procesos de observación del entorno. El sistema nervioso sólo observa lo que sus estructuras le permiten, es decir, los sistemas vivos solo pueden observar su entorno a partir de sus posibilidades estructurales. A partir de sus investigaciones en el ámbito de la

percepción, plantean que para los sistemas vivos es imposible diferenciar entre ilusión y percepción, ya que todo observador sólo puede ver lo que puede ver y no puede ver lo que no puede ver y ni siquiera puede ver que no puede ver lo que no puede ver (Maturana y Varela, 1984.). Así, el conocimiento se basa en producciones internas de un sistema, lo que nos aleja radicalmente de las epistemologías ontológicas (Maturana y Varela, 1984: 14).

Lógica de las formas: El matemático británico George Spencer-Brown en un pequeño pero innovador texto titulado “Laws of Form” plantea que el punto de partida de cualquier operación matemática radica en la observación de una diferencia. Toda distinción genera una “forma” que marca una diferencia entre un lado interior, marcado como lo designado (marked space) y un lado exterior que se deja sin marcar (unmarked space). La forma de la distinción esta compuesta por estos dos espacios y por la distinción que los separa (Spencer-Brown, 1979). Ahora, debemos entender que estas “formas” surgen como resultado de la observación de otras observaciones, sólo un observador que observe las operaciones de otro observador puede identificar la forma que utiliza para distinguir.

Teoría de los Sistemas Sociales: Desde la perspectiva del sociólogo alemán Niklas Luhmann, la sociedad esta conformada por comunicaciones. Las comunicaciones forman un sistema que opera de manera autopoietica (de igual forma que los sistemas vivos, desde la visión de Maturana y Varela). Los individuos fungen como entorno de la sociedad, sin embargo ésta los presupone como condición de la comunicación. No obstante lo anterior, la sociedad como sistema se constituye en un nivel de emergencia diferente a éstos.

A partir de estos aportes, en la Propuesta Sociopoiética se plantea que todo lo que se produce y reproduce como *conocimiento* remite a distinciones en las distinciones, dichas distinciones no se basan en correspondencias con algo externo, lejos de eso, son resultado de operaciones de un sistema observador, el que no tiene la posibilidad de contactarse directamente con su entorno. Entonces, el conocimiento de la sociedad esta determinado por las condiciones presentes en la sociedad, ya que es imposible observar lo social desde fuera de lo social (Arnold, 2000).

A pesar de que la Propuesta Sociopoiética incorpora aportes que provienen desde la lógica, la neurobiología o la psicocognición, su foco de atención se centra en la cerradura del sistema de comunicación de la sociedad y es desde allí que se integran estos planteamientos (Arnold, 2000). Desde esta perspectiva se considera central los aportes interdisciplinarios para observar fenómenos sociales, ya que es a partir de ellos que podemos construir mejores herramientas para comprender la complejidad social del mundo contemporáneo. Ahora, considerando la imposibilidad de observar lo social desde fuera de lo social, los planteamientos de esta propuesta son considerados también parte de la sociedad, no se pretende que sea una observación absoluta (u “objetiva” desde las epistemologías

positivistas), por el contrario, se asume que es una perspectiva de observación entre muchas otras. Para este caso, una observación Sociopoiética.

Entre las principales consecuencias de adoptar esta Propuesta, nos encontramos con que la acción de *explicar* es la única posibilidad que dispone un observador que no puede acceder a “la realidad”. Frente a la imposibilidad de hablar de objetividad, en el sentido ontológico, debemos admitir las distinciones realizadas por diferentes sistemas observadores, donde múltiples universos de significación pueden coexistir simultáneamente. Ahora, en estas operaciones de observación las distinciones que se utilizan no son observables por el que realiza la distinción, ese es su punto ciego (o al menos, no son observables mientras está observando). Entonces, lo que la Propuesta Sociopoiética hace es proporcionar procedimientos para observar esas distinciones, y en nuestro caso, el objetivo del Programa que estamos construyendo aquí, es proporcionar herramientas para observar las distinciones vinculadas a la *colaboración* en nuestra sociedad.

a. Teoría de la Observación

En la Sociopoesis conocimiento, observación y cultura, solo son posibles a partir de observaciones que utilizan distinciones. Las explicaciones que se construyen a partir de estas observaciones no pueden dar cuenta de algo independiente de las operaciones mediante las cuales se generan dichas explicaciones (Arnold, 2000). Entendemos de esta forma la autorreferencialidad del sistema social, el cual no puede dejar de referirse a sí mismo en cada una de sus operaciones (Arnold, 1997). Aquí, la observación es un tipo de operación específica que implica una distinción e indicación al mismo tiempo, ya que indicar es al mismo tiempo distinguir, y distinguir es al mismo tiempo indicar (Luhmann, 1996a: 65). Toda observación, apoyándonos en los planteamientos de Spencer-Brown, indica un lado de la forma mientras lo distingue del otro lado, el que solo puede ser indicado después, ya que no es posible observar ambos lados de la forma al mismo tiempo. Entonces, la distinción que se utiliza para observar es el punto ciego del observador, la que solo es observable cuando ha transcurrido tiempo o por otro observador.

Para poder comprender la observación incorporamos la distinción sistema/entorno, la cual es siempre la distinción de un observador. Cuando un sistema incorpora reflexivamente esta distinción, su autorreferencialidad y clausura operativa dejan de ser obstáculos para el conocimiento (Arnold, 1997). El sistema observa replicando la distinción sistema/entorno, lo que le permite distinguir en su entorno “el mundo de la realidad”, el que emerge como aplicaciones de distinciones, como indicaciones de diferencias, que realiza el propio sistema. En este escenario, la validación del conocimiento debe ser desplazada al dominio de las *descripciones*, ya que las certezas no descansan en correspondencias con el entorno sino en la concordancia de sus procedimientos y en la viabilidad de los conocimientos que producen (Arnold, 2003). La noción de verdad se sustituye por la noción de viabilidad, la que corresponde al ámbito de experiencia del sistema. Entonces, en la perspectiva Sociopoiética, la evaluación de las explicaciones es *instrumental*, se

define a partir de los efectos que éstas tengan en las operaciones comunicativas que prosiguen (Arnold, 2005).

La proyección metodológica de esta perspectiva es la *observación de segundo orden*. Esta es una observación que se realiza sobre la forma como observa otro observador, es decir las distinciones que emplea para observar (Luhmann, 1996a: 126). Se concentra en lo que el observador no puede observar, o sea en los medios con los cuales se observa (distingue), organiza (diferencia), valora (prioriza) y construye la realidad, preguntándose sobre qué hay detrás de ellos. De esta forma, a través de la observación de segundo orden podemos observar, de cierta manera, el punto ciego del observador, permitiéndonos alterar el cierre recursivo de todo observar (Arnold, 2000). A través de esta metodología, el conocimiento emerge mediante la indicación de cómo otros construyen sus mundos de realidad (Arnold, 2003).

Un observador de segundo orden es una especie de “observador externo”, que tiene la posibilidad de distinguir los esquemas de diferencias con los que los otros observadores distinguen (Mejía: 2002). Sin embargo, no debemos olvidar que *todo* observador esta autoimplicado en sus observaciones y no tiene la posibilidad de distinguir su punto ciego, esto incluye al observador de segundo orden. La única posibilidad de observar esta autoimplicación es observando la observación desde otro momento en el tiempo (autoobservación), o que ésta sea distinguida por un observador externo. En ambos casos estamos hablando de una observación de segundo orden, ya que ésta no implica que necesariamente se realice por dos sistemas distintos (Arnold, 2000).

De todo lo anteriormente expuesto se observa que la producción de conocimiento de la realidad sólo puede efectuarse a partir de diferencias que emergen desde la misma sociedad. Esto implica que las formas que se aplican al observar responden a diferenciaciones de la misma sociedad, o dicho de otra manera, que toda observación genera una diferencia en la sociedad. Desde aquí se deduce que los incrementos de complejidad en la sociedad conllevan correlativamente esquemas de observación más complejos (Arnold, 2003).

En relación con la cultura, parte del desafío de la Sociopoiésis es observar los esquemas de distinción que utilizan los sistemas observadores que participan de la comunicación social, donde la *cultura*, entendida como los esquemas de distinción que aplican los observadores realizando una reducción de sentido que, a su vez, hace posible hacer distinciones del tipo *pertinente-impertinente*, se torna protagonista de la investigación Sociopoiética (Arnold, 1997). Esto, ya que a partir de estos esquemas de distinción se forman expectativas y se probabiliza la comunicación en ciertas direcciones y no en otras.

Podemos decir, en síntesis, que lo que se busca identificar con este procedimiento son las estructuras latentes de los sistemas observadores (sistemas psíquicos y sociales), las que son inobservables para quienes las utilizan. De esta forma, lo

importante es proporcionar medios para realizar observaciones de segundo orden (Arnold, 2003).

Entendemos que en la sociedad, no existe lo que no se conoce, pero cuando se distingue algo ya no se puede borrar, se constituye en conocimiento (Arnold, 2003). En estos procesos de observación se construyen formas con las que se estructuran comunicaciones, las cuales programan la incorporación de informaciones en uno de sus lados. Estas formas son contingentes, pero sus aplicaciones recursivas generan estructuras en los sistemas observadores. En este sentido, al construir un Programa de Observación de la Colaboración, lo que hacemos es construir formas para estructurar comunicaciones en el dominio comunicativo que nos convoca en esta investigación.

b. Teoría de los Sistemas Sociales Autopoiéticos y Diferenciación Funcional

Como señalamos anteriormente, para observar la sociedad, la Propuesta Sociopoiética incorpora los planteamientos de la Teoría de los Sistemas Sociales construida por el sociólogo alemán Niklas Luhmann. Desde esta perspectiva, la sociedad es un sistema cerrado en sus operaciones, que son las comunicaciones, y que produce dichas comunicaciones a través de comunicar. Aquí se explica la emergencia de lo social como un sistema autorreferencial y autopoiético, en el cual se proyectan cualidades sinérgicas. Todas las operaciones del sistema social no tienen espacio o lugar fuera de la sociedad ya que el sistema social no puede operar fuera de sus límites. De esta forma, el cierre operativo excluye tanto a los seres humanos como el entorno natural, dado que ellos no se encuentran en la sociedad, sino en su entorno (Luhmann, 1995). Pero no debemos olvidar (siguiendo los planteamientos de Spencer-Brown) que el entorno es un componente indispensable de la forma, pertenece a la forma sistema (sistema/entorno). Entonces, la clausura comunicacional de la sociedad implica que dentro de sus límites no se encuentran factores físicos, territoriales o biológicos, sino solo comunicaciones. De esta forma, sus fronteras se construyen por las diferencias de complejidad que autoproduce y autoobserva, a través de las cuales se constituye como sistema omniabarcador (Arnold, 2003).

La comunicación, como operación básica del sistema social, emerge desde la selectividad coordinada entre la producción de información, el acto expresivo o notificación comunicativa y la comprensión (Luhmann, 1995). Es un proceso autorreferido, que sólo puede continuar con otra comunicación. Es a partir de esta clausura operativa, que la sociedad logra autodeterminarse dentro de límites, los que no se basan en factores físicos, territoriales o biológicos, sino en lo que tiene sentido dentro de ella (Arnold, 2003).

Luhmann plantea que la evolución de la sociedad muestra un grado creciente de *diferenciación*. A diferencia de los paradigmas sociológicos clásicos, sostiene que el mecanismo regulador de la sociedad es la diferenciación y no la integración. En la evolución de la sociedad han emergido tres tipos de sociedad: las sociedades segmentarias, las sociedades estratificadas y la sociedad funcionalmente

diferenciada. Nuestra sociedad (comprendida como sociedad contemporánea) se encuentra en este último tipo, se diferencia internamente de forma funcional. Esto implica que segmenta su unidad interna y genera subsistemas que van diferenciándose, como entorno interno de la sociedad, en términos de su dedicación exclusiva a determinadas funciones. Esta nueva modalidad de diferenciación de la sociedad no significa la desaparición total de las formas precedentes (diferenciación segmentaria o estratificada), por el contrario estas diferenciaciones suelen subsistir pero han perdido su primacía⁶.

La diferenciación funcional desencadena procesos de autonomización interna, los cuales se han consolidado en sistemas parciales como: la religión, la política, la economía, el derecho, la ciencia, la educación y el arte, entre otros. Todos los cuales autoproducen sus componentes (Luhmann, 1998), autogeneran sus criterios de funcionamiento y de procesamiento de información, manteniendo su continuidad en operaciones bajo exclusivos *códigos* y *programas*. Preocupados de sus funciones específicas extreman su indiferencia para otros ámbitos, autoclausurándose hasta quedar encerrados en sus autorreferencias. Determinan umbrales de resonancias frente a las irritaciones de los entornos que ellos mismos se autopoibilitan, aceptando o rechazando perturbaciones provenientes de ellos (Luhmann, 1998).

Los sistemas funcionales o parciales entablan tres tipos de relaciones con el *sistema societal* (el sistema que comprende todas las comunicaciones posibles y en el cual se incluyen los propios sistemas funcionales): las *funciones* que cumple en pro de la sociedad, los *servicios* que presta a otros sistemas parciales, y las relaciones hacia sí mismo a través de procesos de *autorreflexión*, *autotematización* y construcción de *identidad*. Este tipo de diferenciación interna tiene múltiples consecuencias, algunas positivas y otras negativas dependiendo del marco valorativo que se adopte. Los sistemas no se necesitan esperar unos a otros para potenciar sus rendimientos, pero tampoco pueden responder fácilmente a *problemas globales* como la crisis ecológica, la amenaza atómica o los nuevos desafíos genéticos, ya que cada sistema parcial los observa desde sus propios códigos entregando respuestas divergentes y contradictorias. Lo que es dable esperar –si se quiere una opción más optimista– son coordinaciones entre las operaciones de los diferentes sistemas frente a estas problemáticas.

c. Investigación Sociopoiética

La Propuesta Sociopoiética pretende proporcionar procedimientos para observar los esquemas de distinciones con los que otros observan, para esto tiene como principal herramienta la observación de segundo orden. A partir de ella se pretende identificar el conjunto de conocimientos con los cuales los sistemas observadores se desenvuelven en sus dominios socioculturales. Desde esta

⁶ El sociólogo chileno, Dr. Aldo Mascareño, realiza una interesante aplicación de esta teoría a la realidad Latinoamericana, describiéndola como una diferenciación funcional concéntrica (Mascareño, 2003).

perspectiva, las preguntas que nos hacemos, como investigadores sociales, se deben enfocar en cómo reconocer esos niveles emergentes de complejidad reducida contenida en estos dominios socioculturales que son, a su vez, diversos (Arnold, 1997).

Los problemas a los que apunta la investigación sociopoiética se definen seleccionando *dominios de comunicación*, para luego realizar registros de *descripciones*, los cuales luego se transforman en *objetos de observación* (Arnold, 2005). De esta forma, se delimitan espacios comunicativos susceptibles de observación, como en el caso de nuestra investigación donde pretendemos observar el espacio de la comunicación colaborativa. Para construir estos registros, las selecciones temáticas deben garantizar la representación de sus aportaciones, tratando de abarcar la mayor cantidad de ángulos posibles, con el objetivo de comprender una amplia franja de distinciones. Entonces, en la Investigación Sociopoiética la representatividad no obedece a cantidades, sino que a la saturación que se refleja en los grados de *redundancia* de los contenidos comunicativos que se registran (Arnold, 2003).

En este escenario, las *técnicas cualitativas* cobran protagonismo, ya que se presentan como las más aptas para recoger los esquemas de distinción particulares de un sistema observador (Arnold, 1998). Pero es importante destacar, que aquí lo que nos interesa es observar un sistema más allá de su propia observación, entendiéndolo como distinciones que circulan en el ambiente del dominio sociocultural que estamos observando (Arnold, 2003). Ahora, debemos tener en cuenta que las explicaciones que se generan en este tipo de investigación, están en un dominio *descriptivo* (Arnold, 2003), donde lo que se pretende es producir hipótesis y teorías, que organicen la experiencia de la diferencia y con ello se gane en información, muy en concordancia con la postura de Niklas Luhmann (Luhmann 1991: 11). No se pretende establecer una correspondencia con la realidad (con “la realidad”).

Considerando que el objetivo de la construcción de este Programa de Observación es proporcionar herramientas para observar las distinciones vinculadas a la *colaboración* en nuestra sociedad, ahora integraremos distinciones que nos permitan observar algunas dimensiones de este dominio comunicativo.

1.2 Distinciones Especiales

Para investigar el Espacio Comunicativo de la Colaboración, debemos incorporar en nuestro Programa de Observación algunas distinciones especiales. Estas distinciones provienen de la investigación teórica acerca del fenómeno de la colaboración. Estas distinciones nos permitirán identificar con mayor precisión las comunicaciones que circulan en dicho Espacio.

Con este propósito hemos incorporado cuatro distinciones centrales:

- a) Acoplamiento Estructural,

- b) Confianza
- c) La forma inclusión/exclusión.
- d) Motivación

Hemos elegido estas distinciones porque cada una de ellas nos permite precisar nuestras observaciones en diferentes dimensiones del fenómeno. En primer lugar, a partir del concepto *Acoplamiento Estructural* observamos las relaciones entre sistema y entorno que son el escenario de relaciones colaborativas. A través del concepto *Confianza* observamos un tipo de reducción de complejidad necesaria para que el sistema colabore con su entorno. Mientras la distinción *Inclusión/exclusión* nos permite comprender el contexto a nivel de autodescripción donde se requieren este tipo de acciones, permitiéndonos observar un tipo de incentivo para la colaboración. Finalmente, a través del estudio de las *Motivaciones*, indagaremos acerca de los mecanismos que hacen probable socialmente la colaboración.

Cada uno de estos conceptos nos permite observar dimensiones distintas de las acciones colaborativas: el escenario donde suceden, el presupuesto necesario para que se lleve a cabo y una de las motivaciones que puede tener el sistema para colaborar con su entorno. Son distinciones que incorporamos a nuestro Programa de Observación con el objetivo de observar condiciones de existencia de la colaboración, ya que en diferentes niveles existen como presupuestos de las acciones colaborativas.

a. Acoplamiento Estructural

A través de este concepto se observa la relación entre un sistema y los presupuestos del entorno que requiere dicho sistema para el mantenimiento de su autopoiesis. Los sistemas autopoieticos son sistemas dinámicos determinados estructuralmente que mantienen su organización, conservando su adaptación, a través de la modificación permanente de su estructura. Dichos sistemas se encuentran clausurados operacionalmente, pero requieren condiciones previas de las cuales depende su existencia. Estos sistemas utilizan materiales y energía que no pueden autogarantizarse, las que se constituyen como condiciones de existencia del sistema, pero no determinan el curso de sus operaciones internas. Así, cuando un sistema se encuentra adaptado, existe en dominios de existencia con los cuales ha sido congruente, es compatible con su medio, pero el medio solo puede *gatillar* los cambios en las unidades autopoieticas, no tiene la posibilidad de determinarlo (Maturana y Varela, 1984: 50). El entorno solo puede afectar al sistema a través de irritaciones que son reelaboradas internamente por el sistema, a partir de la confrontación con sus propias estructuras. Entonces, la irritación es siempre una autoirritación que parte de eventos del entorno.

En estas interacciones emerge un dominio común de coordinaciones, a partir de los cuales se construyen unidades de órdenes mayores (de segundo y tercer orden). Los acoplamientos de tercer orden son los que llamamos fenómenos sociales, donde dos o más organismos que interactúan recurrentemente generan

un acoplamiento social, en el que se involucra recíprocamente la realización de su autopoiesis (Maturana y Varela, 1984: 137). Este tipo de acoplamientos son esenciales para la reproducción de los seres vivos sexuados (Maturana y Varela, 1984: 121-130).

Este concepto nos permite observar la colaboración a partir de la relación entre el sistema observado y su entorno. De esta forma, y siguiendo los planteamientos del capítulo anterior, entendemos que un sistema colabora cuando incorpora el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio. Para comprender esto, nos apoyamos en lo que plantean Maturana y Varela para los sistemas psíquicos, donde se establece que es el sistema nervioso el que especifica que configuraciones del medio son perturbaciones y que cambios gatillan éstas en el organismo (Maturana y Varela, 1984: 113). Definiendo de esta forma que es lo que observa como entorno relevante, ya que el mismo sistema puede ampliar la diversidad de asociaciones de estados internos del sistema en interacciones con su entorno (Maturana y Varela, 1984: 117).

En este escenario, comprendemos que el *aprendizaje* es una expresión del acoplamiento estructural, donde se mantiene una compatibilidad entre el operar del organismo y el medio en el que él se da. Entendiendo como conocimiento a una conducta efectiva o adecuada de un sistema en un contexto específico (Maturana y Varela, 1984: 115). Esto implica que el conocimiento está estrechamente relacionado con lo que el sistema observa como entorno. En este sentido Maturana y Varela plantean que "...el hecho de vivir –de conservar ininterrumpidamente el acoplamiento estructural como ser vivo- es conocer en el ámbito del existir." (Maturana y Varela, 1984: 116)

Todos los sistemas se encuentran adaptados a su entorno, o de otra forma no mantendrían su viabilidad como sistemas, pero dentro de las posibilidades que le da su adaptación, o radio de acción que se le confiere, el sistema puede comportarse de un modo no adaptado, (Luhmann, 1995: 280) o un observador puede identificar comportamientos más o menos adaptados del sistema. Por ejemplo, en este sentido podemos comprender que el sistema societal se encuentra adaptado a su entorno ecológico, pero dentro de esa adaptación tiene comportamientos muy destructivos con su entorno. Este planteamiento es importante para nosotros, ya que si comprendemos las acciones colaborativas como parte de la adaptación del sistema a su entorno, también entendemos la inexistencia de este tipo de acciones en múltiples situaciones, ya que el sistema tiene un rango de acción que le permite colaborar o no, sin poner en directo peligro su adaptación.

Debemos destacar que el *acoplamiento estructural de tercer orden*, lo que entendemos como fenómenos sociales, es central para la conformación de los sistemas psíquicos como individuos. Desde la perspectiva de Maturana y Varela, esto se explica porque lo que entendemos por individuo, a partir de lo mental y la conciencia de sí, existe solo a partir de estos acoplamientos sociales, es en esta interacción que se constituye la experiencia más íntima de lo humano ya que es la

red de las interacciones lingüísticas la que nos hace lo que somos. Ahora, debido a nuestra historia de interacciones recurrentes que nos han permitido un acoplamiento interpersonal efectivo a lo largo de nuestra deriva ontogénica, es un fenómeno tan cotidiano que solo podemos distinguir este acoplamiento cuando fracasa en alguna dimensión de nuestro existir (Maturana y Varela, 1984: 154).

Esto nos puede ayudar a comprender la especial resonancia que encuentran las autodescripciones de crisis de los vínculos comunitarios en nuestra sociedad, ya que son observados como un tipo de fracaso de coordinaciones conductuales que dejan en evidencia la importancia de los acoplamientos de tercer orden para la vida humana. En este sentido, cuando el sistema distingue este fracaso en el acoplamiento, lo que hace es procesarlo como información, ya que logra procesar esa irritación mediante distinciones, donde el estímulo atribuido al exterior deja de ser ruido para transformar sus propias estructuras, en este caso a partir de las autodescripciones de la sociedad. Entonces, podríamos pensar que el sistema colabora con su entorno cuando logra distinguir el ruido, transformarlo en información y paralelamente considera relevante el mejoramiento de ese entorno para su propia viabilidad como sistema.

b. Confianza

Desde la perspectiva de Niklas Luhmann (Luhmann, 1996), la *confianza* es una estrategia del sistema observador para reducir la complejidad del mundo futuro. Esta reducción de complejidad necesita la historia como trasfondo de experiencias previas, ya que es a partir del pasado, como complejidad ya reducida, que logra simplificar el mundo, permitiendo salvar el problema del tiempo en las decisiones. Esta necesaria reducción de complejidad responde a que el sistema siempre cuenta con menos información de la disponible para asegurar el éxito de sus decisiones, ya que el mundo es más complejo que cualquier sistema, entonces debe superar ese déficit cambiando los aspectos problemáticos del exterior al interior, relacionándolo a través de modalidades internas del aprendizaje y del control simbólico (Luhmann, 1996: 53). De esta forma, a partir de la confianza se sustituye la complejidad amorfa del entorno por la complejidad reducida del sistema. Así, la incertidumbre que provoca el entorno es sustituida por la *autocerteza* del sistema, lo que le permite elevar su tolerancia a esta incertidumbre (Luhmann, 1996: 45).

La confianza es una combinación de *conocimiento* e *ignorancia* que se apoya en la ilusión y emerge espontáneamente de las expectativas del sistema sobre su entorno. Estas expectativas son guiadas por una imagen subjetiva del mundo, una imagen que es desarrollada por el mismo sistema, interpretando el mundo selectivamente, reduciendo su complejidad extrema a un grado de complejidad en el que pueda orientarse, estructurando sus propias posibilidades de experiencia y acción (Luhmann, 1996: 53-54). Esta reducción no elimina el riesgo de la decisión, pero sirve como trampolín en el salto a la incertidumbre (Luhmann, 1996: 55).

En este sentido, la confianza responde a las estructuras del sistema, como condiciones que delimitan el ámbito de la acción de sus operaciones, indicando la selección de relaciones entre elementos que son admitidas (Luhmann, 1996: 43). Estas estructuras, las podemos definir como selección de selecciones, que producen el ámbito de conexiones basándose en las condiciones del sistema, formándose de condensaciones de expectativas que orientan la comunicación. De esta forma, las estructuras, permiten asegurar el paso de una operación a otra, reduciendo contingencia, y en el caso de la confianza es la expectativa generalizada de que el otro manejará su libertad, su potencial perturbador para la acción diversa, manteniendo las expectativas que se tienen de él, (Luhmann, 1996: 65-66) lo que permite reducir la incertidumbre de la decisión. Estas expectativas orientan la comunicación en un sentido y no en otro, en el caso de las acciones colaborativas la confianza es necesaria para probabilizar el éxito de la acción y su racionalidad, ya que el individuo tiende a actuar colectivamente si confía en que su acción tendrá el beneficio esperado, confiando en que la comunicación se orientará en el sentido que él espera, lo que en muchas ocasiones implica que el otro actúe según las expectativas que se tienen de él, según la imagen subjetiva que tenga el sistema sobre él.

Por otra parte, la desconfianza también actúa como reducción de complejidad, es un equivalente funcional de la confianza, pero funciona en el sentido contrario, cuando las expectativas son observadas como posiblemente defraudables. Tanto la confianza como la desconfianza son actitudes generalizadas, transmitidas simbólicamente, que no varían con causas objetivas especificables explícitamente, (Luhmann, 1996: 130) ya que en la mayoría de los casos la situación objetiva contiene características a las que ambas actitudes podrían ligarse. En este sentido, entendemos que la actitud que tome el sistema responde más a la historia y su valor simbólico que a las características de la situación (Luhmann, 1996: 131-132). Tanto la desconfianza como la confianza responden a interpretaciones de las actitudes implícitas de los otros, por lo tanto participa en la formación de expectativas y el que se ve expuesto a actitudes desconfiadas difícilmente estará dispuesto a aceptar la interpretación del otro, esto se traduce en que muchas veces se le atribuye a la persona que desconfía de él. Consecuentemente la desconfianza tiene una tendencia a reforzarse en la interacción social, donde podemos observar que funciona como profecía autocumplida (Luhmann, 1996: 129-130). Debido a esto cobra especial protagonismo las autodescripciones del sistema ya que al identificar una crisis de los vínculos comunitarios esto se puede traducir en una mayor desconfianza social ya que las expectativas de que el otro actúe de forma colaborativa disminuyen.

Debido a la importancia de las expectativas sobre el entorno, hay una estrecha relación entre confianza y familiaridad, lo que se traduce en que en los sistemas reducidos se espera la confianza, incluso la desconfianza es una afrenta, sin embargo en sistemas complejos como el nuestro los riesgos son individualizados y la confianza deja de ser controlado desde lo social, aumentando las probabilidades de que el la reducción de complejidad del entorno sea procesada desde la desconfianza antes que de la confianza. Esto se debe a que el número

de posibilidades que se abren para la experiencia y la acción aumentan exponencialmente (Luhmann, 1996: 56-57), reduciendo las posibilidades de que las expectativas del sistema sean cumplidas. Ahora, para nuestro objetivo de observación, la confianza nos revela las posibilidades de acción cooperativa y coordinada que habrían sido improbables sin la reducción de complejidad que ella ofrece (Luhmann, 1996: 42), en el contexto de la Sociedad Contemporánea. Un sistema colaborará con su entorno cuando tenga la confianza de que sus expectativas serán satisfechas. En un sistema complejo como el nuestro estas posibilidades se reducen notoriamente.

c. Inclusión/exclusión

Una de las ganancias de observar a través la forma *inclusión/exclusión*, es que nos libera de la rigidez de conceptos como *pobreza*, el que distingue solo la exclusión de algunos dominios comunicativos y no permite observar como se relacionan los individuos con los demás dominios a los que se enfrentan. Luhmann se basa en la terminología de Spencer-Brown para definir que inclusión/exclusión es una forma, por lo tanto al observar a través de ella se indica siempre uno de los dos lados de la distinción, presuponiendo el otro (Luhmann, 1998:168). Podemos hablar de inclusión o exclusión en cada sistema parcial, organizacional, interaccional o en dominios comunicativos específicos. En este contexto debemos aclarar que lo se incluye o excluye, son las personas, entendidas como artefactos comunicativos que nos permiten comunicar sobre los seres humanos (Luhmann, 1998: 169). Es una distinción interna del sistema que solo puede ser aplicada en el orden de la comunicación. No hace referencia a si los seres humanos son parte del sistema o no (Luhmann, 1998: 179). Por ejemplo, una persona se puede encontrar excluida del sistema económico, pero incluido en el político y en el jurídico. De esta manera, a través de la forma inclusión/exclusión, podemos observar la policontextualidad de los procesos sociales, superando la rigidez de los conceptos tradicionales. Nos permite incorporar elementos dinámicos y complejos a la observación, como elementos culturales o territoriales, ya que tiene la capacidad de aprehender una realidad multicausal, en permanente modificación, características propias de la Sociedad Contemporánea.

La inclusión/exclusión asume formas diversas según el tipo de diferenciación interna de la sociedad. En el caso de la sociedad funcionalmente diferenciada debe renunciar a una regulación uniforme de la inclusión, por razones de tipo estructural. Desde el siglo XVIII existen los derechos civiles de la libertad y de la igualdad, a partir de los cuales se plantea una igualdad de los presupuestos para comunicarse con los diferentes sistemas funcionales y la libertad de decisión con respecto a este contacto con ellos. En este contexto, se entiende que las desigualdades o condicionamientos del uso de esa libertad sólo pueden justificarse si parten del respectivo sistema funcional (Luhmann, 1998:171). Entonces, en la sociedad funcionalmente diferenciada se establece el presupuesto de que en potencia todas las personas pueden participar en los diferentes sistemas parciales, todas serían potencialmente incluidas. De esta forma, la inclusión moderna encuentra su correlato semántico en los postulados de libertad

e igualdad. Sin embargo, las organizaciones formales solo pueden incluir a un número limitado de personas.

Una sociedad que ya ha aceptado la diferenciación funcional, puede prescindir de las clases sociales como principio de orden. En este nuevo escenario solo podemos encontrar una distribución de valores y oportunidades a los individuos, (Luhmann, 1998: 172) donde la sociedad confía la inclusión social a la regulación autónoma de los sistemas funcionales. Así es capaz de producir y tolerar desigualdades extremas en la distribución de los bienes, tanto privados como públicos. Sin embargo, la semántica de este tipo de sociedad plantea que estas desigualdades son algo sólo temporal y susceptible de ser modificadas, además de aparecer como un fenómeno limitado a los concretos ámbitos funcionales (Luhmann, 1998: 172).

Por otra parte, en este tipo de sociedad estar excluido de un sistema no significa estar incluido en otro (cómo sucedía en las sociedades estratificadas) y la inclusión en un sistema tampoco implica la inclusión en otros. De esta forma, la inclusión se improbabiliza y por el contrario la exclusión se hace más probable, ya que la exclusión de un sistema aumenta las posibilidades de exclusión de otros sistemas. Esto se ejemplifica en el hecho de estar excluido del sistema legal, a su vez, implica una exclusión del sistema económico, político e incluso puede implicar la exclusión del sistema familiar. Desde esta perspectiva podemos comprender que en circunstancias extremas se llegue a cuestionar la concepción de persona de un individuo que se encuentre excluido de los sistemas parciales, por ejemplo un “vagabundo” puede ser observado solo como un cuerpo (Luhmann, 1998: 178). Por otra parte, en las investigaciones sobre los países en vías de modernización, queda en evidencia un abismo apenas franqueable entre el ámbito de la inclusión y el de la exclusión. Incluso esta separación tiende frecuentemente a asumir la función de una diferenciación primaria del sistema de la sociedad. Esto implica que gran parte de la población de estos países, queda totalmente privada de las prestaciones de los sistemas funcionales. Además, en el ámbito de la inclusión, se introducen formas no previstas de estabilización, crean característicos mecanismos de inclusión y exclusión para mantenerse en el ámbito de la inclusión (Luhmann, 1998: 173).

El sociólogo chileno Fernando Robles, observa nuestra sociedad a partir de esta distinción (Robles, 2000). Él plantea que en nuestro país inclusión y exclusión se condicionan mutuamente, se reproducen y sedimentan, originando formas propias de conectividad. Donde las personas no sólo se ubicarían en una de estas distinciones sino que también podrían deambular de un lado a otro. Ahora, el autor distingue dos tipos de exclusión: la exclusión primaria, que es la población que queda fuera de los sistemas funcionales, y la exclusión secundaria, la que se refiere a la exclusión de las redes interaccionales de influencia (redes de favores, contactos interaccionales, etc.). Para comprender este tipo de exclusión debemos observar la importancia de los vínculos de los individuos en su inclusión en dominios comunicativos específicos. Estos vínculos, se establecen a partir de relaciones colaborativas, donde constantemente se realizan acciones por el otro,

con el convencimiento de que el otro las devolverá en un futuro cercano (cercano al concepto de *reciprocidad* de Mauss). Es a partir de este tipo de vínculos que los individuos acceden a gran parte de los dominios comunicativos en los que se mueven, como mecanismo de inclusión secundaria.

Es importante destacar que estas redes de inclusión secundaria operan en un entrelazamiento entre grandes y pequeñas redes, que se reproducen por medio de sus propias operaciones, funcionando parasitariamente y de forma paralela respecto del orden social fundamental. En estas redes, la solicitud de favores está tan extendida que una persona no puede denegar la ayuda cuando tiene oportunidad de prestarla, o podría ser excluido de la red de servicios recíprocos (Luhmann, 1998: 174). En este escenario, quien quiera lograr algo se ve en la obligación de colaborar. Quien se excluye o es excluido sólo puede llevar una existencia privada, y sin acceso a los beneficios de inclusión que facilitan estas redes. Al mismo tiempo, las evidentes consecuencias de la exclusión motivan la conformación y estabilidad de estas redes de inclusión, ya que pertenecer a ellas disminuye las probabilidades de ser excluidos (Luhmann, 1998: 176).

Finalmente, debemos destacar que la distinción inclusión/exclusión es relevante para la autodescripción de la sociedad, ya que la presencia de exclusiones generalizadas ha llevado a ésta a reflexionar sobre sí misma, ya que este fenómeno cuestiona las semánticas de la libertad e igualdad, semánticas que legitiman la diferenciación funcional en la sociedad moderna. En este escenario, este mismo fenómeno se presenta como una motivación para la colaboración, como lo que sucede en el caso de la solidaridad, donde los individuos que colaboran con otros argumentando que es “por el beneficio del otro”, incorporan como incentivo selectivo la inclusión del otro en dominios comunicativos específicos (p. Ej. económicos, políticos, etc.).

d. Motivación

Las motivaciones refuerzan la probabilidad de la colaboración de diversas formas, una de ellas es fomentar el ingreso de personas a organizaciones de voluntarios. Respecto de las motivaciones que usualmente se suponen respecto del ingreso a organizaciones de voluntarios, con frecuencia se resaltan aquellas que son de carácter altruista, como el deseo de involucrarse en actividades, la preocupación por los demás, la oportunidad de asociarse emocionalmente con otros y un enfoque de servicio a los demás. También se reconocen motivaciones auto-interesadas, tales como: aprender, actualizarse e incrementar el estatus. Para comprender tanto los motivos altruistas y egoístas del voluntariado, es útil plantearlo en términos de una teoría la reciprocidad social. Algo de esto ya lo mencionamos cuando revisamos la teoría de la elección racional. A partir de esta teoría de la reciprocidad social se declara que todas las interacciones están basadas en un intercambio entre costos y recompensas. Schafer plantea que para sostener el esfuerzo voluntario en el tiempo, las recompensas del voluntariado deben superar o al menos igualar los costos. (Phillips, 1982:118).

En las actividades voluntarias, junto con la relación entre motivaciones altruistas y egoístas también se debe atender al grado en que se cumplen las expectativas del voluntario y, asimismo, la fase en que se encuentra el voluntario.

Respecto de esto, Phillips diferencia cinco fases del voluntariado: La primera fase consiste en el momento en que las personas consideran ser voluntarios, es una etapa altamente altruista. La segunda, es la etapa en que se busca información acerca del programa que cree puede ser adecuada. Aquí se aleja un poco del altruismo total porque se consideran las recompensas o ventajas que puede traer ser parte de un grupo, por ejemplo, que este se constituya en una posible fuente de apoyo. En la tercera etapa, se toma la decisión de ser voluntario, ya habiendo evaluado con anterioridad el costo/beneficio que esto traerá para él/ella y su entorno cercano. En la cuarta etapa se ve si se cumplen las expectativas del voluntario frente al programa. Asimismo también se ven enfrentados a las expectativas que los beneficiarios del programa tienen sobre este. En la quinta y última etapa, se hace una nueva evaluación y se decide si continuará como voluntario.

El modelo de las fases del voluntariado, desde la perspectiva del individuo, permite apreciar la evolución del proceso pero no distingue con precisión las motivaciones intrínsecas a la actividad. Si bien es posible apreciar que se va abandonando progresivamente el altruismo por expectativas de racionalidad instrumental, no se aprecia una mayor profundidad en el examen de estas motivaciones. Debemos complementar nuestro enfoque.

Entre las teorías acerca de la motivación en el voluntariado uno de los modelos más importantes es el Modelo del Proceso del Voluntariado de Omoto y Snyder (1993; 1995, en Chacón y Vecina, 2000) Estos autores, identifican tres etapas en el proceso del voluntariado: (1) antecedentes, (2) la experiencia del voluntariado y (3) las consecuencias del voluntariado.

(1) La primera etapa incluye las variables que pueden ser consideradas como *antecedentes* del comportamiento voluntario, entre las cuales están las motivaciones que llevan a las personas a buscar involucrarse en trabajo voluntario y que resultan en que se mantienen involucrados durante un cierto periodo de tiempo. (Chacón y Vecina, 2000:76) Es el modelo motivacional de esta primera etapa el que resulta de mayor relevancia para la presente investigación. Desde el punto de vista de esta etapa, Omoto y Snyder incluyen cinco motivos diferentes que pueden explicar la conducta de los voluntarios, estos son: (a) valores, (b) búsqueda de conocimientos, (c) desarrollo personal, (d) mejoramiento de la estima y (e) preocupación por la comunidad.

(a) Cuando el trabajo voluntario se basa en un interés altruista de ayudar a otros, en valores humanitarios, o en un deseo de contribuir a la sociedad, este comportamiento satisface una función de la expresión de valores para el individuo. (Chacón y Vecina, 2000:76)

(b) Clary y Snyder (1991, en Chacón y Vecina 2000) muestran que para algunas personas en ciertas circunstancias, el trabajo voluntario puede ser una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos. A través del ejercicio de las actividades voluntarias se puede aprender de las personas con las cuales se entra en contacto, y esto puede ofrecer nuevas perspectivas a través de tener que enfrentar ciertos problemas y situaciones, y así satisfacer una curiosidad intelectual en relación a incrementar el conocimiento de la realidad en la que vivimos. Más aun el voluntariado puede ser la llave para ganar mayores niveles de conocimiento específico, habilidades y experiencia, que pueden ser útiles en el futuro. También el voluntariado provee la oportunidad de usar habilidades que de otra manera serían difíciles de practicar. (Chacón y Vecina, 2000:76)

(c) Las personas también pueden decidir realizar voluntariado para adaptarse a la influencia normativa ejercida por amigos, familiares, etc. En estos casos, los comportamientos de ayuda están controlados por los costos y beneficios, y el voluntariado se vuelve un medio para encajar en el grupo de referencia. Más aún, algunas personas pueden ver en el voluntariado una forma de expandir su círculo de relaciones sociales. En todos estos casos el voluntariado satisface una función adaptativa de naturaleza social o utilitaria. (Chacón y Vecina, 2000:76)

(d) El voluntariado también puede servir para algunas personas (o para todos los voluntarios en alguna medida) como una forma de auto-protección de sus propios miedos y ansiedades, es decir, para reducir sentimientos negativos hacia uno mismo o para encontrar vías para solucionar problemas personales. (Finkelstein, Penner y Brannick, 2005:404)

(e) Otras variables incluidas en esta primera etapa del voluntariado son la disposición a ayudar, esto es, las disposiciones personales de los voluntarios que favorecen la realización de actividades de ayuda, y el soporte social que los voluntarios tienen en su vida cotidiana en general y específicamente para llevar a cabo comportamiento voluntario. (Chacón y Vecina, 2000:76)

(2) En la segunda etapa, están las variables que promueven a restringen el proceso de voluntariado, tales como la satisfacción con las actividades que se llevan a cabo e integración en la organización. (Chacón y Vecina, 2000:76)

(3) Finalmente, en la tercera etapa se incluye la variable *duración del servicio* como la principal consecuencia del proceso del voluntariado. Omoto y Snyder plantean una relación directa y positiva entre la motivación inicial para ser voluntario y la duración total del servicio.

En síntesis, las motivaciones hacen probable la colaboración reforzando su aparición y su mantenimiento en el tiempo. En el caso del voluntariado, como vimos, operan en un horizonte de tiempo que trasciende el instante inicial en que la decisión emerge: *¿colaborar como voluntario?*

2. CONSTRUCCIÓN DEL CONCEPTO CLASIFICATORIO

Con todo esto en la base del Programa de Observación, incorporamos ahora las observaciones de los apartados anteriores y acuñamos el concepto *colaboración*, el que nos permitirá operacionalizar las observaciones sobre la dimensión comunicativa de las *acciones por el beneficio mutuo*.

Para la construcción de un concepto que nos permita observar comunicaciones colaborativas, nos hemos basado en lo que propone Paul Lazarsfeld, en su texto "Nacimiento y desarrollo de las variables" (Lazarsfeld, 1969). Desde esta perspectiva, debemos construir un concepto clasificatorio identificando una observación originante que apunte a variaciones y diferencias de un fenómeno específico que deben ser explicadas (Lazarsfeld, 1969: 23). En nuestro caso la observación originante se construye a partir de la oposición de dos tendencias aparentemente excluyentes que coexisten en la sociedad. La primera, se refiere a las tendencias observadas en las autodescripciones de la sociedad contemporánea (capítulo II), donde se identifica al individualismo y la competencia, como tendencias dominantes y problemáticas de la sociedad. La segunda, se refiere a la observación de diversas expresiones sociales asociadas a la solidaridad, las que aparentemente serían marginales frente a las tendencias dominantes, pero que sin embargo, movilizan importantes comunicaciones en torno a ellas (capítulo III). Ahora, siguiendo a Lazarsfeld, para atender a esta observación originante debemos realizar un análisis conceptual que nos permita definir un conjunto de indicadores que den cuenta del fenómeno (Lazarsfeld, 1969: 24).

2.1 Análisis Conceptual

El análisis conceptual lo hemos venido realizando desde el capítulo II, hemos recogido los planteamientos de Ashley Montagu sobre el fundamento biológico de lo social, de Marcel Mauss en torno al concepto de reciprocidad, y además lo que se plantea sobre Redes Sociales, todos planteamientos que resaltan la importancia de la colaboración en la constitución y mantenimiento de la sociedad humana. Además, incorporamos las herramientas de la Teoría de la Elección Racional y la perspectiva de Humberto Maturana, lo que nos permite explicar la observación originante, identificando ambas tendencias como respuesta a una misma búsqueda: *la viabilidad del sistema*. Entonces, a partir de estas herramientas entendemos que los individuos que colaboran con otros están velando por su propia existencia, a partir de la conservación del grupo, donde participan de acoplamientos de orden superior en los cuales los individuos mantienen su propio dominio de existencia en coordinación con su entorno, considerando el beneficio de su entorno como parte de su propio beneficio.

Para completar este análisis sumamos distinciones especiales que nos permiten observar las condiciones de existencia de acciones colaborativas: acoplamiento estructural, confianza, la forma inclusión/exclusión y la motivación. Estas distinciones nos permiten observar presupuestos de las acciones colaborativas,

donde el concepto *Acoplamiento Estructural* hace referencia a las relaciones entre sistema y entorno, que es el escenario donde se llevan a cabo las acciones colaborativas, mientras la distinción *confianza* apunta a una reducción de complejidad necesaria para que el sistema actúe de manera colaborativa, la forma *Inclusión/exclusión* nos permite observar un tipo de motivación para la colaboración y las *motivaciones* que actúan reforzando la probabilidad de la colaboración.

Si nuestras distinciones especiales provienen de la investigación teórica que hemos hecho acerca del fenómeno de la colaboración, para terminar el análisis conceptual hemos identificado conceptos asociados a la colaboración que aparecen en los discursos de expertos.

De manera sintética podemos señalar que al observar estos discursos, nos encontramos con los siguientes conceptos: *voluntariado, reciprocidad, solidaridad, caridad y responsabilidad social*. A continuación haremos una breve descripción de cómo son definidos estos conceptos en los discursos de expertos. De esta forma, terminaremos de distinguir los indicadores del fenómeno, que serán la base de nuestro concepto clasificatorio. Estos discursos han sido recogidos desde publicaciones provenientes de la Sociedad Civil y de organismos Académicos y Estatales vinculados con el tema. Es importante resaltar que lo que exponemos a continuación es el levantamiento de descripciones sobre los significados de los conceptos evaluados, que circulan en el dominio comunicativo de la colaboración y que nosotros exponemos aquí con el fin de identificar discriminadores (pares de adjetivos) que luego serán utilizados en la prueba de diferencial semántico.

a. Colaboración, Reciprocidad y Solidaridad

El concepto de *colaboración* aparece en los textos de los expertos como un concepto estrechamente asociado a *cooperación* y *reciprocidad*. Al mismo tiempo, estos tres conceptos aparecen vinculados con la dimensión igualitaria de la solidaridad. Esta dimensión de la Solidaridad proviene de la concepción de que la entrega hacia los demás no sería gratuita, ya que permite el cumplimiento de objetivos personales y la satisfacción de necesidades y motivaciones privadas. Se entiende que la gratuidad y el altruismo propio de la solidaridad van estrechamente vinculados a recompensas legítimas, con lo que se convierte en una acción recíproca.

Sin embargo, el concepto solidaridad pareciera diluirse en una serie de ramificaciones y otras terminologías asociadas. Es por esto que partimos identificando una definición general: “La idea de solidaridad se inserta habitualmente en el llamado ético y cultural al amor y la fraternidad humana, o hace referencia a la ayuda mutua para enfrentar problemas compartidos, a la benevolencia o generosidad para con los pobres y necesitados de ayuda, a la participación en comunidades integradas por vínculos de amistad y reciprocidad” (Renzo, 1993:12).

En el libro de Cecilia Dockendorff, “Solidaridad, la Construcción Social de un anhelo”⁷, se recogen los discursos de diversos expertos sobre el tema y aquí se plantea que “la solidaridad es una consecuencia obvia, natural, de nuestra naturaleza interdependiente y pasa, por lo tanto, por tomar conciencia de que no todo depende de mí, de mi propia competencia, sino que yo dependo de otros también” (Dockendorff, 1993: 32) Al referirse a este componente igualitario de la solidaridad es cuando aparecen conceptos como cooperación o colaboración: “Talvez cooperación apunta a una actividad en conjunto, a una igualdad que se da en la acción” (Dockendorff, 1993: 30).

Podemos distinguir dos concepciones de la solidaridad; la que se refiere a ella como “un concepto con significado universal, esencial, atemporal” (Dockendorff, 1993:19), es decir como parte de la naturaleza humana y, por otro lado en relación a su “uso histórico específico” (Dockendorff, 1993:19). Con respecto a esto último la solidaridad, tanto en la práctica como en el discurso, se relacionaría con el modelo hegemónico (Pólit de Sánchez, 1991: 14). Existe consenso entre los autores, de que el modelo paternalista de solidaridad, se ha superado al menos como paradigma y que estaría entrando en vigencia un modelo basado en la acción colectiva y la reflexión acerca de las reales condiciones y necesidades existentes. De esta forma, la solidaridad en su sentido histórico estaría intentando dejar atrás sus acepciones paternalistas, que tienen que ver principalmente con la caridad y el asistencialismo, entendidos como “una práctica social caracterizada por donar recursos en forma poco comprometida” (Dockendorff, 1993: 29).

Otra forma en que se presenta actualmente la solidaridad es como una crítica a la cultura occidental, ya que se contraponen al éxito, al logro, al bienestar individual, que se fundan en lo material y el consumo, los que supuestamente serían base de la sociedad moderna. “El hecho de que hoy ya no hablemos tanto de libertad individual, sino de individualismo revela una postura de descontento, de acusación, de crítica” (Dockendorff, 1993: 15). Es decir, la crítica va por un déficit de altruismo en la sociedad, por una soledad del individuo dentro de la misma. El altruismo ha sido visto como una forma de supervivencia en un mundo hostil, o como la necesidad de pertenecer a algo para autodefinirnos como personas, lo cual implica que la iniciativa individual va ligada al progreso colectivo y a la necesidad de legitimarnos socialmente, que es parte de la dimensión emocional del ser humano (Moncada, 1989). En definitiva, esta versión de la solidaridad como crítica al individualismo plantea que: “La solidaridad debe guiarnos desde el sentimiento hacia la razón y de ahí a la acción” (De Felipe y Rodríguez, 1995: 60). Pero donde además “es preciso transitar desde una acción social centrada en la caridad y la asistencia a una basada en la justicia, los derechos y deberes ciudadanos, y el reconocimiento de la necesidad que tenemos unos de otros, de nuestra profunda interdependencia en tanto miembros de una misma sociedad” (Participa, 2001: 6).

⁷ Este libro recoge los discursos de diversos expertos y personas involucradas en las acciones solidarias, donde se exponen las diferentes posturas y definiciones que circulan en la comunicación sobre solidaridad.

Por otra parte, se plantea que la solidaridad es una forma de leer la realidad, ya que nos hace ver el mundo desde otra perspectiva más allá de la propia “[...] nos ayuda a ser sensibles a la realidad desde otra experiencia humana que no es la nuestra. Nos ayuda a ser capaces de escuchar, de entender, de comprender, de aprender otras maneras de mirar la realidad” (De Felipe y Rodríguez, 1995: 64).

Además, en los discursos de expertos podemos distinguir tres dimensiones de la solidaridad: la primera nos permite ver el mundo desde una perspectiva más allá de la propia; la segunda se refiere a que el hombre es un ser social y sólo se hace persona en relación con los demás y por último la solidaridad como un modo de trabajar, una tarea comunitaria que nos plantea desafíos (De Felipe y Rodríguez, 1995). Si queremos englobar estas tres dimensiones en una sola podemos decir que la solidaridad es fraterna, es ponerse al lado del otro en una actitud empática y generar una actitud de colaboración, “apunta a una actividad en conjunto, a una igualdad que se da en la acción” (Dockendorff, 1993:30).

Ahora, en estos discursos aparece la discusión sobre el carácter de gratuidad de la solidaridad, donde se plantea que “...las recompensas están siempre presentes. Se considera legítimo que la acción solidaria no sea gratuita en términos de recibir recompensas tales como un más profundo sentido de vida, un sentido de pertenencia, un sentido de trascendencia. Se consideran legítimas ciertas motivaciones para desarrollar acciones solidarias, y se considera legítimo que a través de ellas se satisfagan ciertas necesidades humanas. La gratuidad completa, aunque podría parecer deseable... no correspondería a nuestra naturaleza humana” (Dockendorff, 1993: 64). De esta forma, se rescata el carácter igualitario de la solidaridad, ya que “El reconocer que la solidaridad tiene recompensas implica reconocer que la relación solidaria no es una relación desigual, en la que a un lado está el que da, que no recibe nada, y al otro el que recibe y que no da nada. El reconocer que existen diferentes tipos de legítimas recompensas significa que la solidaridad establece una relación recíproca o es de ida y vuelta” (Dockendorff, 1993: 65).

En este sentido, se plantea que en el acto solidario no existiría una completa gratuidad, pues “siempre hay al menos un mínimo de exigencias que se le imponen a la solidaridad, como el que produzca resultados reconocibles” (Dockendorff, 1993:64). La solidaridad no consiste únicamente de buenas intenciones, sino que de ella depende el logro de aspiraciones y anhelos. Esto se reafirma, si agregamos que la solidaridad implica más que ayuda material a los desposeídos, un mejoramiento en la calidad de vida que involucra a todos los individuos de una sociedad, es un reconocimiento de la igualdad de derechos y dignidad humana.

Entonces, la solidaridad es entendida como algo universal, ya que es una necesidad humana, la necesidad de hacerse cargo de las carencias del otro. Pero además es un movimiento de ida y vuelta, y cuando se transforma en una forma de vida, en una práctica encarnada en la vida cotidiana, es observada como

reciprocidad. Desde esta perspectiva se entiende la solidaridad como ayuda mutua, en tanto ambas partes resultan beneficiadas, porque al dar las personas se sienten bien consigo mismas y a la vez se reafirman como individuos miembros de la sociedad, ayudando a otros a integrarse socialmente.

La solidaridad en sus distintas dimensiones implica la colaboración como una expresión del nosotros y esa expresión se hace finalmente visible mediante la acción por el beneficio mutuo. De esta forma “la solidaridad es, en última instancia, una comunión humana, una “ampliación del concepto del nosotros”, un “sentir al otro como parte de uno” (Dockendorff, 1993:13).

Ahora, parte de este discurso, es que la solidaridad debe estar presente en todos los ámbitos de la sociedad, se considera una forma de vida recíproca que debiera superar su carácter residual para hacer de la sociedad un lugar más humano. Para esto se demanda un esfuerzo desde los diferentes actores de la sociedad, que permita compartir y complementar experiencias para actuar colectivamente, lo que finalmente se traduciría en una solidaridad como norma de vida. El concepto reciprocidad se asocia a esta solidaridad incorporada como norma de vida, cuando deja de ser identificada como esporádica y se ha arraigado en los individuos y en las diferentes instituciones de la sociedad: “La reciprocidad es una práctica encarnada en la vida cotidiana y que se funda más que en una esfera valórica, en un plano de concepción de mundo, de orientación básica en la vida” (Dockendorff, 1993: 30).

Entonces, el discurso sobre esta dimensión de la Solidaridad que es asociado a lo recíproco, aparece como una práctica encarnada en la vida cotidiana y que se funda más que en una esfera valorativa, en un plano de concepción de mundo. También se le identifica como una forma de vida contraria a los principios que promueve la sociedad actual, basándose en el intercambio de mercado. Donde la práctica de virtudes ciudadanas como la reciprocidad, mutualidad y cooperación “no se asocia sólo a la formalidad de la institucionalidad democrática sino a la construcción de una cultura filantrópica que redimensiona al individuo en redes, asociaciones voluntarias y agrupaciones donde las personas dan y reciben” (Castro, et al. 2001: 19).

Por otra parte, tanto *reciprocidad* como colaboración (también cooperación como concepto equivalente) aparecen vinculados con la dimensión igualitaria de la *solidaridad*. Esta dimensión proviene de la concepción de que la entrega hacia los demás no sería gratuita, ya que permite el cumplimiento de objetivos personales y la satisfacción de necesidades y motivaciones privadas. Entonces, se entiende que la gratuidad y el altruismo propio de la solidaridad van estrechamente vinculados a recompensas legítimas, con lo que se convierte en una acción recíproca (Dockendorff, 1993: 32), donde incluso el que más recibe es el que es solidario, ya que de esta forma satisface una necesidad innata (Alvarez, 1994). Además, se entiende que al ser solidario se trabaja por el bien común, y esto sería una acción propia de la naturaleza humana que respondería a un instinto de supervivencia colectiva (de Felipe y Rodríguez, 1995: 11). Entonces, al referirse a

este componente igualitario de la solidaridad es cuando aparecen conceptos como cooperación o colaboración, los que son entendidos como respuestas innatas del ser humano.

Parte del discurso sobre el componente igualitario de la solidaridad, es que la solidaridad debe estar presente en todos los ámbitos de la sociedad, se considera una forma de vida recíproca que debiera superar su carácter residual para hacer de la sociedad un lugar más humano. Para esto se demanda un esfuerzo desde los diferentes actores de la sociedad, que permita compartir y complementar experiencias para actuar colectivamente, lo que finalmente se traduciría en una solidaridad como norma de vida. El concepto *reciprocidad* se asocia a este tipo de solidaridad, cuando deja de ser identificada como esporádica y se ha arraigado en los individuos y en las diferentes instituciones de la sociedad (Dockendorff, 1993: 30). Esta forma de vida, implicaría esperar de los demás un trato similar al que se les otorga, donde a través de la ayuda mutua, la comunidad resulta beneficiada.

La reciprocidad apunta a un comportamiento donde la comunidad actúe en conjunto por el beneficio mutuo y donde las personas se sientan bien consigo mismas y a la vez se reafirmen como individuos miembros de la sociedad, ayudando a otros a integrarse socialmente. Esto es lo que se entiende como acción recíproca, y son este tipo de acciones lo que nos podrían llevar hacia el ideal de la reciprocidad. En este mismo sentido se identifica la *responsabilidad social* como una nueva forma de solidaridad en la sociedad contemporánea, que se expresa en diferentes dimensiones pero que se relaciona con hacerse cargo de la comunidad a la que se pertenece (Participa, 2001), asociándose generalmente a instituciones públicas y privadas (Responsabilidad Social Empresarial), las que actuarían de una forma más recíproca con la sociedad en la que se encuentran.

En síntesis, a partir de estos discursos podemos identificar que la solidaridad se plantea como una acción que implica compartir experiencia, participar y comprometerse con la comunidad en la que se vive. Aparece en estos discursos como una actitud que es parte de la naturaleza humana, donde la interdependencia con otros seres humanos, es lo que nos permite sobrevivir. Debido a esto mismo, se manifiesta en diferentes ámbitos personales y sociales, donde se presentaría en mayor o menos medida, pero siempre sería parte de los actos del ser humano.

b. Responsabilidad social y filantropía

En los discursos de expertos revisados, aparecen los conceptos de responsabilidad social y filantropía asociados a colaboración a través de la solidaridad. Estos conceptos aparecen como un nuevo paradigma de solidaridad que viene del reconocimiento de que tiene un carácter recíproco.

La filantropía representaría un nuevo altruismo ciudadano que juega un papel fundamental en el proceso de democratización, puesto que es una manera de politizar la emoción orientándola hacia fines sociales (Texidó y Chavarri, 2002). De

esta forma, la filantropía se encuentra estrechamente relacionada con la responsabilidad social que puede ser entendida como, “la capacidad de dar respuesta o de rendir cuentas a la comunidad a la que pertenece” (Participa, 2001). Este concepto es aplicado generalmente a instituciones (gobierno, ONGs) que se preocupan tanto de problemas sociales como ambientales. Uno de las formas en que se ha popularizado este concepto, es a partir de la Responsabilidad Social Empresarial, la que implica esta actitud de rendir cuentas a la comunidad, pero desde la empresa (instituciones con fines de lucro).

La filantropía se entiende como cultura de la solidaridad orientada a la reconstrucción de contratos sociales a favor de un bienestar humano en términos de justicia, calidad de vida y protección al medio ambiente (Castro, et al. 2001). En general, la filantropía se comprende como “un acción basada en la gratuidad y en la necesidad de corregir los desequilibrios que se generan en la sociedad. Las motivaciones e intereses, así como la forma de implementarlas parecieran ser diferentes según quién las lleva a cabo, ya sean las propias personas o las organizaciones creadas para mitigar muchas necesidades humanas” (Castro, et al. 2001: 58). En estos discursos se plantea que los nuevos esfuerzos filantrópicos involucran al sector privado, público y a cada individuo, donde es en proyectos conjuntos en los que se hace efectiva la responsabilidad social (Castro, et al. 2001: 58).

La filantropía y la responsabilidad social ya no tendría el carácter residual de antaño ni su acción sería individual, como en el caso de la caridad. En ellos se conjugaría “[...] el individualismo moderno y la solidaridad, la opción voluntaria de dar y los deberes de una ética social públicamente reconocida [...] Podemos llamar a esta nueva síntesis filantrópica “individualismo altruista” o “individualismo solidario”, una fuerza de cooperación llevada adelante por libre decisión, aunque no vacía de adhesiones a éticas globales y de la incorporación a redes de influencia y de regulación de las actuaciones sociales de los sujetos filantrópicos” (Castro, et al. 2001: 31).

Ahora, la diferencia que existe entre responsabilidad social y filantropía es que la primera “expresa la constitución de una nueva voluntad ciudadana, manifestada como contrato democrático, esto es, como un sistema de comportamientos individuales (ciudadanos) y colectivos (institucionales) que se despliegan conforme a normas y valores compartidos, el nuevo contrato social explicita la vigencia de los valores de la cooperación, la reciprocidad y la confianza como fundamentos de la sociedad” (Texidó y Chavarri, 2000). En este nuevo contrato, la responsabilidad que asume cada una de las partes es lo que se entiende como responsabilidad social.

La Responsabilidad Social Empresarial es una de las expresiones de este proceso de asumir responsabilidades, la que se plantea como una nueva tendencia, que busca modernizar y perfeccionar la manera de hacer negocios, mediante el compromiso de contribuir al desarrollo sustentable, donde se incorporan elementos como el respeto por los valores éticos, el cumplimiento de

requerimientos legales, el respeto hacia la gente, las comunidades y el medio ambiente.

Entonces, la nueva filantropía conjuga el individualismo moderno y la solidaridad, la opción voluntaria de dar y los deberes de una ética social públicamente reconocida. Es descrita como una cultura de la solidaridad orientada a la reconstrucción de contratos sociales a favor de un bienestar humano. Son nuevas acciones solidarias ciudadanas, donde los individuos se deben hacer cargo de las necesidades y problemas de la comunidad a la que pertenecen. Es una acción social basada en la justicia, en los derechos y deberes ciudadanos, donde se reconoce la necesidad que tenemos unos con otros por ser miembros de la misma sociedad. Es en este escenario donde se enmarca la Responsabilidad Social Empresarial, donde se le exige a las instituciones con fines de lucro que cumplan con las expectativas de la sociedad, abogando por estos principios de justicia y solidaridad.

c. Caridad y Donación

La caridad es descrita como una forma paternalista y asistencialista de colaboración, caracterizada por donar recursos en forma poco comprometida. Se asocia a desigualdad, desdén, incluso a falta de respeto, ya que se plantearía como una superioridad desde el que da (Dockendorff, 1993: 28). En definitiva, aparece como una práctica social residual e individual, un tipo de solidaridad que se intenta superar y que ha estado históricamente más vinculada al trabajo realizado por las diferentes Iglesias.

De este modo, en los discursos observados se intenta hacer una diferencia entre solidaridad y caridad: “Caridad es paternalista, solidaridad es fraternal” (Dockendorff, 1993: 29). Donde el carácter de fraternal estaría asociado al “sentir con el otro, tener y ponerse en el lugar del otro” (Dockendorff, 1993: 29), alejándose de la relación asimétrica que configura la caridad.

Pero por otra parte, también se asocia caridad con donación, como manifestación concreta de los individuos capaces de sentirse identificados con otros hombres. Este tipo de intercambio implicaría transferencia y distribución de riquezas, siendo parte del proceso de circulación económica, pero con un flujo unidireccional, que se realiza en función del beneficio del receptor. Ahora, lo ideal es que las donaciones se mantengan en el tiempo para crear conciencia, y es de acuerdo al efecto que tenga sobre los beneficiarios, si es de carácter asistencialista o de promoción y desarrollo.

d. Voluntariado

El *voluntariado*, es descrito como la expresión más genuina de la solidaridad y definido como trabajo por el otro, es “el ejercicio libre, organizado y no remunerado, de la solidaridad ciudadana, formándose y capacitándose adecuadamente” (Corral, 1996:108). Quienes ejercen el voluntariado se esfuerzan

por crear una sociedad en la que todos hayan resuelto sus necesidades básicas, que permita que todos puedan tener la oportunidad de acceder al poder y al progreso. Estas acciones buscan un cambio permanente que se da por medio de una articulación organizacional, esto distingue el voluntariado de los actos voluntarios, ya que estos últimos son operaciones individuales u organizacionales aislados (Pólit de Sánchez, 1991).

Entonces, “situarse dentro de la acción voluntaria es sumergirse de forma consciente en el campo de la tensión social. Sólo desde esta perspectiva la acción voluntaria deja de ser simple asistencialismo, o legitimadora inconsciente del desorden social, y pasa a convertirse en una instancia crítica” (Campo, 1996: 150). Debido a esto, “la formación del voluntariado se debería centrar principalmente en aportar herramientas reflexivas y prácticas que les capacitara para moverse con desenvoltura “a pie de obra”, que les ayudará a conectar lo que diariamente viven con lo que, como miembros de contextos sociales más amplios, les está afectando; que les ayudará a conocer otras experiencias de intervención voluntaria que les sirviera de contraste y solidaridad con otras realidades problemáticas” (Documentación social, 1996: 162). Aquí podemos identificar un reconocimiento del carácter bidireccional de los beneficios de estas acciones, pues aunque no se percibe remuneración, se benefician de otras maneras con la práctica realizada, generalmente de forma inmaterial (SEGEOB, 2002a: 38).

En definitiva se entiende voluntariado como un conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo, con el fin de satisfacer necesidades insatisfechas de otros individuos. Es importante destacar que se observa como una acción realizada en el marco de procesos sistemáticos, vinculados a grupos u organizaciones de la sociedad civil, y con un especial énfasis en el carácter comunitario de sus efectos (SEGEOB, 2002a: 38).

Finalmente, debemos destacar que en los discursos podemos identificar una valoración especial de este tipo de acción solidaria, ya que se constituiría en un “ámbito cualitativamente superior de convivencia social” (SEGEOB, 2002a: 33). Donde se observa la “acción voluntaria como un tipo particular de práctica de participación ciudadana” (SEGEOB, 2002a: 38).

El voluntariado también aparece definido como una práctica a través de la cual los ciudadanos realizan acciones solidarias, con el fin de satisfacer necesidades insatisfechas de otros individuos. Es descrito como trabajo por el otro (Corral, 1996:108), donde las acciones solidarias son asociadas a una lógica de reciprocidad. En las organizaciones que trabajan con voluntarios, existiría un intercambio de bienes y servicios, que operarían de manera análoga con lo que Mauss retrata en su investigación sobre los Sistemas de Prestaciones Totales.

De manera general podemos concluir que la colaboración aparece en estos discursos como una actitud que es parte de la naturaleza humana, donde la interdependencia con otros seres humanos, es lo que nos permite sobrevivir.

Debido a esto mismo, se manifiesta en diferentes ámbitos personales y sociales, donde se presentaría en mayor o menor medida, pero siempre sería parte de los actos del ser humano y tiene su expresión en diferentes acciones como la *reciprocidad*, el *voluntariado*, la *solidaridad*, la *caridad* y la *responsabilidad social*.

Hechas estas precisiones, podemos distinguir el conjunto de indicadores necesarios para dar cuenta de la colaboración. Para realizar este ejercicio, siguiendo a Lazarsfeld (Lazarsfeld, 1969: 23-47), construiremos tres definiciones del concepto: *nominal*, *real* y *operativa*.

2.2 Definición Nominal, Real y Operativa

La *definición nominal*, es una declaración de propósito que intenta comunicar la clasificación que estamos observando. Para el concepto colaboración, primero debemos recordar que nuestra observación originante es la oposición de dos tendencias aparentemente excluyentes que coexisten en la sociedad contemporánea: el individualismo y la competencia, como tendencias dominantes y problemáticas, frente a expresiones sociales asociadas a la colaboración. A partir de la incorporación de herramientas conceptuales provenientes de la Teoría de la Elección Racional y la Teoría de la Autopoiesis, identificamos que ambas tendencias responden a la búsqueda de la viabilidad del sistema, donde las acciones vinculadas a la colaboración, lo que hacen es incorporar el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio.

En este escenario, ahora construimos una definición nominal, donde clasificamos las *acciones para el beneficio mutuo*, como las acciones que observaremos bajo el concepto de colaboración. A partir de esta definición, identificamos las dimensiones del concepto, desde las cuales construimos nuestra discusión, incorporando las dimensiones biológicas y sociales de la convivencia social, ya que este es el escenario donde se manifiesta la observación originante que pretendemos clasificar. A partir de estas dimensiones construimos la *definición real* de colaboración.

La primera dimensión que hemos considerado, es lo que entendemos como conservación de la *autopoiesis* del sistema, que se refiere a la conservación de la organización y adaptación del sistema. En esta conservación los sistemas requieren condiciones de las cuales depende su existencia y modifican su estructura para mantener su adaptación. Cuando un sistema conserva su autopoiesis aparece en dominios de existencia con los cuales ha sido congruente, pero donde el medio solo puede gatillar cambios en él, sin tener la posibilidad de determinarlo. Aquí identificamos la segunda dimensión de nuestro fenómeno, la cual observamos a partir del concepto *Acoplamiento Estructural*. Esta dimensión se refiere a las interacciones recurrentes entre un sistema y su entorno, donde se gatillan mutuamente cambios estructurales y donde emerge un dominio común de coordinaciones, constituyéndose unidades de tercer orden que es lo que entendemos como fenómenos sociales.

Respecto del Acoplamiento Estructural, lo que nos interesa identificar son dos tipos de coordinación social, la que considera el beneficio del entorno y la que ignora este beneficio. Así identificamos a las acciones colaborativas como las acciones del sistema que consideran el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio. Serían acciones opuestas a la coordinación que hoy día sería predominante, la que es observada en las autodescripciones de la sociedad contemporánea como acciones competitivas, las cuales serían responsables del excesivo individualismo de nuestra sociedad, ya que en ellas el sistema no considera los beneficios de su entorno como parte de su propio beneficio.

Finalmente debemos agregar, que a partir de las distinciones especiales del Programa, hemos identificado a la *confianza* como un presupuesto necesario para las acciones colaborativas. El sistema puede reducir la complejidad de su entorno a partir de la confianza o la desconfianza, para colaborar debe hacerlo a través de la confianza ya que debe esperar que sus expectativas sobre el entorno tengan posibilidades de ser satisfechas. Por el contrario, la desconfianza que es un equivalente funcional en la reducción de complejidad, probabilizaría la indiferencia con el entorno y lo que es observado como individualismo, ya que cuando no se espera que se cumplan las expectativas sobre el entorno, para el sistema es más viable preocuparse por su propia viabilidad sin considerarlo. Entonces, a partir de estas dimensiones podemos construir la definición real de colaboración, lo que implica observar el fenómeno considerando sus diferentes dimensiones. En nuestro caso, esto se traduce en observar desde la conservación de la autopoiesis, con especial énfasis en los procesos de Acoplamiento Estructural. Aquí nos enfocamos en dos tipos de coordinación, donde uno de ellos da paso a acciones colaborativas, pero ambos forman parte de las dimensiones reales del fenómeno observado.

Ahora, luego de identificar estas dimensiones, podemos especificar el significado de la colaboración en una “muestra de ítems” (Lazarsfeld, 1969: 45) que da cuenta de la *definición operacional* del concepto. Esta muestra se toma de un universo ilimitado, que desde la perspectiva de Lazarsfeld, nunca puede ser abarcado completamente, por lo que se debe trabajar con subconjuntos de él y donde cada vez que se selecciona una muestra se observa el fenómeno desde una perspectiva específica. De esta forma, nosotros seleccionaremos una muestra en función de la discusión conceptual que hemos realizado hasta ahora, incluyendo las dimensiones identificadas para la definición operacional. Sin embargo, debemos resaltar que con ella no pretendemos agotar el universo de ítems, lejos de eso, solo pretendemos construir una herramienta de observación del fenómeno, donde pueden existir muchas más. En esta muestra identificamos un conjunto de indicadores que se encuentran entre nuestra observación originante y las imágenes conceptuales que se desarrollan en la comunicación social para organizarla, los que dividimos entre indicadores predictivos e indicadores expresivos (Lazarsfeld, 1969: 27).

Entonces, para definir nuestra muestra, partiremos desde la conservación del ser vivo (autopoiesis) y su interrelación con otros seres vivos (acoplamiento

estructural). Luego agregamos el concepto confianza, como reducción de complejidad del entorno que probabiliza la colaboración. Estos ítems de la muestra son los indicadores que identificamos como predictivos de la Colaboración, ya que se constituyen en condiciones de existencia de las acciones colaborativas. Por otra parte, identificamos diferentes manifestaciones de nuestro concepto que también son dimensiones del fenómeno que pretendemos explicar, pero que identificamos como indicadores expresivos de la Colaboración. Estas manifestaciones fueron distinguidas en el análisis conceptual, a partir de los conceptos que aparecen asociados a Colaboración en los discursos de expertos.

Es importante destacar que, la identificación de estos conceptos se realizó en función del análisis de los discursos de expertos recopilados, identificando los que aparecen de forma recurrente y como distintos, dejando de lado los conceptos definidos como sinónimos entre ellos. Esto se debe a que lo que nos interesa es observar las diferencias entre conceptos asociados a colaboración, siendo más útil para esto las distinciones que muestran algunas diferencias entre sí. Por ejemplo: cooperación no se seleccionó porque es definido como sinónimo de colaboración, filantropía tampoco porque aparece como sinónimo de responsabilidad social. También dejamos fuera conceptos como donación, que se asocia a un tipo específico de expresión de caridad, ya muy alejado del concepto central que pretendemos observar que es Colaboración. De este modo, los conceptos seleccionados como manifestaciones de Colaboración son: *Reciprocidad, Responsabilidad Social, Solidaridad, Voluntariado, y Caridad.*

A través del siguiente esquema mostramos la definición operacional, diferenciando entre los dos tipos de indicadores de nuestra muestra ítems:

Esquema nº 1: Definición Operacional



En esta muestra podemos distinguir entre *indicadores predictivos* e *indicadores expresivos* (Lazarsfeld, 1969: 30). Los primeros se refieren a indicadores que explican el fenómeno que pretendemos clasificar, mientras que los segundos se refieren a las diversas expresiones de él. Sin duda, los indicadores se encuentran entre ambos extremos, en diferentes grados, pero los diferentes ítems se acercan más a unos que a otros, donde los indicadores predictivos se refieren a fenómenos más generales, apuntando a la explicación del fenómeno, y los expresivos se refieren a fenómenos más específicos, a sus diversas manifestaciones.

Finalmente, a partir del ejercicio conceptual que hemos realizado, podemos afirmar que hemos construido un concepto clasificatorio que nos permitirá observar las acciones colaborativas en la complejidad de la sociedad contemporánea, alejándonos de las idealizaciones de acciones como la solidaridad y de la satanización de fenómenos tan naturales como la búsqueda de la propia supervivencia. Observaremos como lo que aparentemente aparecía como contradictorio y excluyente en nuestra observación originante, ahora es explicado como parte de un mismo fenómeno. Además, a partir de los diferentes indicadores podremos distinguir los elementos necesarios para que existan acciones colaborativas y las diversas manifestaciones de este tipo de acciones.

3. METODOLOGÍA DE OBSERVACIÓN

Para terminar de construir nuestro Programa debemos elaborar instrumentos de observación, con el objetivo de registrar distinciones vinculadas a la colaboración, en un ejercicio de operacionalización de dicho Programa. Ahora, en esta investigación lo que nos proponemos es observar las distinciones semánticas que operan en el dominio comunicativo de la colaboración, utilizando los indicadores expresivos señalados en el apartado anterior, los que fueron identificados para desembocar en nuestro concepto clasificatorio.

3.1. Observación de segundo orden

Como ya hemos indicado en los apartados anteriores, nuestra investigación responderá a los planteamientos de la investigación Sociopoiética. En este contexto, las técnicas cualitativas cobran protagonismo, ya que nos permiten recoger las distinciones semánticas que se realizan en torno al concepto de solidaridad, como esquemas de distinción que están operando en el dominio de comunicación que nos interesa comprender.

La observación de segundo orden se realiza sobre la forma como observa otro observador, es decir las distinciones que emplea para observar, los medios con los cuales distingue, diferencia y valora. En definitiva, a través de esta metodología, el conocimiento emerge mediante la indicación de cómo otros construyen sus mundos de realidad. En esta investigación utilizaremos el

diferencial semántico como técnica cualitativa de recolección de datos, a través del cual observaremos como otros distinguen en el dominio comunicativo de la colaboración. Ahora, estas técnicas las complementamos con un instrumento cuantitativo, el que utilizamos para observar las distinciones identificadas en una muestra relevante, lo que nos permite medir los significados de estas distinciones.

3.2 Entrevistas semi-estructuradas y Grupos de discusión

A continuación presentaremos la metodología de recolección de datos cualitativa que hemos efectuado en nuestra investigación.

a. Entrevistas semi-estructuradas

Para nuestra investigación en particular esta técnica se nos presenta como adecuada ya que además de estar en coherencia con el paradigma sociopoiético nos permite enfrentarnos a una situación en que las preguntas se presentan de manera no directiva, no estructurada, no estandarizadas y abiertas. De este modo podemos abordar la complejidad del fenómeno de la colaboración desde una perspectiva más amplia. En términos metodológicos esta flexibilidad que nos presentan las entrevistas semi-estructuradas significa que “la relación entre entrevistador y entrevistado se da en un diálogo cara a cara, directo y espontáneo” (García, Ibáñez y Alvira, 2000: 196).

La finalidad que perseguimos con este tipo de entrevista consiste en la intención de mantener lo más abierto posible el campo de respuestas referidas a un tema determinado, sin imponer categorías a priori a la investigación, aunque las preguntas se realicen dentro de un marco temático que la guíe.

En términos prácticos, las entrevistas semi-estructuradas se aplicaron a 15 voluntarios pertenecientes a 4 organizaciones de voluntariado. Con dichas entrevistas se buscó recoger datos que permitieran caracterizar las razones por las que los individuos explican sus acciones colaborativas. También se realizaron entrevistas en profundidad a 4 expertos del llamado Tercer Sector con el fin de caracterizar los temas y aportaciones que circundan el dominio comunicativo de la colaboración.

b. Grupos de discusión

Esta técnica se refiere a una conversación planeada, diseñada para obtener información de un área de interés definida, en un ambiente permisivo y no-directivo. “La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para los participantes, ya que exponen sus ideas y comentarios en común” (Krueger: 1991).

Se realizaron 3 grupos de discusión con un promedio de 10 participantes cada uno. El uso de esta técnica tuvo como objetivo obtener información que complementara y confrontara los discursos de los voluntarios obtenidos en la

realización de las entrevistas semi-estructuradas, así como conocer opiniones frente a temas expuestos por los expertos en las entrevistas en profundidad.

3.3. Diferencial Semántico

El *diferencial semántico* es un método de investigación que pretende hacer mediciones acerca del significado que atribuyen los individuos a determinados conceptos. Es una herramienta que nos permite observar las distinciones que estos utilizan a partir de los significados que le adscriben a los conceptos. Este instrumento se sustenta en el supuesto de que los conceptos tienen un significado *denotativo* y uno *connotativo*. El denotativo se refiere al significado que se encuentra en el diccionario y el connotativo al significado que para cada persona tiene un concepto, este último es el significado que se pretende medir con el Diferencial Semántico (Osgood et al, 1957).

El instrumento funciona a partir de la construcción de una escala bipolar que pretende evaluar la actitud de sujetos frente a un concepto mediante el empleo de pares adjetivos cuyos valores extremos son opuestos. A partir de la construcción de estas escalas, se pretende obtener una medida del significado psicológico que para el sujeto tienen una serie de conceptos, pudiéndose establecer así el grado de semejanza o disparidad entre ellos. Ahora, nosotros adaptamos este instrumento a los fines de la Investigación Sociopoiética, esto implica que lo que pretendemos hacer es observar comunicaciones (no pretendemos medir el significado psicológico de los conceptos), midiendo las distinciones semánticas que operan en un dominio comunicativo específico, observando las distancias y asociaciones semánticas que se hacen a partir de los pares adjetivos que se seleccionen como discriminadores de comunicaciones.

Estos pares adjetivos los seleccionaremos utilizando como ejes articuladores del espacio semántico a las tres dimensiones de sentido que identifica Niklas Luhmann (Luhmann, 1996a), estas son: dimensión *social*, *temporal* y *objetiva*. Esta elección se debe a que no pretendemos comprender que es lo que significa para cada individuo, sino como se articula el significado de los conceptos en un espacio comunicativo específico, en definitiva, como se relacionan entre sí las distinciones semánticas que operan en el dominio comunicativo de la colaboración.

Para comprender nuestra adaptación debemos definir dos conceptos importantes: *semántica* y *sentido*. Luego definiremos los pares de adjetivos que seleccionamos para la prueba de diferencial semántico. Finalmente examinaremos el test de diferencial semántico resultante de la convergencia de estos pares de adjetivos.

a. Semántica y Sentido

Entendemos por *Semántica* a una tipificación del sentido, que se realiza a través de la selección de los contenidos específicos de sentido en la dirección de la tipología existente, de esta forma se logra hacer comprensible la conexión entre lo

que emerge y lo que ya existe. Podemos decir que las semánticas son los contenidos de las comunicaciones que circulan en la sociedad, es todo lo que se produce como tema para la comunicación.

Pero estas semánticas son reducciones del sentido, el que entendemos como el horizonte de posibilidades, donde operan los sistemas psíquicos y sociales. Este horizonte se estructura en las diferencias entre actualidad y potencialidad. De esta forma el sentido es la conexión entre lo actual y lo posible, es una forma de enfrentar la complejidad a partir de la *selectividad forzosa*, es la forma que ordena el experimentar determinando la referencia a ulteriores posibilidades (Luhmann, 1996a: 231-253).

Entonces, entendemos el *Sentido* como una reserva de posibles conexiones, como un espacio donde emerge la "información" como proceso de elección entre alternativas posibles para realizar una distinción. "El fenómeno del sentido aparece bajo la forma de un excedente de referencias a otras posibilidades de vivencia y acción. Algo está en el foco, en el centro de la intención, y lo otro está indicado marginalmente como horizonte de la actual y sucesiva vivencia y acción. Todo lo que se intenta de esta manera se mantiene abierto al mundo en su conjunto y garantiza, por consiguiente, la actualidad del mundo bajo la forma de la accesibilidad"(Luhmann 1998: 80). Ahora, el sentido presenta la distinción entre actual y posible de manera diferenciada bajo tres dimensiones: *objetiva*, *temporal* y *social*. Un sistema observador puede actualizar y negar posibilidades de forma independiente en cada una de estas dimensiones. Además, las tres dimensiones identificadas adquieren su actualidad entre dos horizontes (Luhmann, 1996a: 247-250):

- La *dimensión objetiva* (o material) se estructura según la distinción "entre esto y lo otro". Aquí la determinación de algo (esto) se basa en la negación de lo que es otro, en la diferencia con lo que se distingue, ya que esta dimensión articula la diferencia entre el horizonte interno y el horizonte externo de lo que se indica por la observación. En el caso de los sistemas sociales la distinción se realiza en función de temas posibles de comunicar.
- La *dimensión temporal* realiza la diferencia entre antes y después, articulando los horizontes de pasado y futuro, los cuales se constituyen siempre en el presente. Donde el tiempo es la interpretación de la realidad en relación con la diferencia pasado y futuro.
- Finalmente, la *dimensión social* se realiza en los horizontes de posibilidades de interlocutor de la comunicación Ego y Alter, donde se manifiesta la diversidad de perspectivas de las cuales son portadores ambos interlocutores, ya que existe un doble horizonte de referencias (se basa en la no identidad de los interlocutores). Esta dimensión se presenta como doble contingencia, aquí podemos observar selectividades diferentes, puntos de vista distintos, por lo tanto también nos permite observar consensos y disensos. Es en esta dimensión donde ego y alter se

personalizan, lo que en el lenguaje se expresa en los pronombres personales que cambian según quien los utiliza.

Es en estas tres dimensiones, donde se articula y diferencia el sentido, operan de forma diferenciada pero no se encuentran desligadas la una de la otra. Lo que se actualiza en una de ellas no determina lo que se actualiza en las demás, pero lo que se actualiza en una dimensión delimita las posibilidades de determinación de sentido en las otras. En esta interacción se articulan las tipificaciones del sentido, las semánticas, en un espacio comunicativo específico (Luhmann, 1996a: 250), que es lo pretendemos observar con el diferencial semántico.

b. Pares de Adjetivos

Para la selección de los pares de adjetivos consideramos que aborden las diferentes dimensiones de sentido de Luhmann. De este modo, pretendemos observar las distancias semánticas de una forma más completa, abarcando los diferentes ángulos desde donde se discriminan las distinciones, construyendo las tipificaciones de sentido que operan como semánticas. Es a partir de estas dimensiones de sentido que seleccionamos los *pares de adjetivos* que harán de referencia para observar la distancia semántica entre los conceptos evaluados, así pretendemos observar las semejanzas y diferencias semánticas existentes entre ellos.

Con el propósito de observar los indicadores expresivos señalados en el apartado anterior y de analizarlos a partir de una prueba de Diferencial Semántico, identificamos una serie de adjetivos que hacen diferencias entre un concepto y otro, los que observamos como discriminadores de las semánticas del dominio comunicativo que estamos observando. Estos pares de adjetivos provienen del análisis documental de discursos de expertos. De ellos hemos seleccionados siete (7) pares de adjetivos para ser incluidos en la prueba de Diferencial Semántico.

Los pares de adjetivos seleccionados son los siguientes:

- a. **Entregar/recibir:** En los discursos expuestos podemos observar como se plantean claras diferencias en torno al nuevo carácter de ida y vuelta de la solidaridad y su oposición a la relación asimétrica que habría caracterizado a la caridad. La solidaridad implicaría entregar y recibir, en una relación más igualitaria, donde se acepta como legítimo que las acciones solidarias obtengan algún tipo de recompensa no monetaria. En este mismo sentido se asocian los conceptos de reciprocidad, responsabilidad social y en algunos discursos también se asocia voluntariado, ya que todas estas acciones legitimarían ciertos tipos de recompensas. Este par de adjetivos nos permiten observar la doble contingencia en la comunicación, por lo que es un discriminador de la dimensión social del sentido.
- b. **Individual/colectivo:** Otro discriminador que identificamos en estos discursos, para observar la dimensión social, son las diferencias entre los

conceptos que apuntan al carácter colectivo o individual de las acciones colaborativas. En este sentido, voluntariado y reciprocidad son asociados a acciones que tienen un carácter más comunitario, que implican al individuo con otros. Por el contrario caridad es comprendida como una acción más individual. De esta forma se discriminan las distinciones en función del carácter de la participación en la acción, si se hace incorporando a otros, o si sólo es una acción del individuo aislado.

- c. **Efectivo/inefectivo:** Una forma de diferenciar las acciones colaborativas identificadas en los discursos expuestos, es a partir de la efectividad de sus resultados. Aquí se discrimina la solidaridad más asistencialista (asociada a caridad) de las acciones colaborativas como el voluntariado, que se proponen desarrollar habilidades y trabajar de una forma más sistemática, donde las primeras son observadas como menos efectivas que las segundas. Es importante resaltar que la efectividad es muy vinculada a la permanencia en el tiempo de las acciones colaborativas, por esto también la caridad es observada como inefectiva ya que se asocia a una acción esporádica y menos comprometida. Este par de adjetivos corresponde a la dimensión objetiva, ya que apunta a observar los resultados de la acción en un sentido material.
- d. **Laico/religioso:** Este par de adjetivos también corresponde a la observación de la dimensión objetiva, ya que discrimina entre esto u lo otro de la acción. En este caso, a partir de los discursos de los expertos, podemos identificar que las prácticas colaborativas presentarían notables diferencias según el carácter laico o religioso de cada una, de esta forma caridad y responsabilidad social se plantean como extremos opuestos de esta dimensión. Caridad se vincula estrechamente con la religión, mientras reciprocidad y responsabilidad social serían acciones más laicas. Voluntariado y solidaridad se encuentran en una situación menos clara, ya que pueden ser asociados o no a prácticas religiosas.
- e. **Hábito/esporádico:** Una de las características del voluntariado y la reciprocidad, identificada en estos discursos, es que se tratan de acciones sistemáticas, por el contrario, al hablarnos de caridad se vincula a una acción más aislada y esporádica. Esta distinción es especialmente relevante en la evaluación de los resultados de los diferentes tipos de acciones colaborativas, ya que se evalúan en comparación con estos extremos, mientras más esporádica, menos efectiva. En este mismo sentido, solidaridad y responsabilidad social son indicadas como acciones que si logran ser habituales pueden tener efectos mucho más relevantes en la sociedad. Este par de adjetivos corresponde a la dimensión temporal del sentido, ya que implican la observación del tiempo, considerando pasado y futuro.
- f. **Perdurable/transitorio:** A partir de este par de adjetivos también observamos la dimensión temporal, pero ahora en referencia a los

resultados de la acción. En los discursos expuestos, cuando se problematiza sobre los efectos de los indicadores expresivos de la colaboración, se diferencia entre los efectos que se mantienen en el tiempo y los que tienen un carácter más efímero, que son los que aparecen vinculados a las acciones más asistencialistas. Entre las acciones colaborativas asociadas a este tipo de resultado encontramos, por un lado, la caridad, y por otro, la solidaridad o la responsabilidad social (cuando no logran convertirse en hábitos).

- g. **Interesado/desinteresado:** Una de las discusiones que cruza las diferentes acciones colaborativas en los discursos de los expertos, es el carácter desinteresado de la acción que se realiza. Sin embargo, de forma paralela se comienza a validar y requerir que se visibilicen los beneficios que se obtienen al realizar este tipo de acciones. A partir de esta discusión se valora de diferente forma cada una de las semánticas que observamos y es por esto que incluimos este discriminador de forma complementaria a los vinculados a dimensiones de sentido.

A partir de estos pares de adjetivos podemos observar variaciones en los discursos de expertos, lo que nos hace presumir que se constituyen en buenos discriminadores de distinciones. Por esto, han sido seleccionados para ser utilizados en la prueba de Diferencial Semántico. Si bien es posible señalar que la selección de pares de adjetivos es acotada y es posible identificar muchos otros discriminadores relevantes, hemos escogido solamente siete por un criterio de practicidad metodológica. Esto debido a que la prueba de Diferencial Semántico debe ser de corta extensión con el objeto de mantener la atención de los individuos que la responden. Finalmente, debemos destacar que los pares de adjetivos que se ubican en cada dimensión nos permitirán observar las distancias semánticas entre los conceptos desde la perspectiva social, objetiva y material. De esta forma, pretendemos observar las distancias entre conceptos intentando abarcar los diferentes ángulos desde donde se construyen las semánticas.

Entonces, es con la aplicación de este instrumento, que pretendemos observar las distancias semánticas entre los conceptos asociados y definir el perfil semántico de cada concepto en el dominio comunicativo que nos interesa observar.

c. Test de Diferencial semántico

Con los pares adjetivos identificados, construimos un test de diferencial semántico (ver anexo III) que fue aplicado a un grupo de 242 estudiantes de la Universidad de Chile. La prueba contenía cinco reactivos, los cuales corresponden a los conceptos con los que se enfrentaron quienes respondieron el test. Debemos recordar que estos reactivos corresponden a los indicadores expresivos de colaboración: Reciprocidad, Solidaridad, Voluntariado, Caridad y Responsabilidad Social. Ahora, para la construcción de la prueba, los reactivos seleccionados se presentaron en el siguiente orden aleatorio:

REACTIVOS
1. Solidaridad 2. Caridad 3. Responsabilidad Social 4. Reciprocidad 5. Voluntariado

Cada uno de estos reactivos fue evaluado por los sujetos en torno a los pares de adjetivos seleccionados con este propósito. Para ser evaluado les indicamos siete opciones de acercamiento o lejanía gradual hacia cada adjetivo, y los pares fueron presentados de forma aleatoria, en el siguiente orden:

PARES DE ADJETIVOS
Laico _ _ _ _ _ Religioso
Individual _ _ _ _ _ Colectivo
Hábito _ _ _ _ _ Esporádico
Entregar _ _ _ _ _ Recibir
Efectivo _ _ _ _ _ Inefectivo
Perdurable _ _ _ _ _ Transitorio
Interesado _ _ _ _ _ Desinteresado

Finalmente, debemos destacar que es la primera vez que se operacionaliza este método de investigación social con el fin de observar distinciones semánticas, como instrumento de observación de segundo orden. Además, recordemos que nosotros realizamos una adaptación del instrumento, donde utilizamos las dimensiones de sentido de Luhmann, como coordenadas de los pares de adjetivos. Estas dos innovaciones implican que la aplicación de este instrumento es, en sí misma, una exploración metodológica.

3.4 Muestra

Las muestras seleccionadas responden a criterios diferentes para las técnicas de recolección cualitativa y para la prueba de diferencial semántico.

En el caso de las técnicas cualitativas, seleccionamos individuos estrechamente vinculados al dominio comunicativo de la colaboración, a los cuales se aplicaron

entrevistas y grupos de discusión. Para el caso de las entrevistas, seleccionamos a personas que desempeñan funciones voluntarias en organizaciones sociales y a expertos en temas de colaboración. En este mismo sentido, los que participaron en los grupos de discusión son voluntarios de diversas organizaciones sociales de nuestro país. La elección antes descrita responde al supuesto que las personas que tienen una vinculación más estrecha con el dominio comunicativo podrán hacer más diferenciaciones entre los conceptos que las que puedan realizar personas que se encuentren alejadas del dominio.

Este supuesto anteriormente señalado lo pusimos a prueba con la prueba de diferencial semántico. Esta prueba fue aplicada a estudiantes universitarios que no tenían vinculación necesaria con organizaciones de voluntariado y que, tampoco, fuesen expertos en temas de colaboración. De este modo, la prueba de diferencial semántico sirvió además para trascender la comunicación de quienes operan en el dominio comunicativo de la colaboración y nos permitió observar la comunicación de la colaboración en contextos más amplios.

A continuación detallamos las respectivas muestras seleccionadas para cada instrumento.

a. Entrevistas semi-estructuradas y Grupos de Discusión: Muestras

El universo abarcado por estos instrumentos consideró: Voluntarios y Expertos en temas de colaboración y del Tercer Sector:

Los expertos del Tercer Sector fueron elegidos según su experiencia práctica y/o teórica en temas de voluntariado y solidaridad. Sus discursos resultan interesantes en tanto son personas mediáticamente influyentes en la tematización social que se hace de los temas relacionados a la colaboración social. Ellos fueron entrevistados en la primera fase de la investigación con el fin de obtener orientaciones que nos permitieran construir el resto de los instrumentos pertinentes a nuestros objetivos.

A continuación, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a dieciséis voluntarios que formaran parte de organizaciones de acción solidaria. La edad de los entrevistados era muy variable, e iba desde los diecisiete hasta los setenta y cinco años. En cuanto al sexo, de los dieciséis voluntarios, sólo dos eran hombres, uno universitario y el otro un profesional joven. Las demás eran mujeres, entre las que encontramos una escolar, y las demás universitarias, mujeres adultas en edad laboral, algunas en ejercicio de su profesión y otras no, y también adultas mayores jubiladas de su trabajo profesional o dueñas de casa, pero con hijos adultos. Entre todos los voluntarios, sólo tres no tenían educación superior. Todos estos entrevistados trabajaban hace al menos seis meses en las organizaciones, de las cuales se extrajo la muestra, y la gran mayoría hace por lo menos un año. Además, para casi todos, a excepción de dos de ellos, esta no era la primera experiencia como voluntarios que tenían, y ya habían participado en otras organizaciones anteriormente, o participaban simultáneamente en más de una organización en la que realizaban prácticas colaborativas.

Se realizaron tres grupos de discusión con un promedio de diez participantes cada uno. El uso de esta técnica tuvo como objetivo obtener información que complementara y confrontara los discursos de los voluntarios obtenidos en la realización de las entrevistas semi-estructuradas, así como conocer opiniones frente a temas expuestos por los expertos en las entrevistas en profundidad. Las características de los participantes de los grupos de discusión son muy similares a las de los entrevistados anteriores. Estos grupos contenían entre ocho y doce personas, y sus características como grupo total es que los asistentes estaban equilibrados en cuanto al número de hombres y mujeres, aunque estas últimas predominaban levemente.

b. Diferencial Semántico: Muestra

La prueba de Diferencial Semántico se aplicó a estudiantes de la Universidad de Chile, en el marco de los Cursos de Formación General, que ofrece la institución. El total de casos de nuestra muestra fue de 242 casos; de los cuales 140 son *mujeres* (58% del total), y 102 son *hombres* (42% del total de los casos). El rango de *edad* al que se le aplicó el test va entre los 17 y 25 años. Del total de la muestra, 179 de los casos realizó la Escuela Media en *Santiago* (vale decir, el 76% de la muestra), y 56 casos la realizó en *Región* (24%).

Del total de la muestra, el 22% de los casos pertenece a *carreras* vinculadas a la medicina (53 casos), el 17% pertenece a carreras vinculadas a las ciencias sociales y del comportamiento (41 casos), el 10% a Humanidades (23 casos), el 8% corresponde a casos vinculados a la Agricultura (19 casos), el 7% a las Artes (16 casos), y el mismo porcentaje pertenece a carreras vinculadas a la Enseñanza Comercial (18 casos), el 5% al Periodismo (12 casos). Por último los otros casos se distribuyen entre ciencias de la vida, ciencias físicas, derecho, educación servicios sociales, veterinaria, ingeniería, arquitectura y producción.

En relación a la pertenencia o no a alguna *religión*, del total de la muestra, el 29% dice pertenecer a la religión católica (70 casos), el 9% a la religión cristiana (22 casos), mientras por el contrario el 54% dice no pertenecer a ninguna religión (130 casos). El 3% pertenece a la religión Evangelista, y el 2% a la religión judía; el 1% dijo pertenecer a la religión mormón y a la religión de los testigos de Jehová (2 casos, respectivamente).

En relación a la *experiencia* en el *trabajo voluntario*, de nuestra muestra el 13% de los casos trabaja actualmente como voluntario (32 casos), el 43% ha trabajado como voluntario en alguna oportunidad (103 casos), mientras que el 44% no ha trabajado nunca como voluntario (104 casos). En relación al trabajo voluntario, el 56% del total afirmó que algún miembro de su *familia* realizó trabajo voluntario (134 casos), mientras que 44% afirmó lo contrario: que ningún miembro de su familia realizó trabajos voluntarios (105 casos). Del porcentaje que respondió que algún miembro de su familia trabajó como voluntario, el 51% afirma que se trató de algunos de sus *padres* (90 casos).

3.5 Procedimiento de Análisis de la Información

a. Entrevistas y Grupos de discusión

Para el análisis de los datos de las entrevistas se utilizó el software ATLAS.ti ®. Este software ayuda en el proceso de interpretación de los datos mediante la segmentación del texto en citas, codificación, escritura de comentarios, etc. Acciones que de otra forma deberían ser realizadas a mano, requiriendo mayor tiempo. Al facilitar el proceso de análisis, ATLAS- ti permite mayor sistematización de la información y mayor exhaustividad en el mismo. De esta manera el software puede ser utilizado para realizar análisis cualitativos como el análisis de contenido categorial y análisis estructural, sin embargo dadas las características en la forma como se realiza este análisis, no es tan simple establecer una diferencia entre ambos tipos de análisis, siendo el resultado una forma combinada de éstos, cuya exhaustividad dependerá del tipo de investigación, así como de sus objetivos.

A partir de los datos recogidos por medio de las entrevistas y los grupos de discusión, se generaron categorías generales, las cuales se fueron refinando en un segundo análisis para ahondar más profundamente en los discursos de voluntarios y expertos. Cabe aclarar que el análisis de las entrevistas a voluntarios, los grupos de discusión y las entrevistas a expertos, fue realizado de manera separada (diferentes unidades hermeneúicas⁸), dado que buscan responder a objetivos diferentes.

Una vez terminada la fase de categorización y codificación de las citas contenidas en los documentos, la siguiente etapa consistió en agrupar las citas asociadas a cada código en redes, de las cuales el código mismo constituía el núcleo de la red. Entonces, trabajando cada código por separado se volvieron a revisar las citas, esta vez realizando comentarios sobre las mismas y relacionándolas entre sí mediante distintos tipos de asociación. En términos de análisis se obtiene de esta forma, primero el contenido de cada concepto, luego las diferentes dimensiones relacionadas a ese contenido y finalmente las relaciones y la densidad de relaciones entre los diferentes conceptos que constituyen el tema que se está estudiando, en este caso los discursos analizados de voluntarios y expertos en torno a la colaboración social.

b. Diferencial Semántico

Para el análisis de la prueba de diferencial semántico se deben determinar las frecuencias de cada concepto y calcular los promedios obtenidos por cada adjetivo. Cada reactivo obtiene puntuaciones específicas en función de los pares de adjetivos que lo evaluaron, al compararlas entre si podemos observar el

⁸ La Unidad Hermenéutica es el “contenedor” que agrupa todos los elementos que se le aplican al texto para su análisis, en otras palabras, es una especie de fichero en el que se graba toda información relacionada con el análisis (Muñoz: 2003).

espacio semántico que se construye en torno a estos reactivos. Para procesar los datos, debemos indicar un número por cada espacio de distancia, lo que nos permite sacar puntuaciones promedio por cada par evaluador. De esta forma, para leer los gráficos, observamos los valores numéricos presentados (del 1 al 7), comprendiéndolo como la proximidad o tendencia hacia uno u otro adjetivo. En las puntuaciones del 1 al 3 la tendencia será hacia el primer adjetivo (el de la izquierda), y del 5 al 7 la tendencia se inclinará hacia el segundo adjetivo (el de la derecha). Esto implica que la puntuación 4 es neutral.

En este proceso contamos con un software especialmente preparado que nos permite observar gráficamente las distancias entre los conceptos, en función de los pares de adjetivos seleccionados como discriminadores. El software utilizado es un módulo que se agrega al programa de cálculo Microsoft Excel® llamado XLSTAT®, el cual tiene diferentes aplicaciones y una de ellas está diseñada para procesar pruebas de diferencial semántico. Así fue posible construir un esquema sobre las distinciones que se utilizan en el dominio semántico investigado, identificando cuáles conceptos se asocian con otros, cuáles se distancian y cuáles son los pares de adjetivos que marcan estas diferencias, como mejores discriminadores. Además, a partir de esto, fue posible construir un perfil semántico de cada reactivo en función de la evaluación realizada a partir de los pares de adjetivos seleccionados como discriminadores de comunicación.

V FORMAS COLABORATIVAS: Discursos y Distinciones

En este capítulo presentamos el análisis que realizamos a partir del levantamiento de discursos y distinciones provenientes de diversos instrumentos de recolección de información, los cuales fueron explicados en el apartado metodológico anterior. La observación cualitativa de estas distinciones es complementada con información recopilada a partir de un instrumento estructurado aplicado a un grupo de jóvenes universitarios de nuestro país. La diversidad de técnicas y muestras en las que se aplicaron estas técnicas tiene por objetivo complementar la observación del dominio comunicativo de la colaboración desde diferentes ángulos de observación. De esta forma, pretendemos obtener una descripción más completa de las comunicaciones que circulan en este dominio.

En primer lugar, caracterizaremos los discursos que aparecen en torno a la Colaboración (1). En este apartado analizaremos la posición adoptada por expertos en la materia y por voluntarios. En el segundo apartado (2) observaremos en detalle las distinciones que aparecen en torno al dominio comunicativo de la colaboración a partir del análisis realizado con una prueba de diferencial semántico. Luego, en el tercer apartado (3) buscaremos en los discursos y estadísticas motivadores que hacen posible la colaboración. Finalmente cerraremos nuestro capítulo sobre las formas colaborativas, haciendo un análisis general y una reflexión acerca de nuestro tema investigado (4).

1. DISCURSOS EN TORNO A LA COLABORACIÓN

A partir de focus group y entrevistas semi-estructuradas aplicadas a expertos del dominio comunicativo y voluntarios de organizaciones sociales, que fueron realizadas en el proyecto de Colaboración (especialmente trabajados por María José Torrejón⁹), identificamos una serie de discursos, distinciones y diferenciaciones semánticas que circulan como comunicaciones en el tema de la colaboración.

1.1 Discursos de Expertos

Cuando los expertos hablan sobre el dominio comunicativo de la colaboración identifican una serie de semánticas que operan en él, de estas semánticas nosotros identificamos cinco como las más relevantes en dichos discursos, estas son: *solidaridad, caridad, reciprocidad, responsabilidad social y voluntariado*.

En el análisis realizado sobre las entrevistas a expertos se identificó que éstos coinciden en las diferencias entre las semánticas que describen, pero además de

⁹ Torrejón (2005)

coincidir en esto, todos ellos contextualizan estas distinciones bajo un problema común: la *justicia social*. La búsqueda de que cada individuo reciba lo que le corresponde en igualdad de condiciones, posibilidades y oportunidades, es lo que ellos definen como justicia social. Desde la perspectiva de los expertos entrevistados, hoy día este concepto se vincula estrechamente con la superación de la pobreza, especialmente en nuestro país donde la distribución del ingreso, como sabemos, es muy injusta.

En este sentido, nosotros podremos observar como los entrevistados vinculan cada uno de los conceptos que ellos diferencian con la búsqueda de disminuir la exclusión social, ya que extienden el concepto de justicia social a la búsqueda de igualdad de oportunidades de inclusión para aquellos que más allá de sus posibilidades no pueden superar una situación de desigualdad, en diversos planos tales como: género, educación, ingresos, sexualidad, acceso a la salud, etc. De esta forma, entendemos que la distinción *inclusión/exclusión* explicada en el Programa de Observación, es central para comprender el contexto de las comunicaciones colaborativas.

A continuación realizamos una descripción de cada una de las diferenciaciones semánticas que los expertos identificaron como distinciones de este dominio comunicativo.

a. Solidaridad

La semántica de la solidaridad es definida por los expertos entrevistados como la entrega que hace una persona hacia otra persona o grupo. La asocian al amor, ya que implica una preocupación por los demás que se vincula a la empatía. Pero además se relaciona con la búsqueda de justicia, ya que el puro amor se puede quedar en actos aislados superficiales. En este sentido en los discursos de los expertos se vincula solidaridad con dolor, ya que la lucha por la justicia debe surgir de la empatía con el dolor del otro. Ellos plantean que este dolor motiva a las personas a entregar a otros que se observan como injustamente excluidos de ámbitos relevantes de nuestra sociedad.

Al realizar una definición más detallada de la solidaridad, los expertos realizan una diferenciación histórica en su concepción. Se identifica que parte como un concepto muy cercano al ámbito religioso y que emerge como sinónimo de Caridad y filantropía, donde se resalta el amor por los otros, vinculado a la misericordia y la entrega gratuita como una acción altruista. Pero con el tiempo se ha ido transformando en un concepto más laico, entendiendo que ser solidario implica hacerse responsable del otro, entregar parte de lo que se tiene a otros, ya sea a través de acciones como donaciones. En este contexto identifican diferentes tipos de solidaridad, ya que esta preocupación por el otro puede ser eventual, gatillada por un hecho puntual o puede ser también una acción permanente.

Durante los últimos años la semántica de la solidaridad se ha ido asociando a una relación necesaria con los demás, que tiene más que ver con el sentido humano

de lo social, donde se admite que nos necesitamos unos a otros. A partir de esta concepción, los expertos explican que se ha comenzado a aceptar que en las acciones solidarias siempre hay otras razones que motivan las acciones para otros, no existe la solidaridad completamente gratuita, ya que la condición humana no lo permitiría.

La ventaja de esta concepción más moderna de la solidaridad es que nos alejaríamos de las idealizaciones de cómo se debiera ser solidario, ya no es necesario contar con valores extraordinarios o tener una vida ejemplar para realizar para ayudar a otros, ya que cualquier personas que tenga interés por los demás puede ayudar desde sus propias capacidades y necesidades, ahora todos tendríamos la posibilidad de encontrar una forma de servir.

b. Caridad

Para observar la semántica de la caridad, los expertos realizan una distinción histórica donde asocian su origen al catolicismo, que se vincula a la ayuda basada en la fe dirigida hacia los más débiles. En efecto, la caridad forma parte de una virtud católica: amar a Dios y al prójimo. En un sentido general, caridad es definido como la entrega de algo a alguien, sin embargo los expertos coinciden en que caridad se entiende como una acción realizada por personas ligadas a una orden religiosa para ayudar a otros más desvalidas de su comunidad. Aquí nosotros podemos identificar como los entrevistados indican esta condición de desvalidos de los otros como una motivación para ayudarles a ser incluidos económicamente.

Con el tiempo esta semántica ha ido adquiriendo distintas connotaciones, pero en general los expertos la asocian con la entrega de amor desde una posición paternalista, muy cercana a la filantropía ya que no implica un compromiso hacia las personas a quienes se ayuda. Específicamente se asocia con la entrega de dinero, con una donación, asociándola a la entrega de bienes materiales por parte de quienes tienen mayores ingresos. De esta forma se fue asociando con el concepto de limosna, como una forma despectiva de ayuda, que implica dependencia y menosprecio.

Por otra parte, tanto caridad como donación tienen una connotación más positiva que se vincula a la entrega de tiempo o de conocimientos de manera gratuita. En este sentido, se valoran mucho más sus resultados ya que según los expertos implica desarrollo y crecimiento de los beneficiarios. Pero a pesar de esta otra connotación de esta semántica, los expertos plantean que existe un prejuicio muy fuerte vinculado a la crítica de que la donación material puede resultar incluso perjudicial si no implica un trato digno hacia la persona que la recibe. Es una crítica a la versión más asistencialista de la ayuda social.

c. Responsabilidad social

Según los expertos la semántica Responsabilidad Social es muy reciente ya que emerge después de la Segunda Guerra Mundial a partir de movimientos

ciudadanos ambientalistas y pacifistas. Es un concepto que está estrechamente relacionado con organizaciones, ya sean empresas, ONG's u organismos estatales.

En el discurso identificamos que existe una crítica a este tipo de solidaridad ya que se encuentra muy vinculada al interés y la necesidad de las organizaciones que la realizan. La Responsabilidad Social Empresarial se identifica como el paradigma de esta crítica, ya que sería utilizada frecuentemente para fines publicitarios o de limpieza de imagen. Sin embargo, también se entiende que esta semántica emerge de la conciencia de que producir y generar riqueza es una gran responsabilidad dentro de una comunidad y por lo tanto las empresas se ven obligadas a responder ante esto. De esta forma, la Responsabilidad Social Empresarial se vincula a la preocupación por las consecuencias de las operaciones de la empresa en el medio ambiente, al bienestar de sus trabajadores y al compromiso con la comunidad en la que se encuentra.

Según los expertos, en Chile este concepto está siendo muy utilizado en los últimos años, pero sin una claridad real de lo que implica ser responsable socialmente. En la práctica la sociedad chilena no tendría aún una real conciencia de lo que sucede a su alrededor, ni menos sobre la responsabilidad que se tiene frente a ellos. Destacan que este concepto no se debe asociar solamente a las organizaciones, ya que es necesario comprender que las personas cuentan con talentos y/o con oportunidades que le deben al contexto donde se criaron y estos beneficios se vinculan a la ayuda que han recibido de otros para obtenerlos. A partir de esto, se entiende que el mecanismo que permite lograr un equilibrio es sentir a los otros como iguales pero con oportunidades diferentes, donde se identifica que la inclusión de unos y la exclusión de otros no es un orden natural, muy por el contrario es una situación de la cual las personas incluidas deben hacerse cargo para facilitar la inclusión de los más desprotegidos. La conciencia de esto es lo que permitiría una real responsabilidad social.

d. Reciprocidad

En el discurso de los expertos podemos identificar dos claras acepciones del concepto de reciprocidad, ambas relacionadas con la asociación que ellos realizan de reciprocidad como una característica de las acciones solidarias.

La primera está muy relacionada con el concepto más contemporáneo de solidaridad, donde se entiende que la entrega que se da implica que se recibe de vuelta, ya sea gratificación emocional, desarrollo personal, experiencia, etc. De esta forma, los expertos entienden que las personas al trabajar para alcanzar sus propias metas y tener una recompensa por su trabajo, ya no son juzgados en forma negativa. Esta acepción de la reciprocidad permitiría una mejor vinculación con el fomento del éxito personal que es típico de la sociedad contemporánea. Así es posible dar nuevos impulsos a las acciones solidarias ya que la experiencia de ayudar a otros puede entregar satisfacciones que no se encuentran en un trabajo remunerado. Incluso los expertos van más allá en su explicación e identifican en la

actualidad una búsqueda de experiencias solidarias “extremas” por parte de algunas personas, que se vincula a una deshumanización y soledad típica de la sociedad moderna, lo que despierta el interés y la necesidad por acercarse a experiencias solidarias que las conecten con el sufrimiento de otras personas.

La segunda acepción se relaciona a un carácter de intercambio más mercantil, es otra lectura de la retribución de las acciones solidarias, donde el que da algo de sí mismo espera recibir otra cosa a cambio y por otra parte el que recibe se ve obligado a retribuir el beneficio recibido. Esta connotación alejaría la semántica reciprocidad del ideal de gratuidad y de la concepción de acciones vinculadas a la solidaridad, vinculándola más a un concepto como cooperación, que se relaciona con una búsqueda de logros en conjunto, con intereses materiales claramente definidos.

e. Voluntariado

El voluntariado es definido como la entrega de tiempo por parte de una persona hacia situaciones de injusticia social que son de su interés, es una donación no monetaria, una donación de trabajo que tiene como fin ayudar a otros. Este tipo de acciones tendría múltiples expresiones, ya que lo realizan personas con distintos intereses, en diversas organizaciones sociales, y donde los voluntarios son de diferentes edades y situación socioeconómica. Pero generalmente se asocia el voluntariado con una entrega hacia las personas más pobres, los más desprotegidos en diferentes aspectos, que les permite a los voluntarios involucrarse con otras realidades. En definitiva, se trataría del trabajo por la inclusión de otros en diferentes dominios de la sociedad.

Los expertos al definir voluntariado, realizan una diferenciación histórica, identificando una serie de transformaciones hasta llegar a su significado actual. Durante la dictadura militar en Chile habría existido una asociación del voluntariado con las organizaciones de las damas de color, vinculándolo con la concepción de que las personas que hacen trabajo voluntario generalmente son mujeres que no tienen nada que hacer, lo que conlleva una concepción muy despectiva del trabajo voluntario ya se entiende como un manera de matar el tiempo y por esto mismo como una acción poco comprometida.

Pero esta asociación ha ido evolucionando con el tiempo a una comprensión mucho más comprometida del trabajo por otros, donde se identifica que los voluntarios trabajan involucrándose directamente con lo que se están haciendo, entregando parte de sí mismos para el bien de otros, con resultados muy efectivos y duraderos. Además, con el tiempo los voluntarios se han ido profesionalizando, lo que ha permitido que se pase de ser una ayuda cercana a la caridad, a un trabajo serio, que ya busca cubrir una necesidad puntual, sino que un cambio estructural, mucho más duradero. En definitiva, el voluntariado se ha ido alejando de la solidaridad caritativa, profesionalizándose y enfocándose en cambios profundos de la realidad social.

1.2 Discursos de Voluntarios

Los voluntarios que fueron entrevistados explicaron la actividad que ellos realizaban a partir del concepto de solidaridad. A partir de estos discursos nosotros podemos identificar una serie de diferenciaciones que ellos realizan en torno a las connotaciones que le entregan al concepto y otras semánticas que asocian a él y a la actividad que ellos realizan como voluntarios.

a. Definición de Solidaridad

Solidaridad es entendida como compartir con otro, lo material y lo afectivo. Es entregar a personas extrañas, pero también al entorno cercano. Permite demostrar agradecimiento por lo que se tiene retribuyendo a la sociedad con las capacidades propias.

Implica dejar de pensar en las necesidades propias para tomar conciencia de las necesidades de los que nos rodean. Implica un compromiso con los problemas de los demás, reconociendo los derechos y la dignidad de los otros, sin importar las aparentes diferencias. En este sentido se plantea que la esencia de la solidaridad es la igualdad.

Ahora, cuando separan la solidaridad del trabajo voluntario, la presentan como una acción cotidiana, que se realiza a partir de pequeños gestos diarios y demostraciones de cariño que se pueden dirigir a personas cercanas o a extraños. Es a partir de estos gestos cotidianos que se logra demostrar un sentimiento de igualdad con los que nos rodean.

Otro punto relevante en los discursos de los voluntarios se asocia al carácter de gratuidad de la solidaridad. Aquí encontramos dos variantes en los discursos, por un lado están los que ponen la gratuidad en el centro de la concepción de solidaridad y quienes aceptan que se puede recibir algo a cambio o que incluso todas las acciones de este tipo implican algún tipo de gratificación para el que la realiza. De esta forma, plantean que la solidaridad tiene una relación muy directa con la reciprocidad, ya sea tanto de forma consciente o inconsciente.

Además de esto, se diferencia entre Solidaridad bien entendida y solidaridad mal entendida. La primera hace una referencia directa a la relación horizontal que implica una participación tanto de voluntarios como de beneficiarias. En este sentido se plantea que es necesario estar atento a las necesidades que los propios beneficiarios identifican y hacerlos participar en las decisiones relacionadas con las soluciones propuestas. En cambio una solidaridad mal entendida, es cuando se impone las respuestas a las necesidades del otro y sobre todo cuando la solidaridad sólo implica una donación material y/o actitudes paternalistas. Con este tipo de solidaridad, los entrevistados asocian directamente el concepto de caridad, entendida como una acción paternalista y asistencialista, que no es capaz de reconocer al otro como igual, por lo tanto no se considera que el trabajo tenga que hacerse en conjunto y que haya un aprendizaje recíproco. La

solidaridad mal entendida es dar sin una reflexión, sin ser consciente de qué y para quién se está dando. En definitiva, la solidaridad bien entendida permitiría ayudar a acabar efectivamente con la injusticia social, en cambio la solidaridad mal entendida sólo tendría efectos paliativos.

b. Relaciones con otros conceptos

En el discurso de los voluntarios es posible identificar una serie de conceptos muy relacionados entre sí.

- *Caridad y solidaridad:* En estos discursos se plantea que a solidaridad surge cuando se observa injusticia social, cuando se identifican amplias diferencias entre las personas en cuanto a oportunidades, donde un sector de la población se encuentra excluido de ciertos ámbitos de la sociedad. En este contexto, cuando la solidaridad aparece como una solución paliativa es asociada a la caridad o a filantropía. Ambos conceptos son relacionados con una época anterior, más ligada a la religión donde este tipo de acciones tenía dos finalidades: o acercarse a Dios o expiar culpas. Ahora, asociado a este tipo de solidaridad aparece un tipo de voluntariado, cuando es un trabajo asociado al asistencialismo, enfocado solo a mitigar las injusticias sociales sin la capacidad de luchar efectivamente en contra de ellas. En general, los voluntarios plantean que este tipo de acciones no logran conectarse con la pobreza y el dolor del otro.
- *Reciprocidad, solidaridad y voluntariado:* La reciprocidad, se encuentra unida a la solidaridad y al voluntariado en la medida de que en estos últimos el que entrega siempre esta recibiendo también. Esto se debe a que las acciones solidarias como el voluntariado permiten retribuciones como crecer como personas o gratificaciones emocionales. A partir de esta concepción se entiende que las acciones solidarias permiten que tanto voluntarios como beneficiarios se potencien en entregarse mutuamente. Ahora, es el voluntariado una instancia privilegiada para esta entrega mutua, además de ser la forma más efectiva de trabajar por el bien de otros con resultados más duraderos y alejados del asistencialismo.
- *Solidaridad y Responsabilidad Social:* En los discursos de los voluntarios podemos identificar como la solidaridad y la responsabilidad social están presentes en los demás conceptos, constituyéndose como nexos entre ellos. La solidaridad, aparece como referente para definir todas las distinciones que los voluntarios identifican y cuando discuten el tipo de solidaridad que se observa, se plantea que para tener efectos positivos y duraderos debe ser una solidaridad consciente de las necesidades de los otros y de las responsabilidades de cada uno en las injusticias sociales que se observan.

Finalmente, podemos decir que todos los conceptos están cruzados por la posibilidad de tener resultados positivos o negativos, hay algunos que tienen connotaciones más negativas y que están muy relacionados con la ineffectividad

de sus resultados, el carácter asistencialista de las acciones y la no existencia de una concepción de igualdad entre el que entrega y el beneficiario. Este es el caso de caridad y las acciones solidarias asistencialistas. Ahora, también podemos identificar en los discursos de los voluntarios, conceptos que presentan una ambigüedad en su definición vinculada a la situación en la cual son llevados a la práctica. Esto se debe a que dependen de los fines a los que respondan, pudiendo producir tanto resultados positivos o negativos, dependiendo si son fines egoístas o considerar realmente el beneficio de los otros. Este es el caso de responsabilidad social y reciprocidad.

2. DISTINCIONES QUE OPERAN EN EL DOMINIO COMUNICATIVO

Para observar las distinciones que operan en el dominio comunicativo de la colaboración construimos una prueba de Diferencial Semántico que fue aplicado a 241 estudiantes de la Universidad de Chile. Estos jóvenes tienen entre 17 y 25 años de edad y pertenecen a las diferentes carreras que se dictan en la Universidad. La muestra estaba compuesta por 140 mujeres (58%) y 101 hombres (42%), y en relación a la experiencia en el trabajo voluntario, el 13% de los casos trabaja actualmente como voluntario (32 casos), el 43% ha trabajado como voluntario en alguna oportunidad (103 casos) y el 44% no ha trabajado nunca como voluntario (104 casos)¹⁰.

Es necesario resaltar que se trata de la observación de las comunicaciones de este dominio pero desde un ángulo distinto al que se identificaron discursos. Esto se debe a que el análisis cualitativo se realizó sobre entrevistas a voluntarios y expertos de diferentes edades, en cambio la prueba de diferencial semántico se realizó a jóvenes universitarios que han sido voluntarios y también que no han sido voluntarios. Esto con el objetivo de cambiar de punto de observación del dominio, evitando continuar con los mismos puntos ciegos y obtener otro ángulo de observación.

2.1 Perfil Semántico

Entendemos por perfil semántico a la identificación de tendencias en las puntuaciones obtenidas por cada reactivo, en función de los pares de adjetivos discriminadores de comunicaciones. Desde nuestra perspectiva, esas evaluaciones corresponden a tipificaciones del sentido, ya que son selecciones de los contenidos específicos en una dirección, que responde a los contenidos de las comunicaciones que circulan en este dominio comunicativo. En este apartado, observaremos el comportamiento de las evaluaciones en referencia a cada reactivo, con el objetivo de construir un perfil semántico para cada uno, basándonos en los resultados de las pruebas aplicadas. Debemos destacar que estos perfiles que construiremos se constituyen en una observación de segundo orden de las distinciones semánticas que operan en el dominio comunicativo que

¹⁰ Ver características de la muestra en Marco Metodológico (Capítulo IV)

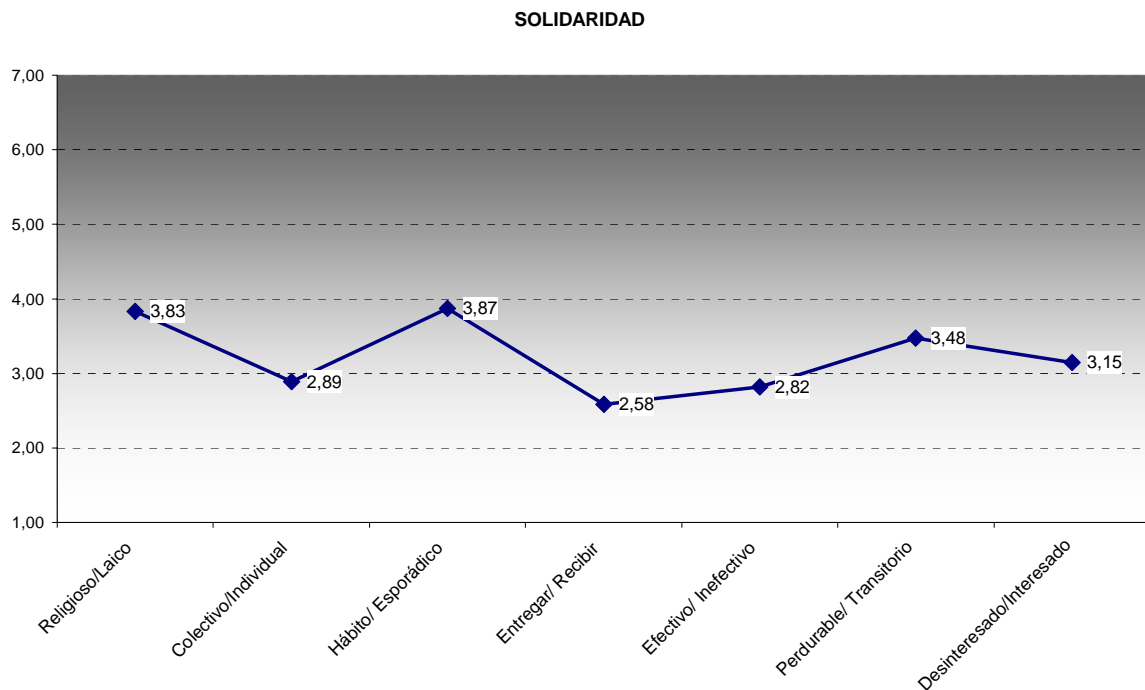
nos interesa describir. En definitiva, lo que haremos será describir como nosotros observamos las distinciones que operan en un dominio comunicativo específico, a partir de nuestro instrumento de observación (el que sin duda es nuestro punto ciego en esta observación). Finalmente es necesario explicar que las puntuaciones que graficamos corresponden a los promedios de las 241 pruebas aplicadas y lo que muestran es una observación sobre el total de las observaciones de los jóvenes.

A continuación presentamos la observación de los perfiles semánticos en el mismo orden en que fueron ubicados para las pruebas aplicadas a los voluntarios: solidaridad, caridad, responsabilidad social, reciprocidad y voluntariado.

a. Solidaridad

El reactivo solidaridad es el más utilizado en los discursos de voluntarios y expertos del dominio comunicativo para referirse a las acciones colaborativas. Al observar las tendencias que arroja nuestro instrumento, podemos construir un perfil del concepto en función de las oposiciones de adjetivos que la evaluaron:

Gráfico nº 1: Perfil Solidaridad

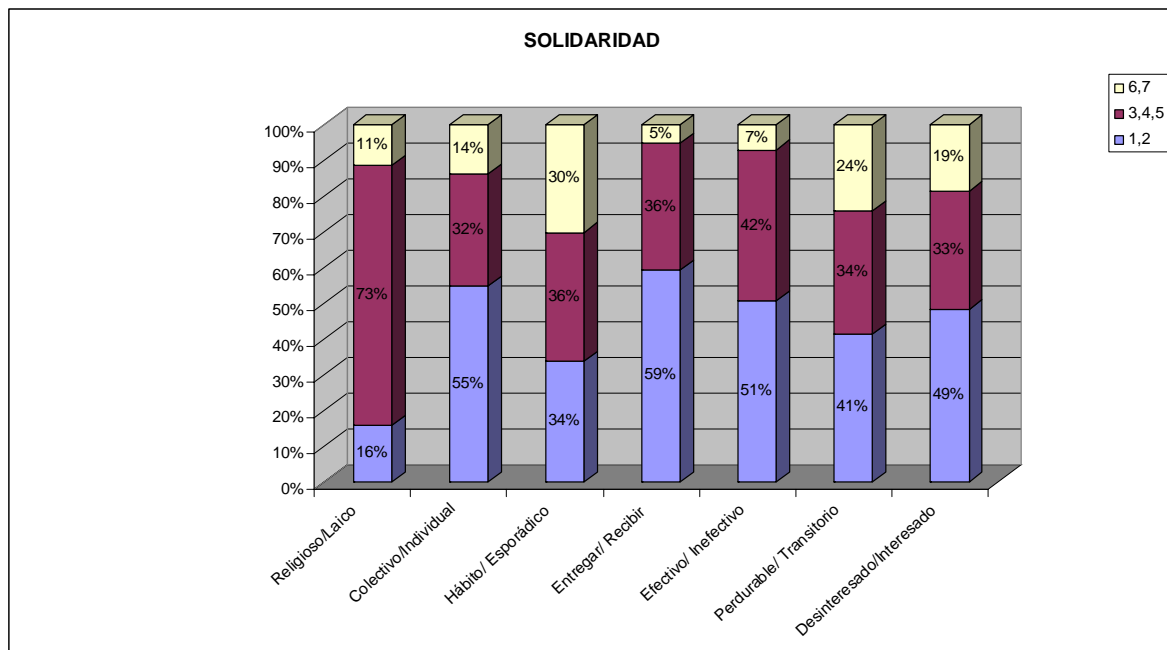


Las tendencias claras que aparecen en la curva, indican que la solidaridad es una acción colectiva evaluada como efectiva y vinculada claramente con la entrega. Esto implica que a diferencia de los discursos de expertos, para los jóvenes la solidaridad no se vincula necesariamente con recibir. También observamos una leve tendencia hacia una acción perdurable y un poco más clara hacia lo desinteresado, pero siempre leve. Finalmente, las puntuaciones neutrales las

identificamos en referencia a los pares adjetivos: religioso/laico, hábito/ esporádico y perdurable/transitorio, lo que implica que no existen tendencias claras al evaluar solidaridad con estos pares adjetivos. Sin embargo, hay una leve tendencia en cada uno de ellos, donde solidaridad aparece como una acción levemente religiosa y vinculada a un hábito.

Ahora, si observamos el gráfico siguiente, podemos identificar la frecuencia que hay en las puntuaciones de cada reactivo:

Gráfico nº 2: Frecuencias Solidaridad



A partir de estos datos, obtenemos mayor claridad de las puntuaciones finales, ya que evitamos la anulación entre las tendencias opuestas. En este sentido para cada par de adjetivos evaluador identificamos las siguientes tendencias:

- *Religioso/laico*: claramente los jóvenes evaluaron de forma neutral a la solidaridad en función de este par adjetivo (73%), lo que puede implicar que no sea un par de adjetivo discriminador para este reactivo ya que no definen la solidaridad ni como una acción laica, ni tampoco como una acción propiamente religiosa.
- *Colectivo/individual*: la mayoría de los jóvenes (55%) evaluaron la solidaridad como una acción colectiva, en un porcentaje menor pero aún relevante (32%) como neutral y muy pocos como una acción individual.
- *Hábito/esporádico*: frente a este discriminador, la evaluación de la solidaridad esta dividida de una forma muy pareja, ya que prácticamente un tercio lo considera un hábito, un tercio neutral y el otro tercio una acción esporádica.
- *Entregar/recibir*: la gran mayoría de los jóvenes (59%) evaluó la solidaridad como una acción centrada en la entrega, seguido por un porcentaje que la

evaluó de forma neutral y un grupo muy pequeño lo identificó como una acción que implica recibir.

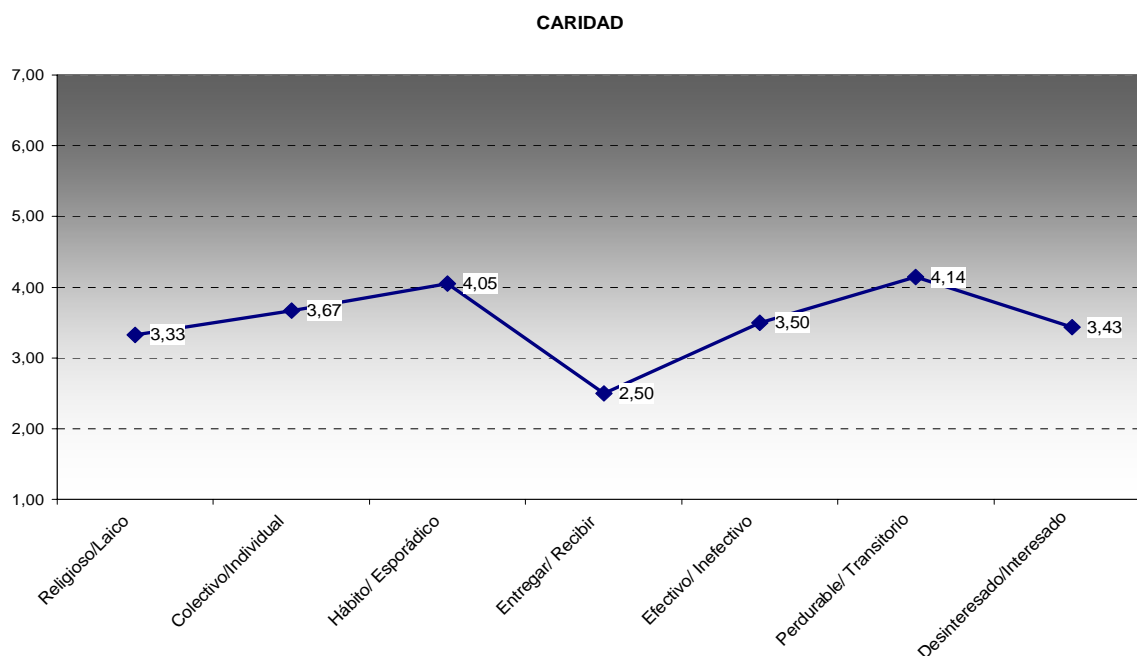
- *Efectivo/inefectivo*: en este discriminador la solidaridad también es evaluada mayoritariamente como una acción efectiva (51%), con una segunda gran evaluación como neutral (42%) y un grupo muy pequeño que la identificó como una acción inefectiva.
- *Perdurable/transitorio*: frente a este discriminador las evaluaciones también se encuentran divididas, ya que un grupo relevante la evalúa como perdurable (41%), otro un poco menor como neutral (34%) y unos pocos jóvenes lo evaluaron como una acción transitoria (24%)
- *Desinteresado/interesado*: casi la mitad de los jóvenes evaluaron la solidaridad como una acción desinteresada (49%), un grupo importante lo evaluó como neutral (33%) y un grupo menor como una acción interesada (19%).

Finalmente, como podemos observar, para la mayoría de los jóvenes evaluadores la solidaridad tiene claras tendencias en la mayoría de los pares discriminadores, lo que nos da cuenta de que para ellos es una semántica claramente tipificada.

b. Caridad

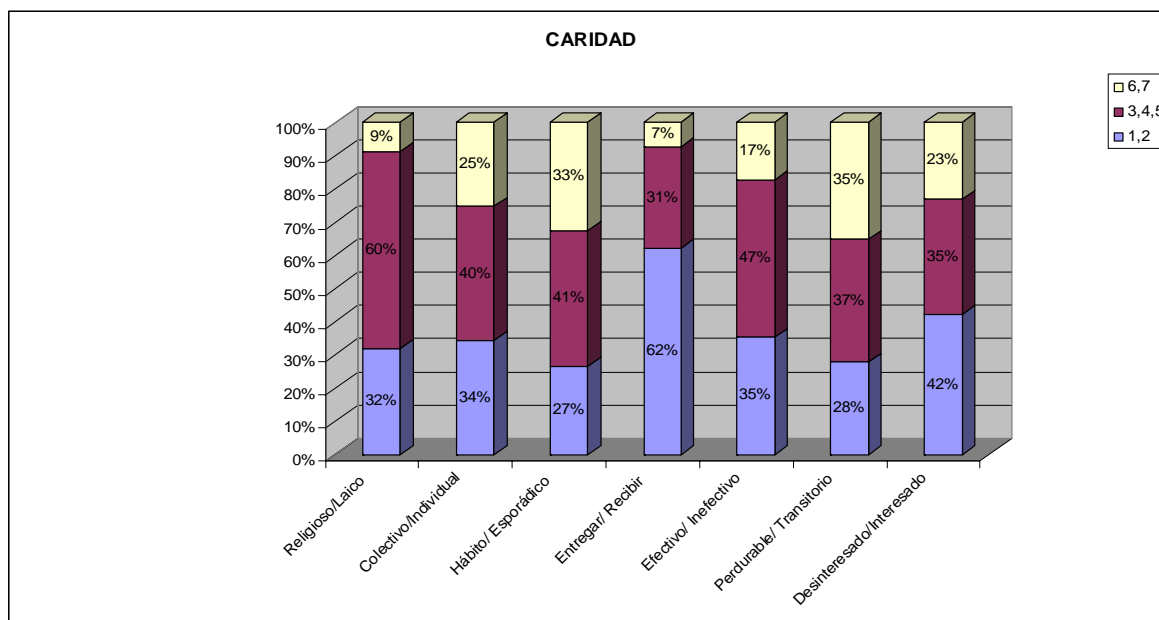
Las puntuaciones arrojadas por las pruebas frente a este reactivo dan cuenta de algunas tendencias, lo que implica que presenta connotaciones marcadas para los jóvenes que respondieron la prueba, y que existe cierto consenso entre ellos en función de algunos pares de adjetivos discriminadores. El perfil que observamos en este reactivo es el siguiente:

Gráfico nº 3: Perfil Caridad



Caridad es asociado con una acción vinculada a la entrega, con una leve tendencia a lo religioso, efectivo y desinteresado. En este sentido, podemos observar una vinculación con los discursos de expertos que describen la caridad en estos mismos términos, aunque con tendencias más claras hacia lo negativo en referencia a los resultados. En cambio, en las tendencias arrojadas por estas pruebas las evaluaciones que observan los resultados de la acción, son las que indican tendencias neutras. De esta forma identificamos una puntuación absolutamente neutra para hábito/espórádico, neutra con una leve tendencia hacia lo transitorio y una tendencia un poco mayor hacia lo colectivo. Podemos especular que las diferencias entre los discursos de expertos y las evaluaciones de la prueba, pueden estar vinculadas estrechamente con el tránsito que los mismos expertos identifican en las connotaciones que se le da a Caridad, ya que este tipo de acción estaría siendo cuestionada en función de sus resultados, lo que se puede reflejar con mayor claridad en las distribuciones de frecuencia que obtuvieron las evaluaciones:

Gráfico nº 4: Frecuencias Caridad



Entonces, para cada par de adjetivo, aquí identificamos las siguientes tendencias:

- *Religioso/laico*: una gran mayoría evalúa la caridad de una forma neutra frente a este par discriminador (60%). Sin embargo, a diferencia de lo que sucedió con solidaridad, un gran porcentaje (32%) lo vinculó con una acción relacionada con lo religioso.
- *Colectivo/individual*: frente a este discriminador la evaluación se encuentra parcialmente dividida, ya que un 40% la evaluó con una tendencia neutra, mientras un 34% de los jóvenes la identificó con una acción colectiva y un no menor 25% como una acción individual.
- *Hábito/espórádico*: algo similar sucede con este discriminador, las evaluaciones están repartidas entre las tres tendencias, pero con un

predominio de la evaluación neutral (41%), mientras la segunda posición la obtiene esporádico (33%) y el que muestra una menor tendencia es el adjetivo hábito (27%).

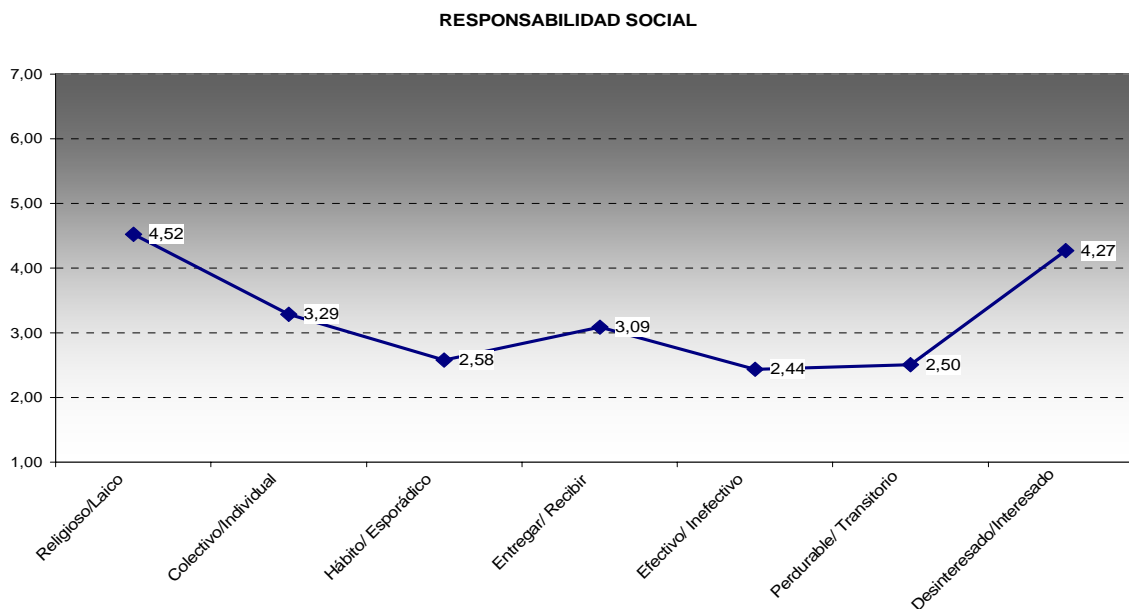
- *Entregar/recibir*: frente a este discriminador existe un relevante consenso en torno a que caridad se asocia principalmente con entrega (62%) mientras un segundo grupo lo evaluó de forma neutral y sólo el 7% lo vinculó a recibir.
- *Efectivo/inefectivo*: es interesante que frente a este discriminador que hace referencia a los resultados de la acción sea evaluado casi por la mayoría con una tendencia neutral (47%) mientras un 35% lo observa como efectivo y no menor 17% lo evalúa como inefectivo.
- *Perdurable/transitorio*: sucede algo muy similar que con el reactivo anterior, pero con una tendencia más marcada hacia lo transitorio (35%), un poco mayor a neutral (37%) y una evaluación menor en la vinculación a perdurable (28%).
- *Desinteresado/interesado*: un porcentaje muy importante evalúa la caridad como una acción desinteresada (42%), mientras un grupo relevante la observa como neutral (35%) y un grupo no menor como interesado (23%).

Es interesante observar como las evaluaciones del reactivo caridad tiene varios discriminadores donde las evaluaciones están divididas o neutrales, lo que puede estar dando cuenta de una diferenciación en los discursos, lo que al relacionarlo con la explicación que nos entregan los expertos, podrían estar dando cuenta de un cambio en la semántica que observamos.

c. Responsabilidad Social

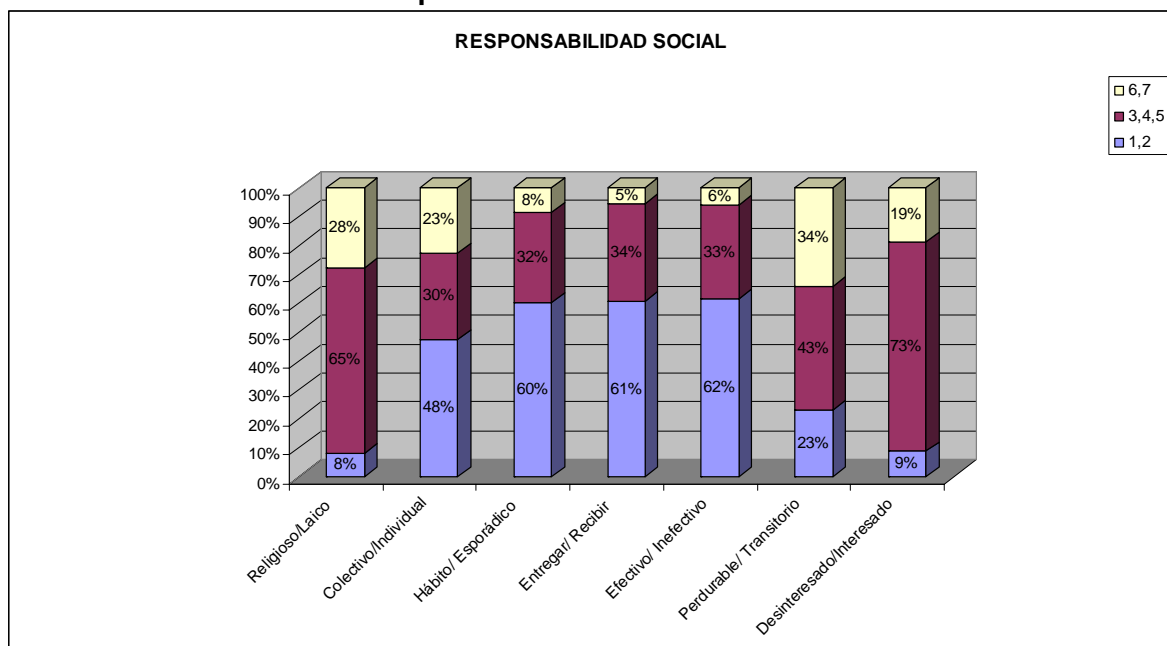
El perfil semántico de este reactivo, obtiene puntuaciones bastante distintas a las de los reactivos anteriores. Logramos identificar las siguientes tendencias:

Gráfico nº 5: Perfil Responsabilidad Social



Responsabilidad social es connotada como un hábito efectivo y perdurable, vinculado a la entrega colectiva. Muestra una leve tendencia de ser definida como una acción interesada y laica. Estas puntuaciones son muy interesantes, ya que son muy concordantes con los discursos de expertos y voluntarios, que definen de una manera muy similar este concepto, sobre todo por su vinculación con la responsabilidad social que ejercen organizaciones económicas. En el gráfico de frecuencias que viene a continuación, podemos observar mejor la vinculación con estos discursos.

Gráfico nº 6: Frecuencias Responsabilidad Social



Al observar la frecuencia de las puntuaciones para cada par evaluador, identificamos las siguientes tendencias:

- *Religioso/laico*: la gran mayoría de los jóvenes evaluaron este reactivo de forma neutral frente a este discriminador (65%), mientras un segundo grupo lo evaluó como una acción principalmente laica (28%) y un grupo muy menor lo identificó con la religión (8%).
- *Colectivo/individual*: frente a este discriminador, casi la mitad de los jóvenes definieron responsabilidad social como una acción colectiva (48%), con un segundo grupo relevante que la evaluó como neutral (30%) y un grupo menor que la vinculó con una acción individual (23%).
- *Hábito/espórádico*: la mayoría de los jóvenes evaluó este reactivo como un hábito (60%), un segundo grupo importante lo evaluó de forma neutral (32%) y sólo el 8% lo identificó con una acción esporádica.
- *Entregar/recibir*: al evaluar la responsabilidad social con este reactivo, la mayoría de los jóvenes lo asoció a la entrega (61%), un grupo importante lo evaluó de forma neutral (34%) y muy pocos lo asociaron a recibir (5%).

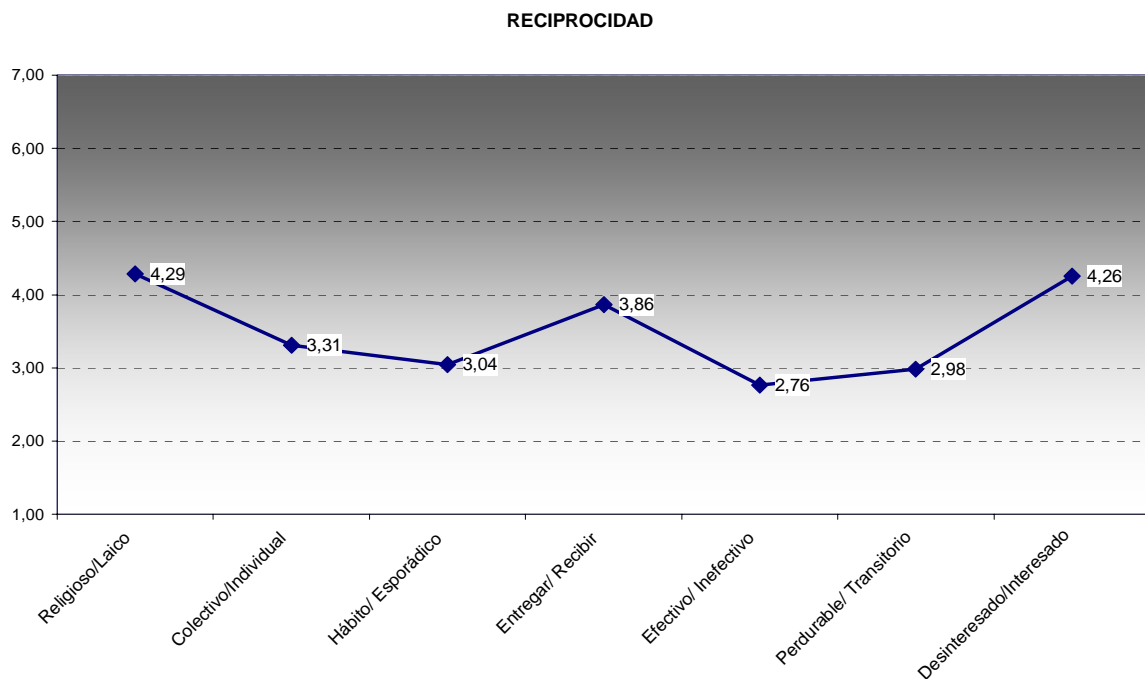
- *Efectivo/inefectivo*: frente a este discriminador, la mayoría lo evaluó como efectivo (62%), un segundo grupo de forma neutral (33%) y muy pocos como una acción inefectiva (6%).
- *Perdurable/transitorio*: al evaluar el reactivo con este discriminador, hay posiciones muy divididas, solo el 23% consideró que era una acción perdurable, mientras un 34% lo evaluó como una acción transitoria y el grupo mayor lo evaluó de forma neutral (43%)
- *Desinteresado/interesado*: es muy interesante observar que frente a este discriminador la gran mayoría evaluó el reactivo de forma neutral (73%), un relevante 19% lo indicó como una acción interesada y solo el 9% como desinteresada.

Como podemos observar, las puntuaciones que fueron asignadas a este reactivo son muy diferentes a los perfiles que habíamos observado antes, donde llama la atención la indefinición cuando se intenta discriminar a partir de interesado/desinteresado, perdurable/efímero o religioso/laico. Si relacionamos esto con los discursos de expertos y voluntarios, entendemos que es un concepto emergente del dominio comunicativo, muy vinculado a las acciones de organizaciones que obtienen algún tipo de beneficios evidente con estas acciones y que se vincula estrechamente a la responsabilidad social empresarial.

d. Reciprocidad

Cuando los jóvenes evalúan el reactivo reciprocidad con los pares de adjetivos discriminadores, obtenemos las siguientes tendencias:

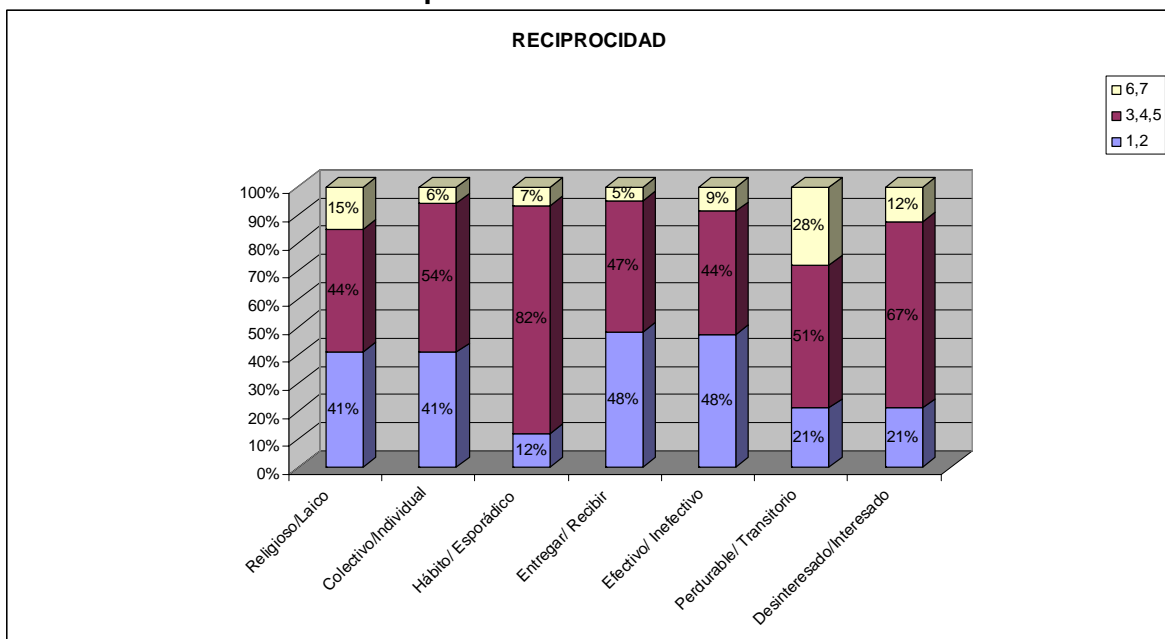
Gráfico nº 7: Perfil Reciprocidad



Reciprocidad es connotado como un hábito colectivo, con resultados claramente efectivos y perdurables, lo que implica una valoración muy positiva del reactivo. Además muestra una leve tendencia a ser definida como una acción laica e interesada y muy cercano a la neutralidad cuando es evaluado con el discriminador entregar/recibir.

Ahora, al observar el grafico de frecuencias de este reactivo, es interesante la relevante proporción de evaluaciones neutras en todos los pares discriminadores. Esto puede tener dos explicaciones, por un lado que los jóvenes no definen reciprocidad a partir de este tipo de tipificaciones de sentido, o que efectivamente el concepto contenga selecciones compartidas.

Gráfico nº 8: Frecuencias Reciprocidad



Entonces, al observar estas frecuencias podemos identificar las siguientes tendencias:

- *Religioso/laico*: la evaluación en este discriminador está muy dividida, el 44% evalúa el reactivo de forma neutral, mientras el 41% lo vincula a una acción religiosa y solo el 15% lo asocia a una acción laica.
- *Colectivo/individual*: la mayoría de los jóvenes evalúa de una forma neutral la reciprocidad frente a este reactivo (54%), mientras un grupo muy relevante lo vincula a una acción colectiva (41%) y un porcentaje muy menor a una acción individual (6%).
- *Hábito/espórádico*: es muy interesante observar que una mayoría absoluta evalúa el reactivo de forma neutral frente a este par adjetivo (82%), con un grupo muy menor que lo evalúa como hábito (12%) y otro aún más pequeño que lo define como esporádico (7%).

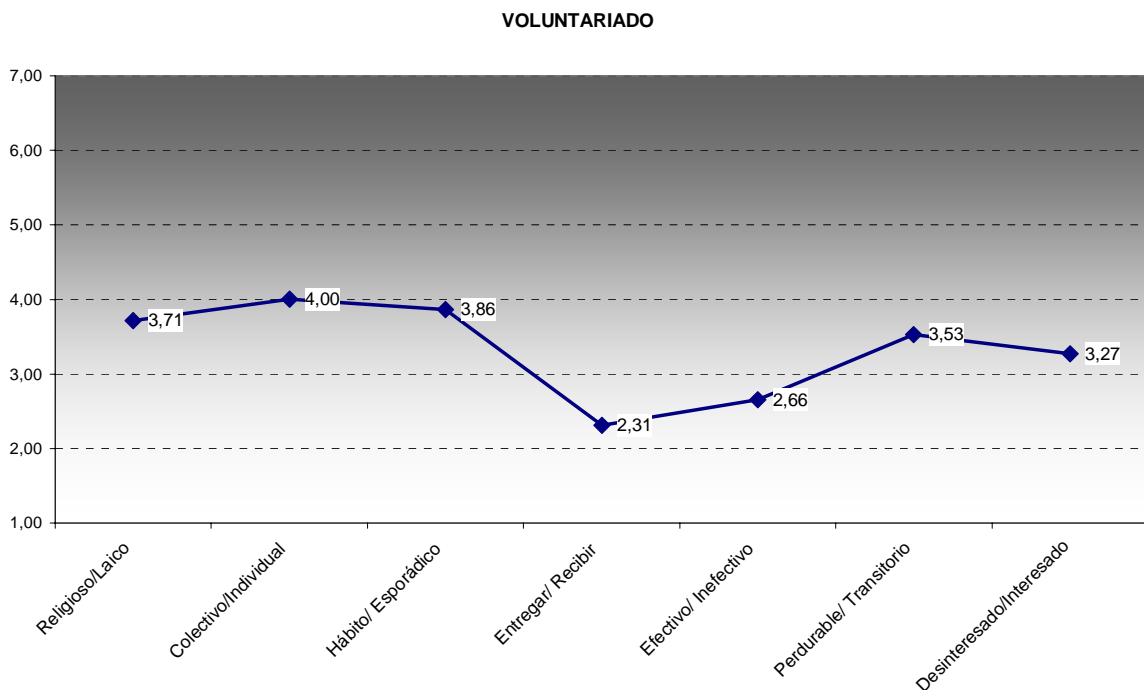
- *Entregar/recibir*: frente a este par evaluador, las evaluaciones del reactivo están divididas ya que un 48% lo asocia a entregar, mientras un 47% lo evalúa de forma neutral y sólo un 5% lo vincula con recibir.
- *Efectivo/inefectivo*: en este discriminador las puntuaciones también se encuentran divididas ya que el 48% lo evalúa como una acción con resultados efectivos, mientras un 44% lo evalúa de forma más neutral, pero solo el 9% lo define como inefectivo.
- *Perdurable/transitorio*: frente a este discriminador, la mayoría lo evalúa de forma neutral (51%), un porcentaje importante lo vincula a una acción transitoria (28%) y un grupo un poco menor lo define como perdurable (21%).
- *Desinteresado/interesado*: en este discriminador una amplia mayoría (67%) lo evalúa de forma neutral, mientras un grupo muy menor lo define como desinteresado (21%) y otro aún menor como una acción interesada (12%).

Al observar estas puntuaciones es interesante relacionarlas con lo que se observa como reciprocidad en el discurso de expertos y voluntarios, ya que en algunos sentidos coincide con sus definiciones, pero sobre todo porque al igual que en sus discursos, en las distinciones de los jóvenes se acerca mucho a las puntuaciones con las que evaluaron responsabilidad social, aunque con tendencias en algunos discriminadores más neutrales.

e. Voluntariado

El perfil semántico que podemos observar de voluntariado, en función de las oposiciones de adjetivos que la evaluaron, es el siguiente:

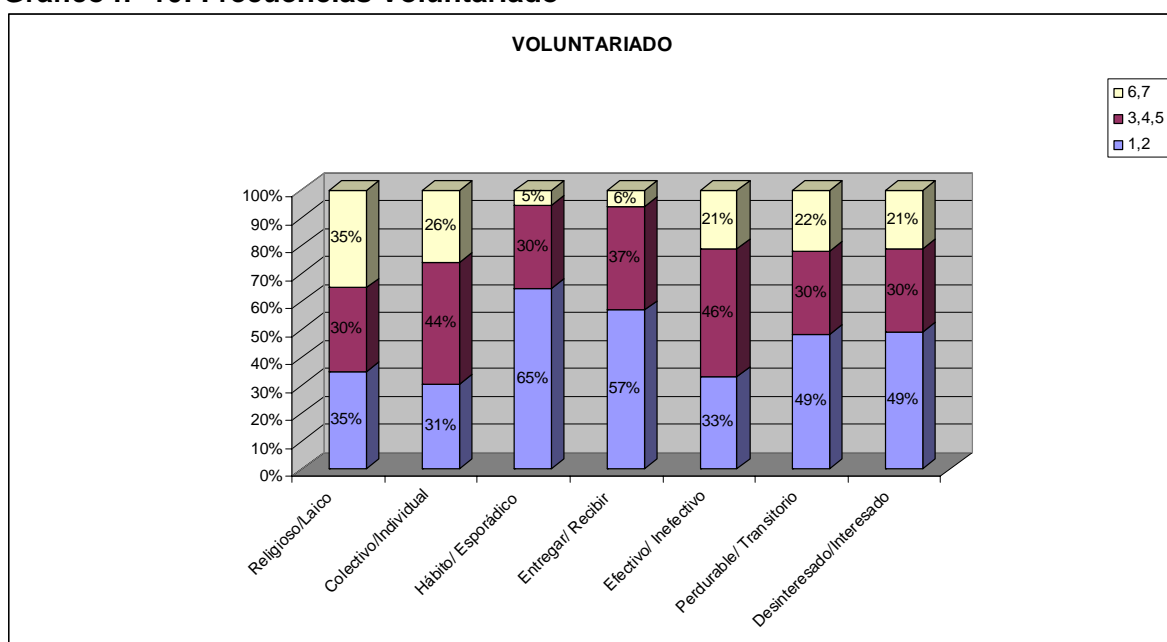
Gráfico nº 9: Perfil Voluntariado



A partir de las puntuaciones obtenidas, podemos definir voluntariado como una acción efectiva vinculada a la entrega. Con una leve tendencia a ser una acción desinteresada y de resultados perdurables. Las evaluaciones neutrales corresponden a los pares de adjetivos: religioso/ laico, colectivo/individual y hábito/espórádico, pero con leves tendencias hacia el hábito religioso.

Es interesante destacar que las personas que respondieron esta prueba eran todos jóvenes universitarios, que en algunos casos habían trabajado como voluntarios, pero en otros no, a diferencia de los que fueron entrevistados y que están estrechamente relacionados con este reactivo ya que trabajaban como voluntarios en una organización. Ahora, al observar las frecuencias en las puntuaciones, podemos especificar mejor las tendencias identificadas.

Gráfico nº 10: Frecuencias Voluntariado



A partir de estas frecuencias, identificamos las siguientes tendencias:

- *Religioso/laico*: frente a este par adjetivo, las evaluaciones están absolutamente divididas y en una proporción pareja ya que religioso y laico obtuvieron un 35% cada uno y el 30% restante fue una evaluación neutral.
- *Colectivo/individual*: al evaluar voluntariado frente a este discriminador también se dividen las puntuaciones pero con una mayor proporción en la evaluación neutral (44%) mientras un 31% evaluó el voluntariado como colectivo y solo un 26% como una acción individual.
- *Hábito/espórádico*: frente a este discriminador una importante mayoría lo definió como un hábito (65%), un segundo grupo menor como neutral (30%) y sólo un 5% lo indicó como una acción espórádica.

- *Entregar/recibir*: voluntariado es definido por la mayoría de los jóvenes como una acción vinculada a la entrega (57%), otro grupo menor lo evaluó frente a este discriminador de forma neutral (37%) y solo un 6% lo vinculo a recibir.
- *Efectivo/inefectivo*: la distribución de las puntuaciones en este discriminador es también dividida, ya que el 46% lo evaluó de forma neutral, el 33% lo definió como efectivo y un grupo bastante menor lo evaluó como inefectivo (21%).
- *Perdurable/transitorio*: en lo que se refiere a la perdurabilidad de sus resultados, casi la mitad de los jóvenes lo evaluó como claramente perdurable (49%), un grupo importante como lo evaluó de forma neutral (29%) y otro menor lo definió como transitorio (22%).
- *Desinteresado/interesado*: en este discriminador podemos identificar una clara tendencia hacia lo desinteresado, ya que casi la mitad de los jóvenes lo evaluaron de esta forma (49%), un segundo grupo lo evaluó de forma neutral (30%) y el 21% restante lo vinculo a una acción interesada.

Sin duda la evaluación de este reactivo es una de los que más llama la atención por la diferencia con el discurso de voluntarios y expertos. Podemos pensar que estas diferencias se deben a que la experiencia de ser voluntario involucra una resignificación de este concepto y una selección de sentido mucho más definida que cuando no se es parte de ello. Ahora, parte de los jóvenes que respondieron también han trabajado como voluntarios, pero por su edad no es una actividad que realicen desde hace mucho tiempo.

2.2 Distancias y Asociaciones Semánticas

Lo que sigue es un análisis de las puntuaciones arrojadas por los resultados de las pruebas, donde nos proponemos distinguir tendencias, asociaciones y distancias entre las semánticas evaluadas, en función de los pares de adjetivos discriminadores. Esto nos permitirá observar el dominio comunicativo de la colaboración a partir de la comparación de sus indicadores expresivos.

Para graficar los resultados de las pruebas utilizamos un módulo especial que se le agrega al software de cálculo Microsoft Excel® llamado XLSTAT®, el que entrega la posibilidad de graficar pruebas de diferencial semántico. A continuación presentamos estos gráficos: primero realizamos un análisis general de las pruebas y luego observamos el comportamiento de las tendencias comparando las variables que fueron incluidas en la prueba para observar diferencias entre grupos evaluadores: género, adscripción a religión y participación en trabajo voluntario.

Descripción General:

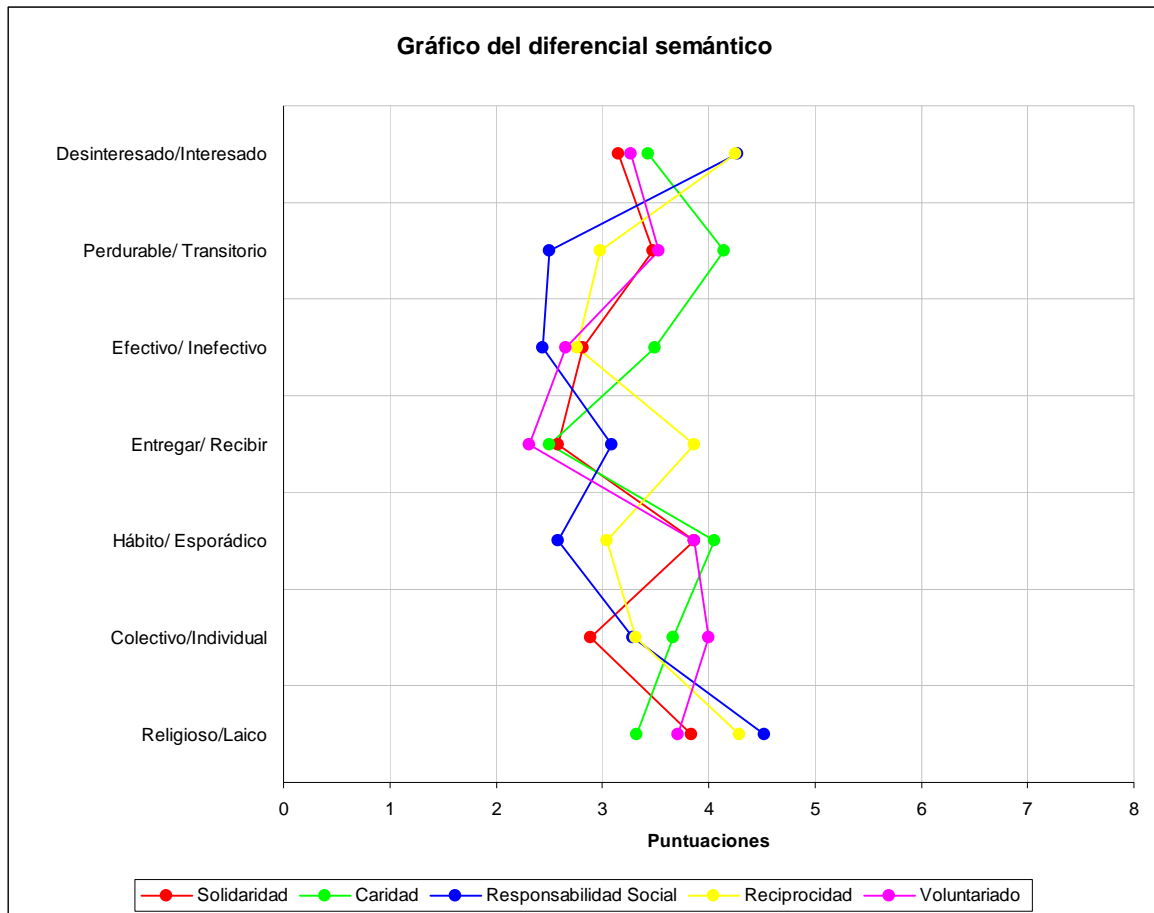
Para observar las distancias y asociaciones semánticas de los promedios de todas las pruebas respondidas por los jóvenes universitarios, para cada uno de los reactivos evaluados, entregamos la siguiente tabla:

Tabla nº 1: Promedio puntuaciones

GENERAL	Religioso/ Laico	Colectivo/ Individual	Hábito/ Esporádico	Entregar/ Recibir	Efectivo/ Inefectivo	Perdurable/ Transitorio	Desinteresado/ Interesado
Solidaridad	3,83	2,89	3,87	2,58	2,82	3,48	3,15
Caridad	3,33	3,67	4,05	2,50	3,50	4,14	3,43
Responsabilidad Social	4,52	3,29	2,58	3,09	2,44	2,50	4,27
Reciprocidad	4,29	3,31	3,04	3,86	2,76	2,98	4,26
Voluntariado	3,71	4,00	3,86	2,31	2,66	3,53	3,27

Para observar estas puntuaciones y comparar los resultados que obtiene cada reactivo, mostramos los resultados de todas las pruebas aplicadas en el siguiente grafico:

Gráfico nº 11: Diferencial Semántico General



Al observar este gráfico, lo primero que se aprecia es cierta homogeneidad a la hora de evaluar los conceptos en torno a los pares presentados, donde podemos distinguir una gran curva que marca una tendencia de la mayoría de los reactivos, que indica que serían distinciones que son comprendidas como colectivas, vinculadas a la entrega habitual, con resultados efectivos y perdurables, con una tendencia más dividida en torno a la discriminación a partir de los pares religioso/laico y desinteresado/interesado. Esto nos puede indicar una cierta homogeneidad en las distinciones que operan en el dominio comunicativo de la colaboración, evaluado a partir de estos discriminadores.

Ahora, a pesar de esta gran curva general, podemos observar diferencias relevantes en las tendencias que se identifican por cada par adjetivo:

- *Religioso/laico*: Este par adjetivo evalúa la dimensión objetiva. Aquí los extremos están dados por: caridad con 3,33 puntos y responsabilidad social con 4,52. La distancia semántica es importante, con 1,19 puntos y los reactivos que están entre ellos tienen un comportamiento dividido, reciprocidad se acerca a responsabilidad social y tanto solidaridad como voluntariado se acercan más a caridad con una tendencia más religiosa.
- *Colectivo/individual*: Este par adjetivo lo utilizamos para observar la dimensión social indicando hacia los medios de la acción. En el extremo más vinculado a una acción colectiva se encuentra solidaridad, con 2,89 puntos, el que tiene mayor distancia con este reactivo es voluntariado, pero que obtiene como promedio una puntuación neutral 4,00. La distancia semántica entre ambos es de 1,11 puntos y el resto de los reactivos muestran una tendencia hacia la acción colectiva en el siguiente orden: responsabilidad social, reciprocidad y caridad.
- *Hábito/espórádico*: En la dimensión temporal ubicamos este par de adjetivos evaluando resultados de las acciones colaborativas. Los resultados indican al reactivo responsabilidad social (2,58 puntos) en el extremo más cercano a hábito y caridad (4,05 puntos) en el otro extremo, con una evaluación muy neutral. La distancia semántica entre ambos reactivos es de 1,47 puntos, y entre ellos se encuentra (observando desde hábito hacia esporádico): reciprocidad, voluntariado y solidaridad, estos dos últimos con puntuaciones prácticamente equivalentes y con una puntuación ya muy cercana al reactivo caridad.
- *Entregar/recibir*: Este par de adjetivos lo hemos ubicado en la dimensión social y observa los medios de los reactivos. Con ellos se evalúa a voluntariado como el extremo más vinculado a la entrega (con 2,31 de puntaje) y reciprocidad como el extremo con una tendencia más neutral (con una puntuación de 3,86). La distancia semántica entre estos reactivos es de 1,55 puntos y los reactivos se ubican desde entrega a la puntuación neutral en el siguiente orden: caridad, solidaridad y responsabilidad social.

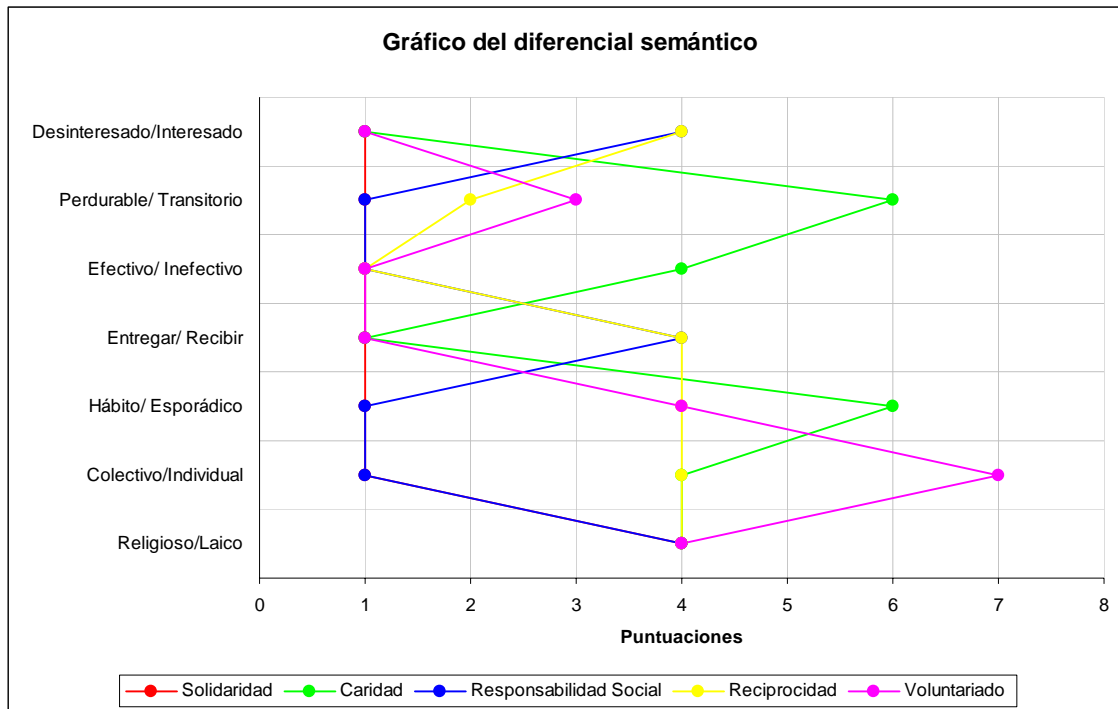
- *Efectivo/inefectivo*: A la hora de evaluar la efectividad de los resultados de los reactivos en la dimensión objetiva, hay una clara propensión hacia lo efectivo, donde responsabilidad social marca la mayor tendencia con un 2,44 puntos, mientras caridad es el único reactivo que connota una tendencia más neutral con una puntuación de 3,50. La distancia semántica entre estos extremos es de 1,06 puntos, y entre ellos encontramos reciprocidad, voluntariado y solidaridad (desde lo efectivo a lo inefectivo).
- *Perdurable/transitorio*: Este par adjetivo lo ubicamos en la dimensión temporal y se refiere a los resultados de la acción colaborativa. Las mayores diferencias que encontramos es entre los reactivos responsabilidad social, con una puntuación de 2,96, y caridad, que obtiene 4,14 puntos. La distancia semántica entre estos reactivos es de 1,64, la mayor distancia encontrada y entre ellos, observando desde lo perdurable hacia lo neutral, se ubican los reactivos: reciprocidad, solidaridad y voluntariado.
- *Desinteresado/interesado*: A partir de este discriminador se evalúa la relación entre el que realiza la acción y los beneficios que busca obtener. Aquí las puntuaciones extremas las obtienen solidaridad con 3,15 puntos y responsabilidad social con 4,27. La distancia semántica entre estos reactivos es de 1,12, donde se encuentra voluntariado y caridad, muy cercano a solidaridad, mientras reciprocidad aparece con prácticamente la misma puntuación que responsabilidad social.

De esta forma, obtenemos una observación general del comportamiento de los reactivos frente a los diferentes pares de adjetivos, a partir de los promedios de todas las evaluaciones. Es necesario resaltar que la mayor distancia semántica se identifica en la evaluación del par adjetivo perdurable/transitorio (1,64), mientras la menor distancia semántica la obtuvo efectivo/inefectivo (1,06 puntos de distancia). Así mismo podemos observar como responsabilidad social aparece en uno de los extremos de las evaluaciones en cinco de los discriminadores, de los cuales cuatro tienen la mayor distancia semántica con el reactivo caridad, lo que podríamos interpretar como indicador de que las mayores diferencias en las distinciones semánticas del dominio comunicativo de la colaboración, las protagonizan estos dos reactivos.

Por otra parte, podemos identificar algunas asociaciones importantes entre los reactivos, en el sentido de que muestran tendencias hacia los mismos adjetivos y con distancias proporcionadas entre ellas. Por ejemplo, en el caso de caridad, los reactivos con mayor frecuencia de asociación a él son solidaridad y voluntariado, mientras en el caso de responsabilidad social el reactivo más asociado es reciprocidad. Estas asociaciones se refieren a que las curvas que dibujan son similares, aunque debemos destacar que muestran diferencias relevantes en algunas puntuaciones.

Ahora, para observar desde otro ángulo estas puntuaciones graficamos las modas obtenidas en cada uno de los reactivos:

Gráfico nº 12: Diferencial Semántico Modas



Aquí, lo primero que debemos resaltar es que para el par adjetivo religioso/laico, la frecuencia mayor de puntuación la obtiene la valoración neutral en todos los reactivos. Sin duda esto es muy relevante, podemos pensar que para estos jóvenes no es un discriminador en ninguno de los casos ya que además la frecuencia de la moda es sobre el 40% en todos los casos, lo que representa un consenso muy significativo. Las otras modas que debemos destacar por tener una frecuencia superior al 40%, son las que identificamos en el discriminador entregar/recibir, para los reactivos reciprocidad y responsabilidad social, los que obtienen una puntuación neutral lo que posiblemente hace referencia a que pueden implicar entregar y recibir al mismo tiempo (esto lo podemos deducir al relacionarlo con el discriminador desinteresado/interesado). Ahora, en el caso del reactivo voluntariado la moda obtiene también una alta frecuencia pero en la tendencia entregar.

Finalmente, el resto de las modas -debido a que no obtienen una frecuencia significativa- no nos permiten observar con claridad las tendencias identificadas a partir de los promedios. De todas formas, es interesante resaltar que solidaridad obtiene todas las modas con la tendencia mayor hacia: un hábito de entrega, desinteresado, con resultados perdurables y efectivos que implica una acción colectiva, mostrando solo una tendencia neutral en el ya mencionado discriminador religioso/laico.

2.3 Comparaciones entre grupos evaluadores

En las pruebas de diferencial semántico agregamos variables que ahora utilizaremos para observar las puntuaciones que se obtiene como grupos evaluadores diferenciados. A partir del análisis de los promedios describiremos los hallazgos de más de 0,25 puntos de diferencia entre las puntuaciones.

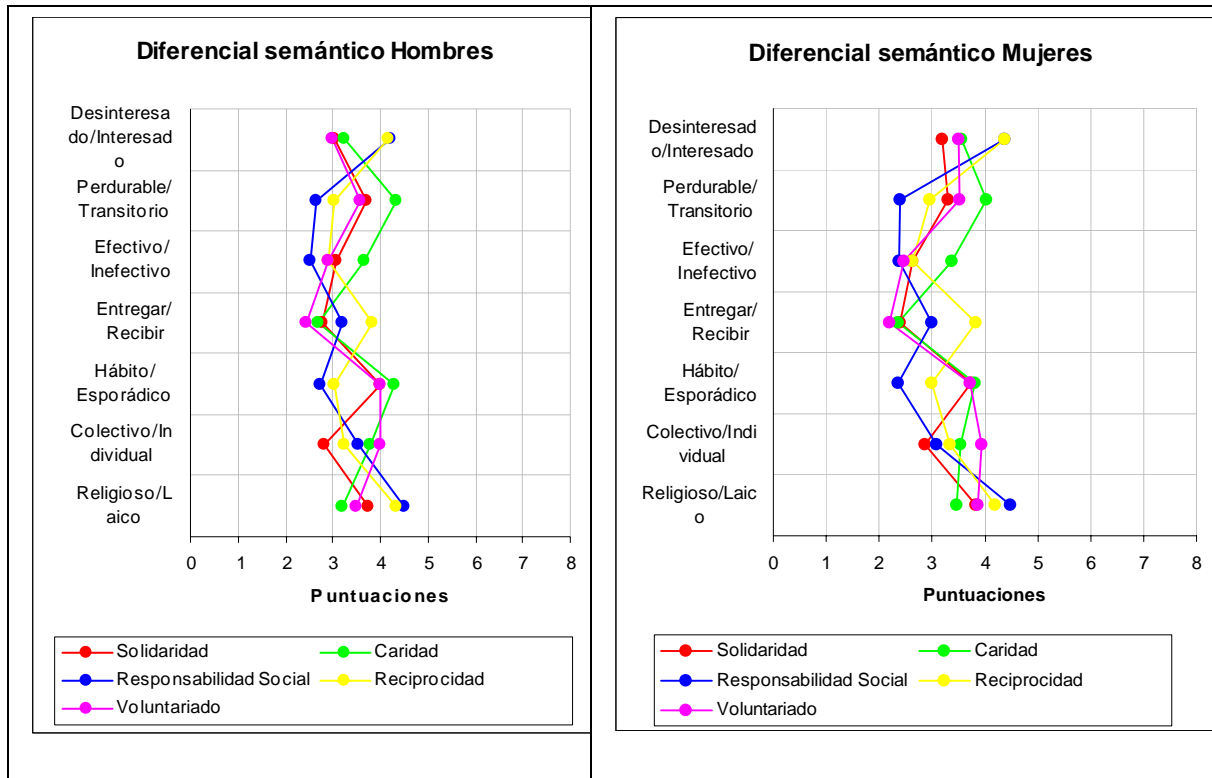
a. Género

El grupo de jóvenes universitarios que respondió las pruebas esta compuesto en un 42% de hombres y 58% de mujeres. Cuando comparamos las puntuaciones obtenidas en las pruebas respondidas, realizando esta distinción de género, descubrimos los siguientes hallazgos:

- *Religioso/laico*: Frente a este discriminador, las diferencias importantes se encuentran entre los reactivos caridad y voluntariado. Para los hombres caridad tiene una connotación más religiosa que para las mujeres y al contrario, voluntariado esta más cercano a la religión para las mujeres.
- *Hábito/espórádico*: En este discriminador las diferencias se presentan en tres reactivos: caridad, responsabilidad social y voluntariado. En los tres casos, para las mujeres están más vinculadas a un hábito que para los hombres.
- *Entregar/recibir*: Frente a este par adjetivo, las diferencias las encontramos en los reactivos solidaridad y caridad. Para las mujeres tanto solidaridad como caridad son acciones más vinculadas con entregar que para los hombres.
- *Efectivo/inefectivo*: En la evaluación resultante a partir de este par de adjetivos, las diferencias de género se encuentran en cuatro reactivos: solidaridad, caridad, reciprocidad y voluntariado. Aquí es muy interesante observar que para las mujeres todos los reactivos tienen efectos notoriamente más efectivos que para los hombres.
- *Desinteresado/interesado*: Frente a este discriminador encontramos diferencias en dos reactivos: caridad y voluntariado. En ambos casos son los hombres los que definen estas acciones con una tendencia más marcada hacia lo desinteresado.

Estas diferencias las podemos observar en el siguiente gráfico:

Gráfico nº 13: Diferencial Semántico Género



Debemos destacar que sólo el 10% de los hombres evaluadores trabaja actualmente como voluntario y el 50% de ellos no ha trabajado nunca como voluntario, mientras en el caso de las mujeres, el 17% trabaja actualmente y solo el 38% de ellas nunca lo ha realizado. Sin duda, este es un dato interesante para relacionar con las diferencias que acabamos de observar en sus discursos, donde es posible identificar una valoración más positiva de las mujeres sobre las acciones colaborativas. Ellas consideran que estas acciones están más vinculadas a un hábito con efectos positivos. Ahora, es muy relevante observar que al mismo tiempo que esto sucede, para las mujeres estas acciones tienen una tendencia un poco menor hacia lo desinteresado.

b. Religión

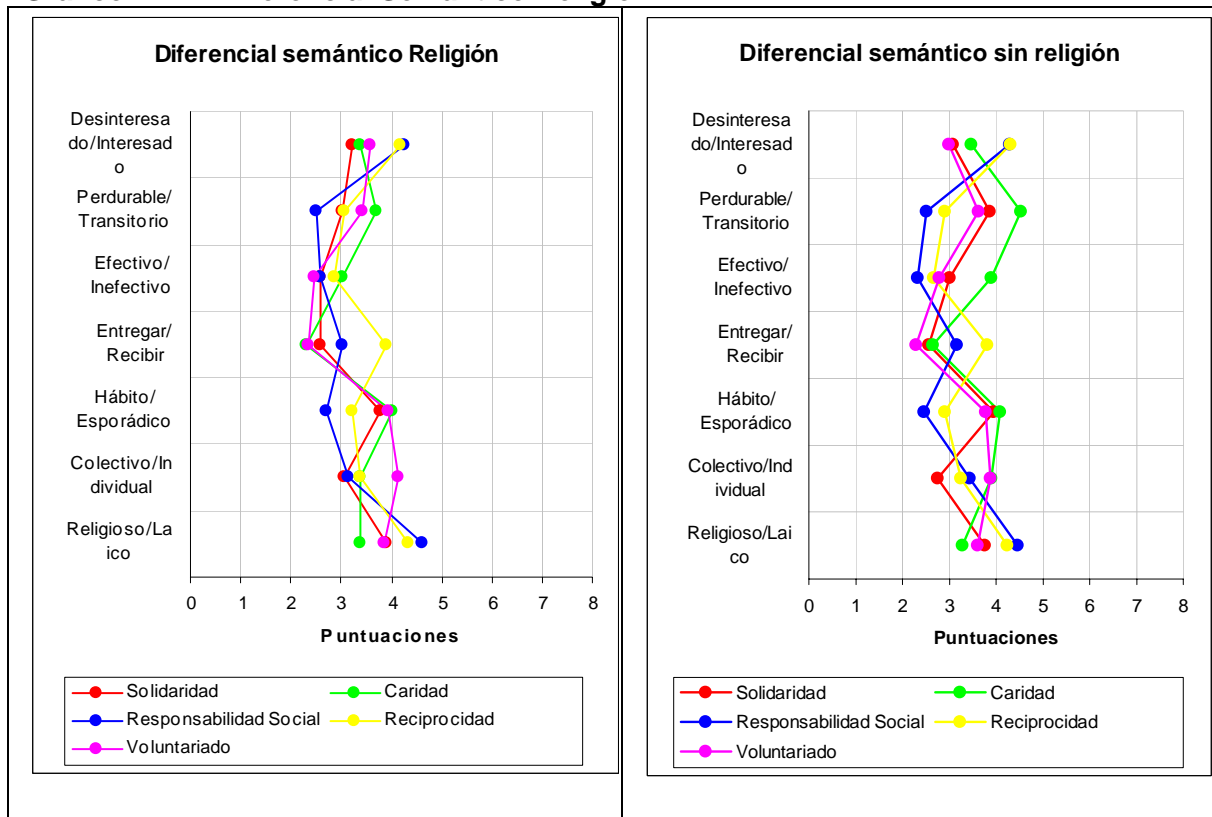
El 54% de los jóvenes universitarios que evaluaron los reactivos no se vinculó a ninguna religión, mientras el 29% de la muestra adscribió a la religión católica y el 17% a otras religiones. Ahora para efectos de nuestro análisis, realizamos dos grandes grupos, los que adscribieron a alguna religión y los que no lo hicieron. Al comparar las puntuaciones obtenidas utilizando esta variable, identificamos los siguientes hallazgos:

- *Entregar/recibir*: Frente a este par adjetivo el reactivo que mostró diferencias por grupo evaluador es caridad. Los jóvenes que se vincularon a alguna religión definieron caridad como una acción más cercana a la entrega que los que no se vincularon a ninguna.

- *Efectivo/inefectivo:* En este discriminador se identificaron tres reactivos con diferencias relevantes: caridad, responsabilidad social y voluntariado. Es interesante lo que sucede con esta variable en este discriminador, ya que los que se vinculan a una religión valoran de forma más positiva los efectos de solidaridad y voluntariado que los que no adscriben ninguna, mientras que éstos valoran de forma más positiva la responsabilidad social que los que si adscriben una religión (que a la vez es un reactivo que es definido por todos como una acción más vinculada a lo laico).
- *Perdurable/transitorio:* En este par adjetivo identificamos dos reactivos con diferencias relevantes para esta variable: solidaridad y caridad. En ambos casos, las personas que se vincularon a alguna religión observan los resultados de estas acciones colaborativas como más perdurables que los que no adscriben ninguna.
- *Desinteresado/interesado:* Frente a este discriminador un solo reactivo muestra diferencias notables: voluntariado. Los jóvenes que no adscriben ninguna religión definen el voluntariado como una acción notoriamente más desinteresada que los que si lo hacen.

Las diferencias destacadas son observables en el gráfico que sigue:

Gráfico nº 14: Diferencial Semántico Religión



Debemos destacar que al observar las diferencias que emergen a partir de esta variable los jóvenes que se vinculan a alguna religión valoran de forma más positiva los efectos de las acciones colaborativas que son definidas como acciones más cercanas a la religión, identificándolas como más efectivas y de resultados más perdurables, pero de forma paralela identifican el voluntariado como una acción más interesada que los que no adscriben ninguna religión. Podemos relacionar esta información con que los jóvenes que no adscriben ninguna religión han trabajado en mayor porcentaje que los que si adscriben, pero trabajan menos en la actualidad, donde de ellos el 12% trabaja actualmente como voluntario, el 52% ha trabajado alguna vez, y el 36% no lo ha realizado nunca. Mientras, de quienes afirmaron ser de la religión católica el 14% trabaja como voluntario, el 39% ha trabajado y el 46% no ha trabajado nunca como voluntario y los que afirmaron adscribir a otra religión, el 17% de ellos trabaja como voluntario, el 24% lo ha hecho, y el 59% no lo ha realizado nunca.

c. Voluntariado

En relación a la experiencia en el trabajo voluntario, de nuestra muestra el 13% de los casos trabaja actualmente como voluntario (32 casos), el 43% ha trabajado como voluntario en alguna oportunidad (103 casos), mientras que el 44% no ha trabajado nunca como voluntario (104 casos). Para efectos de nuestro análisis, agrupamos las distinciones de los jóvenes que trabajan actualmente como voluntarios con los lo han tenido esta experiencia anteriormente y los comparamos con los que declararon que nunca han realizado trabajo voluntario. Ahora mostraremos los hallazgos que emergen a partir de esta diferenciación:

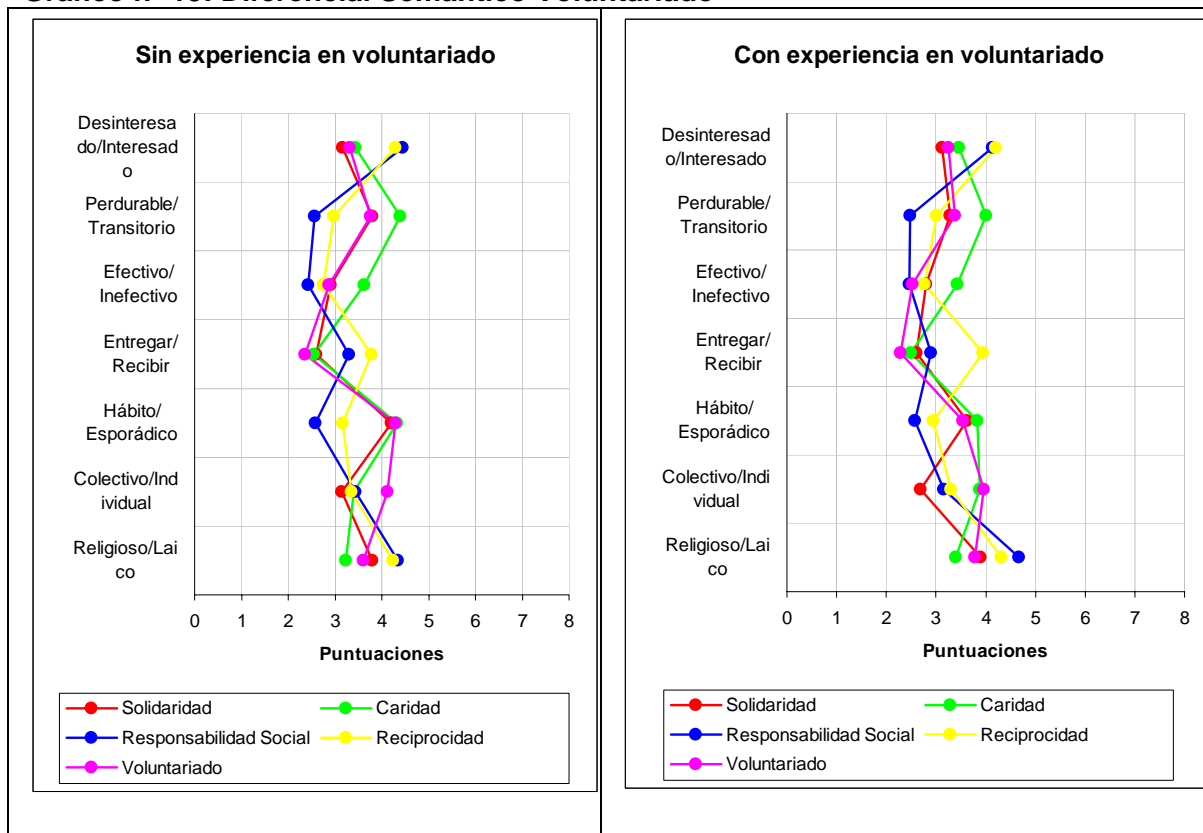
- *Religioso/laico*: En la evaluación de este par adjetivo las diferencias que encontramos están en el reactivo responsabilidad social, donde los jóvenes que han tenido alguna experiencia de trabajo voluntario lo asocian a una acción más laica que los que no la han tenido.
- *Colectivo/individual*: Este discriminador muestra diferencias en tres reactivos: solidaridad, caridad y responsabilidad social. Tanto solidaridad como responsabilidad social son definidas por los que han realizado trabajo voluntario como una acción más colectiva que los que no han sido voluntarios. En cambio, con el reactivo caridad sucede lo contrario, los que no han sido voluntarios lo identifican como más colectiva que los que han sido.
- *Hábito/esporádico*: Frente a este discriminador hay tres reactivos que son evaluados de forma diferente: solidaridad, caridad y voluntariado. En los tres casos los que han sido voluntarios los definen como actividades vinculadas a un hábito, en cambio los que no han tenido experiencias de voluntariado definen estas acciones como esporádicas.
- *Entregar/recibir*: En la evaluación de este discriminador, el único reactivo que muestra diferencias relevantes es responsabilidad social, el cual es definido

por los que han tenido experiencias de voluntariado como una con mayor tendencia hacia la entrega que los que no han tenido esta experiencia.

- *Efectivo/inefectivo*: Es muy interesante observar que al discriminar a partir de este par adjetivo el único reactivo que muestra diferencias relevantes es precisamente voluntariado, donde los jóvenes que no han tenido alguna experiencia de este tipo definen el voluntariado como una acción más efectiva que los que si la han tenido.

Estas diferencias las podemos observar al comparar los siguientes gráficos:

Gráfico nº 15: Diferencial Semántico Voluntariado



En definitiva al observar las diferencias que arroja la variable de trabajo voluntario, observamos que los que han tenido alguna experiencia de este tipo definen las acciones colaborativas que se han evaluado de una forma mucho más concordante con el discurso de los voluntarios y expertos que fueron entrevistados. Lo que no es algo que nos deba extrañar ya que comparten una experiencia que obviamente mueve sus ángulos de observación. Sin embargo, llama la atención que cuando se evalúan los efectos del voluntariado, son los que no han tenido experiencia en este tipo de actividad los que evalúan de forma más positiva los efectos de estas acciones colaborativas.

3. MOTIVACIONES QUE SE COMUNICAN COMO PROBABILIZADORAS DEL VOLUNTARIADO

A partir de focus group y entrevistas semi-estructuradas aplicadas a voluntarios de diferentes organizaciones sociales, que fueron realizadas en el marco del proyecto de Colaboración (las que fueron trabajadas especialmente por Cynthia Meersohn¹¹), identificamos una serie de discursos y distinciones que nos permiten observar las motivaciones que se asocian al trabajo voluntario. Estos análisis además los complementamos con información recabada a partir del instrumento cuantitativo aplicado a jóvenes universitarios.

En las entrevistas que se realizaron tanto a expertos como voluntarios, podemos identificar diferenciaciones en los tipos de voluntarios que tienen actitudes y posturas diferentes frente a su trabajo. Las principales distinciones que se realizan es en torno a los ciclos vitales, donde cada grupo generacional estaría ligado a determinados roles sociales.

- *Jóvenes*: cuando nuestros entrevistados hablan de jóvenes se refieren a personas que aun no han formado una familia, que están estudiando o recién empezando a trabajar. Estos jóvenes, trabajan como voluntarios en variados contextos, pero en general para algunos jóvenes ser voluntarios es una acción ciudadana, incluso política, ya que se constituye como una forma de generar cambios positivos en la sociedad. En los discursos de nuestros entrevistados, el voluntariado se presenta como una oportunidad para participar de una forma no tradicional, entregando un sentido de pertenencia a un lugar (organización) y a un proyecto, generando mayores posibilidades de inclusión social tanto para los beneficiarios como para los jóvenes voluntarios.
- *Padres de familia*: son definidos como los voluntarios que están trabajando y tienen una familia. En el discurso de este tipo de voluntarios podemos identificar una diferenciación en el sentido que le otorgan en la actualidad a su trabajo voluntario y el que le otorgaban cuando eran más jóvenes. Desde su perspectiva, cuando se es más joven el voluntariado está muy orientado a perseguir ideales, pero en la etapa en que ellos se encuentran, además de perseguir estos ideales, se valora el trabajo voluntario como una instancia de satisfacción y gratificación personal. Además, destacan la importancia que tiene mantener su trabajo voluntario para transmitir a sus hijos los valores asociados a la búsqueda de justicia social.
- *Dueñas de casa*: los discursos de los voluntarios se refieren de esta forma a las mujeres adultas que dedican parte de su tiempo a trabajar como voluntarias, de forma complementaria al cuidado de sus hijos y de los quehaceres del hogar. Las mujeres que son profesionales ven este trabajo como una instancia para desarrollarse profesionalmente y aportar con sus

¹¹ Meersohn (2006)

conocimientos, las que no son tienen una profesión valoran el espacio que las organizaciones les entregan para sentir que aportan más allá de sus hogares.

- *Adultos mayores*: cuando nuestros entrevistados nos hablan de personas mayores, se refieren a personas que se han jubilado o que han terminado el período de crianza de sus hijos, teniendo más tiempo disponible para dedicar a trabajar como voluntarios. Cuando son ellos mismos los que se describen, resaltan que sienten que están en una etapa en la que pueden hacer algo bueno por los demás a través del voluntariado, como una forma de participación política, ya que tienen más tiempo y menos responsabilidades que cumplir.

De forma paralela a la definición de estos tipos de voluntarios, los entrevistados identifican una serie de factores que influyen en la promoción del trabajo voluntario y en la formación en torno a este tipo de participación ciudadana.

3.1 Factores que probabilizan el voluntariado:

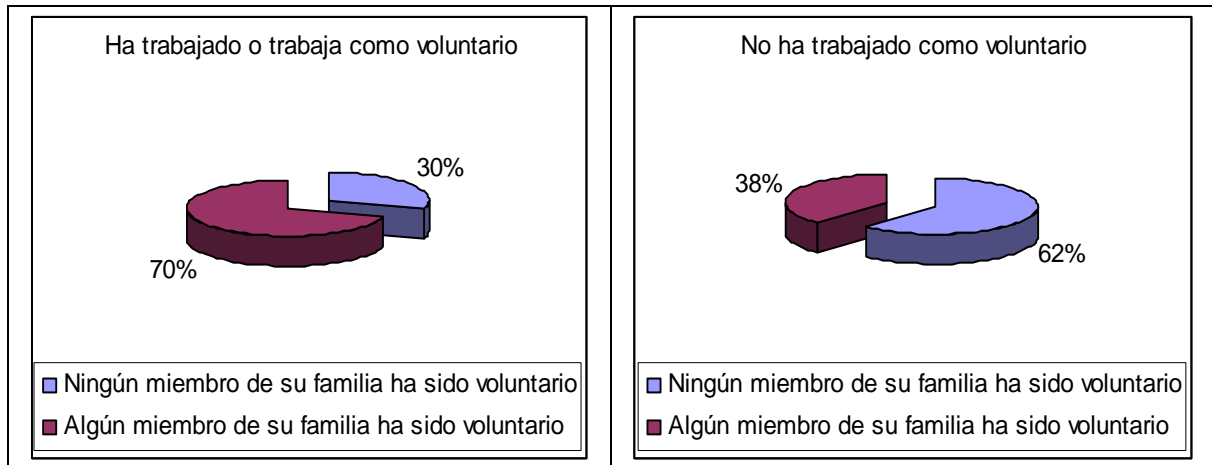
A partir del análisis del discurso de los voluntarios en torno a las motivaciones que tuvieron para comenzar a trabajar como voluntario, identificamos tres factores centrales: familia, vocación y educación. Para complementar esta información cualitativa, también consideramos los datos que nos entregó el instrumento aplicado a jóvenes universitarios.

a. Familia:

Gran parte de los entrevistados mencionaron a la familia como la principal promotora de las prácticas solidarias. Por un lado, el ejemplo directo de trabajo voluntario, porque padres o algún otro integrante de la familia ha pertenecido a alguna organización, y por otro lado, cuando las familias mantienen una relación de constante colaboración con otros familiares, amigos o vecinos, marcarían a los hijos en una actitud de constante preocupación por el otro. Además, parte de lo que se lograría transmitir a través de la familia, es la consecuencia entre principios y acciones, el esfuerzo para conseguir objetivos y la gratuidad, como valores que se inscribirían en la cotidianeidad. Los voluntarios le dan tanta importancia a este aspecto, que algunos argumentan que una de las motivaciones que tienen para seguir trabajando como voluntarios es ser un ejemplo para sus hijos.

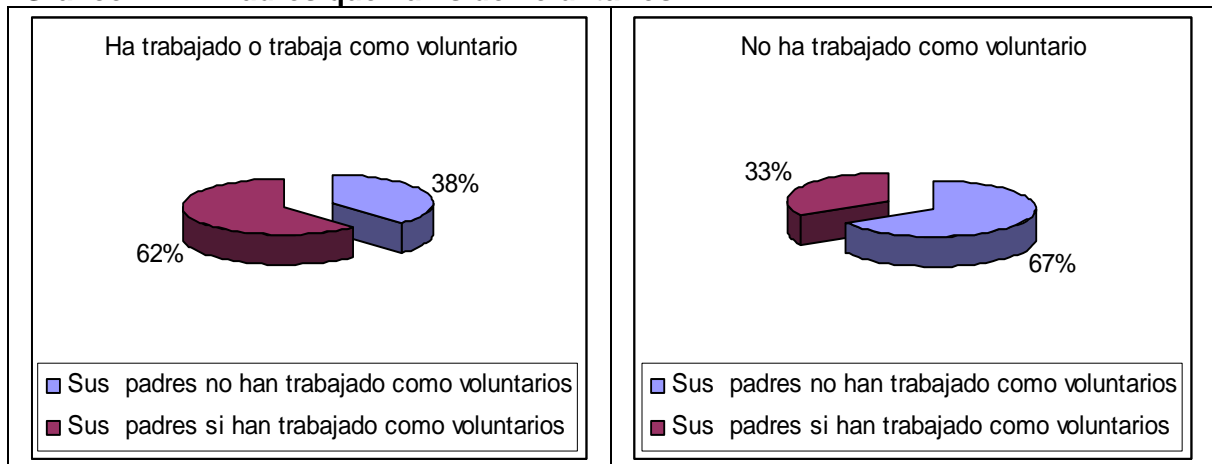
Al complementar estos discursos en torno a la familia con la información entregada frente a la pregunta ¿Alguien de tu familia ha realizado trabajo voluntario? Los resultados son los siguientes:

Gráfico nº 16: Familia donde otros han sido voluntarios



Como vemos, los jóvenes universitarios que trabajan o han trabajado como voluntarios en el 70% de los casos han tenido otro familiar que también ha realizado trabajo voluntario, mientras en el caso de los que no lo han hecho, solo el 38% respondió que alguien de su familia ha realizado voluntariado. Como podemos observar la diferencia entre los dos casos es muy notoria y la mayor parte de los que han hecho trabajo voluntario alguno de sus familiares ha realizado una práctica similar. Ahora, si realizamos la observación desde el punto de los jóvenes que respondió que alguien de su familia ha realizado trabajos voluntarios, el 18% trabaja actualmente como voluntario, el 53% lo ha realizado, y el 29% no lo ha realizado nunca. Por el contrario, para el grupo que respondió que nadie de su familia realizó trabajos voluntarios, el 9% trabaja actualmente como voluntario, el 30% ha trabajado como voluntario, y el 62% no lo ha hecho nunca. Ahora, cuando se les pregunta si sus padres directamente han sido los que han hecho trabajo voluntario, la proporción es muy similar, aunque baja unos puntos el porcentaje en ambas situaciones.

Gráfico nº 17: Padres que han sido voluntarios



Debido a la importancia que muestra esta variable como diferenciador, la observamos desde el otro lado. En el conjunto de quienes tienen Padres que han

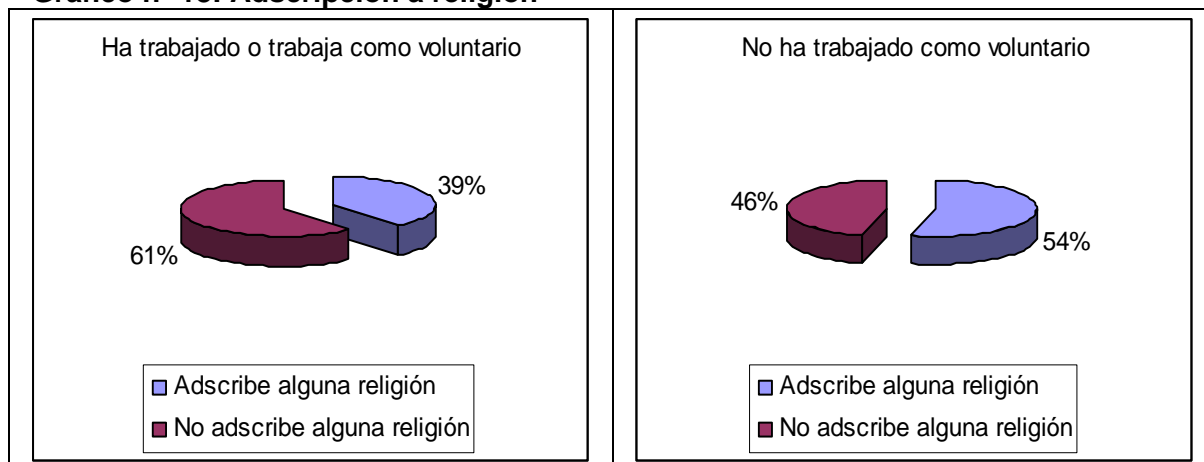
realizado trabajos voluntarios, el 19% trabaja actualmente como voluntario, el 57% ha trabajado, y el 24% no lo ha realizado nunca. Por el contrario, quienes no cuentan con Padres que hayan realizado trabajos de este tipo, el 14% se desempeña actualmente como voluntario, el 34% lo ha realizado, y el 52% no se ha desempeñado nunca como voluntarios.

b. Vocación:

Los voluntarios definen la vocación como una inclinación que se manifiesta principalmente como una preocupación por los demás que deriva en una necesidad de ayudar a quienes lo necesitan, es una vocación de servicio que se vive más allá del contexto del voluntariado pero que permite llegar a realizar trabajo voluntario. En este contexto se entiende que la asistencia que se puede prestar a los demás va más allá de ayudas materiales o pragmáticas, también se incluye la asistencia emocional. En algunos casos, este tipo de asistencia se vincula estrechamente con la concepción de la vocación desde una perspectiva religiosa, donde la necesidad de ser buen cristiano implica ayudar a los demás. Incluso, en el discurso de los voluntarios podemos identificar una tendencia a mencionar el ejemplo de Jesús y de plantear el servicio social como una forma de vivenciar la fe.

Cuando les preguntamos a los jóvenes universitarios si adscribían a alguna religión las respuestas son las siguientes:

Gráfico nº 18: Adscripción a religión



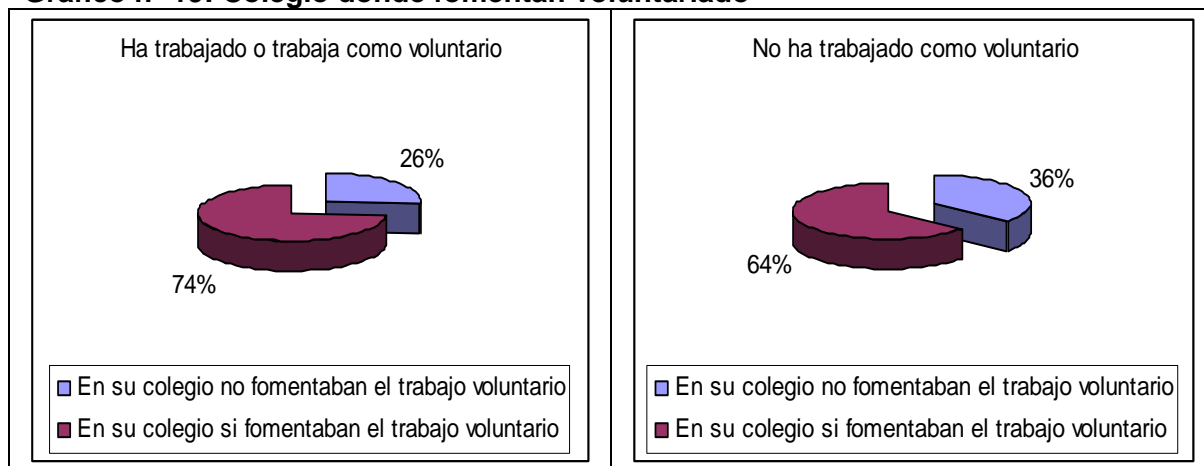
Como podemos observar no encontramos una relación significativa entre la vinculación con una religión de estos jóvenes y su práctica como voluntarios. Sin embargo debemos recordar que las entrevistas realizadas fueron hechas a voluntarios de diferentes edades, siendo los voluntarios de más edad los que plantearon la existencia de una vocación más relacionada con la religión. Al parecer este no sería un factor significativo para las generaciones más jóvenes.

c. Educación:

Los colegios se presentan como un espacio privilegiado de socialización, donde los niños pueden internalizar comportamientos orientados a la colaboración social, especialmente a partir de experiencias de trabajo voluntario o de asistencia a personas necesitadas. Desde la perspectiva de los entrevistados, la escuela es la institución externa a la familia, más importante para la formación en valores y la promoción de conductas responsables socialmente. Muchos de los voluntarios entrevistados explicaron haber tenido experiencias en sus colegios, vinculadas a grupos de acción social, experiencias de asistencia a grupos desprotegidos o trabajo comunitario, todas experiencias organizadas en torno a los colegios y que permiten que los niños tengan la experiencia de algún tipo de actividad vinculada a acción social. En este sentido, la educación formal permite construir hábitos de servicio y acercarse a otras realidades lo que muchas veces permite instalar en los niños la inquietud por las realidades de los otros.

En el caso de la educación, la pregunta que les realizamos a los jóvenes es la siguiente: ¿En tu colegio fomentaban el trabajo voluntario? Frente a ella el 55% de los casos contestó que efectivamente su colegio fomentaba el trabajo voluntario, mientras que el 45% contestó lo contrario, que su colegio no fomentaba el trabajo voluntario. Cuando esta variable la relacionamos con la variable voluntariado, los resultados que obtuvimos no dan muestras de diferencias significativas entre los que han realizado trabajo voluntario y los que no lo han hecho, pero si llama la atención que en general, en un porcentaje bastante alto los jóvenes afirmaron que sus colegios si fomentaban el voluntariado.

Gráfico nº 19: Colegio donde fomentan voluntariado



Como podemos observar, a partir del discurso de nuestros entrevistados identificamos una serie de factores que influirían en la promoción del trabajo voluntario y esta información la relacionamos con los datos cuantitativos que entregaron los jóvenes sobre estas mismas temáticas. De esta forma, entendemos que hay algunos factores que de forma evidente están relacionados con jóvenes que efectivamente han realizado trabajo voluntario, mientras hay otros factores

que habría que realizar posteriores investigaciones para comprender si están relacionados de forma más estrecha con otros grupos etéreos o simplemente no están operando como promovedores de acciones de este tipo.

Ahora, nuestros entrevistados además de estos factores identifican motivaciones que impulsan a ingresar a una organización como voluntarios y otras que permiten mantenerse siendo parte de ellas. A continuación, en función de estos discursos, nosotros identificamos motivaciones desencadenantes y motivaciones sostenedoras del trabajo voluntario.

3.2 Motivaciones desencadenantes

Entendemos como motivaciones desencadenantes aquellos elementos que los entrevistados identifican como relevantes para ingresar a una organización como voluntarios. A pesar de que el discurso general apunta a que la gran mayoría de los voluntarios ingresa por la motivación de ayudar a otros, los mismo entrevistados identifican otras experiencias de diferente naturaleza, algunas muy concretas, que logran generar una inquietud por realizar este tipo de actividad.

- *Experiencia solidaria:* Un factor que se reconoce como desencadenante son las acciones voluntarias que se desarrollan en forma aislada para ayudar en situaciones de catástrofes. Desde la perspectiva de nuestros entrevistados, estas experiencias pueden gatillar emociones muy fuertes y la conciencia de la precariedad de otras realidades. A partir de esto, generan un deseo de incorporar prácticas de este tipo de forma más sistemática, lo que muchas veces los lleva a ingresar a ser voluntarios de una organización.
- *Acción ciudadana:* De esta forma llaman los voluntarios a la motivación que empuja a ingresar a una organización a partir de enfrentarse a situaciones de grave injusticia social. Estas situaciones mueven a las personas que tienen como base de su acción el ayudar a quienes se encuentran en situaciones de exclusión social. en este sentido, nuestros entrevistados definen que la acción ciudadana significa que las injusticias sociales mueven a las personas a combatirlas.
- *Llegada fortuita:* Otra forma de llegar a ser voluntario sería acercándose de manera fortuita a una organización, donde las personas no llegan buscando explícitamente ingresar como voluntarios. Sin embargo, los entrevistados plantean que si en el momento de encontrarse con una organización de este tipo se tiene el interés de ocupar parte de su tiempo en realizar alguna actividad relacionada con ayudar a otros, al encontrarse con un espacio donde pueden desarrollar esta inquietud, ingresan como voluntarios.
- *Conocidos en organizaciones:* La mayoría de nuestros entrevistados llegaron a las organizaciones donde trabajan a partir de algún conocido que los invitó. Así mismo, ellos destacan que el ingreso a organizaciones de voluntariado se da

principalmente a través de redes de asociación, donde los familiares y amigos juegan un rol central en la motivación para ingresar.

- *Tiempo nulo*: Los voluntarios realizan una diferenciación entre tiempo libre y el tiempo que dedican a trabajar como voluntarios. Cuando hablan de tiempo libre se refieren a un tiempo dedicado a descansar o a actividades recreativas; en cambio el tiempo nulo es el tiempo del que las personas disponen para realizar otro tipo de actividades, como el trabajo voluntario. Un ejemplo de este tipo de tiempo es el que le queda a las personas después de jubilarse, o en el caso de las mujeres dueñas de casa, después de terminar la crianza de los niños. En estos casos, se dan los individuos se dan cuenta de que tienen más tiempo sin actividades establecidas y en muchos casos deciden dedicarlo al voluntariado, ya sea por llenar su tiempo, buscar una nueva actividad o porque ahora sienten que si pueden realizar inquietudes que no habían logrado atender con anterioridad.
- *Profesionales en busca de experiencia*: Otro grupo de voluntarios ingresan a trabajar en la etapa en que ya son profesionales pero que no están ejerciendo, entonces buscan en el trabajo voluntario un espacio para ejercer informalmente su profesión, ocupar su tiempo, ganar experiencia y curriculum, lo que también va acompañado de un sentirse más integrados a la sociedad. En este grupo además de los jóvenes están las mujeres que han interrumpido su vida laboral para dedicarla al cuidado de su familia, pero que siguen manteniendo la inquietud de ejercer su profesión y aportar desde sus conocimientos.

Como podemos observar, a partir de las entrevistas a expertos y personas que trabajan como voluntarios, identificamos una variedad de motivaciones que llevan a los individuos a ingresar en organizaciones como voluntarios, las que fueron agrupadas en seis clasificaciones que nos permiten observar tipos de motivaciones o vivencias experimentadas que desencadenan el deseo de ser voluntario o ayudan a tomar una decisión de ingresar a una organización como voluntario.

3.3 Motivaciones sostenedoras

Los voluntarios entrevistados además de identificar motivaciones para ingresar a una organización, identifican motivaciones que les han ayudado para mantenerse como voluntarios. A este tipo de motivaciones las llamamos sostenedoras. Es relevante destacar que muchas veces los voluntarios identifican más de una motivación y en algunos casos implican una constante búsqueda de organizaciones donde ejercer su voluntariado que cumpla con las expectativas asociadas.

- *Apoyo familiar*: La opinión de la familia respecto al trabajo voluntario se presenta como un factor central en el mantenimiento de esta práctica. Los entrevistados plantearon que cuando este apoyo no existe generalmente los voluntarios terminan abandonando las organizaciones, ya que para ellos es

central que la familia entienda y apoye la dedicación de tiempo y energías que implican estas prácticas, las que en muchas situaciones implica reducir su tiempo libre dedicado a compartir con la familia. Además, plantean que cuando la familia respeta y valora la actividad de los voluntarios, esto se transforma en un incentivo para continuar trabajando en las organizaciones. Muchas veces esto se ve potenciado cuando los voluntarios logran a traer a otros miembros de su familia a trabajar con ellos, de esta forma se favorece el entendimiento sobre la relevancia de este trabajo y así mismo, también es posible compartir el tiempo que le dedican a estas prácticas.

- *Desarrollo personal:* El trabajo voluntario es visualizado por los entrevistados como una oportunidad para desarrollarse en diferentes aspectos. Por un lado se constituye en un espacio personal, donde se desarrollan intereses propios y en muchos casos funciona como terapia para contrapesar las obligaciones laborales y/o cotidianas que no sienten como satisfactorias. Además, cuando ya llevan un tiempo trabajando además de sentirse bien ayudando es posible sentir orgullo por aprender a hacer bien su trabajo como voluntarios y en este sentido se valora tanto la experiencia que se va adquiriendo como el desarrollo de nuevas habilidades. Finalmente, el voluntariado en sí es visto como un proceso de aprendizaje de nuevas realidades, que permite abrir la visión de mundo que se tiene, ya que se desarrolla la capacidad de conocer y entender a otros diferentes. En definitiva, los voluntarios sienten que su trabajo es una instancia de crecimiento y formación permanente, y que esas competencias aprendidas son aplicables a otros aspectos de su vida, como la familia y el trabajo. Esto se debe a que estas experiencias permiten reevaluar lo que sucede en sus propias vidas y a enfrentar los propios problemas desde otra dimensión, donde muchos de los conflictos que antes se veían como grandes dificultades, aparecen mucho más simples frente a la compleja realidad de otros, y además porque se adquieren habilidades y experiencias que pueden ser utilizadas en el ámbito laboral.
- *Nuevas expectativas:* Muy relacionado con el punto anterior es el descubrimiento y posterior desarrollo de expectativas acerca de lo que el voluntariado aporta en su desarrollo personal. A medida que los voluntarios obtienen satisfacciones en su trabajo -ya sean emocionales, de desempeño, de conocimiento de otras realidades o de superación- se comienzan a formar expectativas de seguir obteniendo estas satisfacciones, lo que motiva a que los individuos sigan siendo voluntarios. Pero además, este sostenedor tiene como consecuencia que en algunas situaciones los individuos pueden ir cambiando de actividad que realizan en la organización, de grupos de beneficiarios e incluso de organización, ya que es muy importante satisfacer estas expectativas y en algunos casos buscan tener una idea más clara de lo que ellos mismos necesitan como trabajo voluntario.
- *Gratificaciones emocionales:* La principal gratificación inmediata que los voluntarios identifican es la gratificación emocional que implica el poder ayudar a otras personas y la interacción directa con los beneficiarios. En este sentido,

los entrevistados explican que realizar trabajo voluntario implica dar y al mismo tiempo recibir, aunque no es lo mismo que se da lo que se recibe. Desde su perspectiva, lo que se da es ayuda y empatía, mientras que lo que se recibe es gratificación y reconocimiento. Aquí los voluntarios destacan los lazos afectivos que se forman entre voluntarios y beneficiarios, lo que les permite entregar y recibir afecto, en este sentido se destaca que la colaboración nunca es gratuita, siempre se está recibiendo algún tipo de gratificación por las acciones que se hacen. A partir de esta relación de reciprocidad entre voluntarios y beneficiarios se van adquiriendo mayores grados de compromiso con el propio trabajo y con las personas, ya que además los mismos voluntarios comienzan a necesitar estas satisfacciones emocionales.

- *Misión:* Algunos entrevistados mencionaron que sentían que era su misión ayudar a un determinado grupo de personas. Esto se debe a que han vivido una situación similar a ese grupo o tienen el deseo de transmitir sus experiencias y conocimientos frente a problemáticas definidas. Este tipo de motivación se vincula con la intención de difundir ciertos valores y actitudes que permitirían enfrentar de mejor forma situaciones de exclusión, pero que además es explicado como una obligación moral de parte de los voluntarios hacia un grupo de beneficiarios específicos. De esta forma, cuando trabajan como voluntarios y tienen la posibilidad de cumplir esta obligación, esto los motiva a mantenerse como voluntarios para, de esta forma, seguir cumpliendo con su misión.
- *Sensación de logro:* Cuando los voluntarios llevan un tiempo largo trabajando en una labor determinada, muchas veces no quieren abandonar su trabajo porque se sienten parte de los resultados que ha obtenido la organización en el trabajo con un grupo de beneficiarios. Los entrevistados que plantearon esta motivación para mantenerse en la organización, explican no quieren abandonar algo por lo que han trabajado tan dura y afanosamente. Cuando se hacen visibles los logros que se han obtenido, ellos se sienten parte de esos logros y se motivan al ver que se pueden alcanzar metas que se han propuesto. Para quienes hacen trabajo voluntario es una gran satisfacción ver que se tienen resultados para los beneficiarios por los que se trabaja, aunque estos sean mínimos ya significa una mejoría y la posibilidad de nuevos resultados. Este sostenedor se relaciona directamente con las motivaciones desencadenantes vinculadas a la acción ciudadana, ya que si se llega a ser voluntario por la necesidad de cambiar una situación de injusticia social, cuando se obtienen logros relacionados a un mejoramiento de esa situación, los voluntarios se sienten muy motivados para seguir trabajando en esa organización.
- *Lazos afectivos:* Los voluntarios que llevan tiempo en una organización, plantean que una de las motivaciones para seguir trabajando, es la formación de lazos afectivos de dos tipos: con beneficiarios y/o con compañeros de trabajo. Es evidente que al pasar por procesos emocionales, aprendizajes y convivencia, los voluntarios van generando en mayor o menor medida lazos

afectivos. En el caso de que estos lazos sean con los beneficiarios, lleva a los voluntarios a asumir grandes compromisos y responsabilidades, con beneficiarios específicos o con la organización en sí. En este sentido, los voluntarios destacan la satisfacción que implica entregar cariño y las retribuciones afectivas inmediatas o a largo plazo, donde el intercambio de afecto con quienes se está trabajando, constituye la razón para continuar siendo voluntario. Ahora, en el caso de los lazos que se forman en el mismo equipo de trabajo y las amistades que se encuentran en la organización, resulta de la afinidad entre los voluntarios y la continuidad en sus trabajos en una organización determinada, afectos que tienen como consecuencia que los voluntarios disfruten el tiempo que comparten con sus compañeros de trabajo, motivándolos a continuar participando en su organización y evitando la rotación de personal.

En definitiva, a partir del análisis de las entrevistas, hemos logrado identificar una serie de motivaciones que permiten que los voluntarios sigan dedicando parte de su tiempo a trabajar por otros de forma voluntaria. Estas motivaciones no son excluyentes entre sí, al contrario, en la mayoría de los casos hay varias motivaciones que operan como sostenedoras, sin embargo en general encontramos una jerarquización de ellas, donde los voluntarios identifican algunas que priman sobre otras en cada uno de los casos.

3.4 Importancia de la Organización

A partir del discurso de expertos y voluntarios, identificamos que factores como la familia, la educación y la vocación de servicio son claves para trabajar como voluntario, pero además identificamos una serie de motivaciones que ayudan a que los individuos tomen la decisión de dedicar tiempo de forma sistemática a ayudar a otros como voluntarios. Entendemos que es en el período de formación donde los individuos incorporan un compromiso hacia la sociedad y hacia los valores que les fueron inculcados por sus formadores. Sin embargo, cuando los individuos crecen y ya no tienen el incentivo directo de la escuela o de la familia, y si en ellos efectivamente se ha formado una inquietud de trabajar como voluntario, estos empiezan a buscar nuevos espacios donde ejercerla. Estos espacios son las organizaciones sociales.

Desde la perspectiva de nuestros entrevistados, una vez que se es voluntario dentro de una organización, se comienzan a identificar las consecuencias que tiene realizar trabajos de este tipo y cuando se incorporan en su discurso cotidiano las necesidades que tienen aquellos que son menos beneficiados en nuestra sociedad, se llega a un punto de no retorno, comenzando a transformarse en una necesidad el continuar realizando trabajo voluntario. En vista de estos discursos, nos vemos obligados a reflexionar en torno a la importancia que tienen las organizaciones sociales para la existencia de este tipo de acciones colaborativas.

Los entrevistados plantean que el tránsito entre lo que se espera cuando se ingresa a una organización y lo que se va descubriendo mientras se trabaja de

forma sistemática en esos espacios, es un proceso de aprendizaje muy importante, que va desde superar frustraciones o realizar un trabajo eficiente, hasta adquirir un involucramiento cada vez mayor, donde se obtiene una visión de mundo en la que se transforma en una forma de vida la persecución de la justicia social.

Las organizaciones de voluntarios aglutinan a varias personas que comparten el mismo interés de prestar ayuda a algún grupo de la sociedad que se encuentra en una situación de exclusión social. Por otra parte, los voluntarios que ingresan a este tipo de organizaciones adquieren el status de miembros y se comportan de acuerdo a un acuerdo de obligaciones mutuas. En general lo que ellos buscan es encontrar una organización donde estén de acuerdo con el proyecto institucional y con la forma en que se lleva a cabo dicho proyecto.

Los voluntarios esperan trabajar en espacios organizados, con planteamientos claros y objetivos que realmente se cumplan. Además, buscan espacios donde sean escuchados y puedan realizar actividades que tengan sentido para ellos, con resultados efectivos. Además, los voluntarios resaltan como relevante las dinámicas que se generan entre los miembros de la organización. En este sentido, es un desafío para las organizaciones lograr retener a sus voluntarios, pero al lograrlo, no solo logran sus objetivos como organización, sino que además aportan en la promoción de acciones de este tipo en la sociedad.

Finalmente, debemos destacar que la idea de justicia social que se proyecta a partir del trabajo voluntario, implica un sentir con el otro, trabajar y que ese trabajo esté orientado hacia la comunidad o la sociedad de la que uno también forma parte. Implica un encuentro con realidades distintas, lo que permite ampliar la visión de mundo que se tiene, donde las personas comienzan a identificar necesidades existentes en distintos ámbitos de la sociedad. Una vez que se produce este aprendizaje, ya no se puede desaprender, no es posible ignorar que existen grupos que viven complejas situaciones de exclusión social.

4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS GLOBAL DEL DOMINIO COMUNICATIVO DE LA COLABORACIÓN

El objetivo de este capítulo ha sido observar el dominio comunicativo de la *Colaboración*, a partir de los discursos y distinciones semánticas que operan en él, utilizando los indicadores expresivos identificados en el *Programa de Observación* de la investigación. Esta observación se realizó a partir del análisis de entrevistas a expertos y voluntarios de organizaciones sociales, con la cual identificamos las diferenciaciones que se realizan en el dominio comunicativo de la Colaboración y los criterios que están presentes en la selección de las informaciones. Posteriormente esto fue complementado con la información levantada a partir de la construcción de un instrumento de *Diferencial Semántico*, el que fue preparado identificando adjetivos que operaran como discriminadores de comunicaciones en los discursos de expertos. Con este instrumento realizamos una observación de

segundo orden de las distinciones que realizan jóvenes universitarios de nuestro país, entre los cuales había algunos con experiencia en trabajo voluntario y otros sin ninguna experiencia de este tipo. De esta forma, consideramos haber logrado una aproximación descriptiva a este dominio comunicativo, desde diferentes ángulos de observación. Pero sin duda que con lo realizado en esta investigación no pretendemos abarcar la totalidad del dominio, lejos de eso, nuestra intención ha sido realizar una primera aproximación que obviamente debe ser complementada con trabajos posteriores. Ahora, para cerrar este capítulo, realizaremos un recorrido reflexionando sobre los hallazgos identificados.

Lo primero que debemos destacar, es que tanto en los discursos de expertos como voluntarios se identifica a la *justicia social* como el marco donde se realizan las acciones colaborativas. Es a partir de la observación de falta de ésta que se daría pie a la existencia de la mayoría de las prácticas de este dominio. A partir de la *justicia social* se busca que se cumplan los derechos de los ciudadanos y el reconocimiento de la dignidad de todas las personas. De esta forma, se constituye como la principal motivación para trabajar (o aportar económicamente), realizar los cambios que son necesarios al interior de la sociedad para superar las brechas sociales existentes en el país. Por otro lado, a partir de la forma inclusión/exclusión que incorporamos en el Programa de Observación, es posible identificar la justicia social como una búsqueda de inclusión de los sectores más desprotegidos de nuestra sociedad. En este sentido, podemos distinguir la Colaboración como esta búsqueda de transformar la exclusión en inclusión¹² que se lleva a cabo en diversas manifestaciones, lo que nosotros identificamos como indicadores expresivos del dominio.

Ahora presentamos una síntesis de la descripción de estos indicadores a partir del análisis realizado a los resultados de las diferentes técnicas de investigación y complementado por la observación realizada a través del análisis de la prueba de diferencial semántico aplicada a jóvenes universitarios.

En los discursos de nuestros entrevistados, la diferenciación más clara que se realiza es frente al reactivo *Caridad*, el que es ubicado en un extremo del dominio. Este concepto haría referencia a una práctica colaborativa asistencialista y paternalista, muy vinculada a la donación material y carente de un real compromiso social. Se asocia estrechamente a la desigualdad, ya que perpetúa las diferencias sociales y no tiene resultados realmente efectivos. Ahora, en el discurso de los jóvenes, *Caridad* es asociado directamente con entregar desinteresadamente, muestra la mayor tendencia religiosa, los resultados menos efectivos y menos perdurables, mientras obtiene evaluaciones neutrales en los discriminadores colectivo/individual y hábito/espórádico. En este sentido, es posible vincular las marcadas diferencias del reactivo *Caridad* respecto del resto

¹² Recientemente el Dr. Aldo Mascareño ha trabajado esta temática como la función de un sistema parcial en creciente diferenciación que tendría como medio de comunicación simbólicamente generalizado, precisamente a la Colaboración, la cual tendría como problema de referencia la exclusión social. (Mascareño, 2006)

de los conceptos evaluados en la prueba de diferencial semántico, con el cuestionamiento que se le hace desde los discursos de expertos y voluntarios. De esta forma podemos entender que Caridad obtenga puntuaciones límites del espacio semántico en función de su carácter de acción esporádica, vinculada a la religión, de resultados inefectivos y transitorios.

En el centro del espacio semántico que describimos y muy cercanos entre si, se encuentran los reactivos solidaridad y voluntariado, obteniendo las valoraciones más positivas en los discursos de expertos y voluntarios. Los entrevistados definen *solidaridad* como la entrega a otros basada en el sentimiento de igualdad y que busca la justicia social. Sin embargo, plantean que lamentablemente la solidaridad tiende a ser muy idealizada, lo que implica que se le hagan muchas exigencias a quienes realizan este tipo de acciones. Ahora, desde nuestra perspectiva la solidaridad es el concepto más importante de este dominio comunicativo, ya que sirve de referencia para la observación de las diferentes dimensiones de la colaboración, ya que es parte de la definición de tanto las versiones más pragmáticas como las más espirituales, y nuestros entrevistados siempre recurren a ella para explicar el resto de las acciones colaborativas. Sin embargo, debido a esta misma razón, la solidaridad se constituye a partir de selecciones de sentido muy diversos, que se condensan en una semántica híbrida, pero que debe ser ubicada como eje central de nuestro espacio comunicativo. En el caso de los jóvenes, el perfil de *Solidaridad* que se construye, indica que es distinguida como una acción colectiva vinculada con la entrega, de resultados efectivos, pero levemente perdurable y desinteresada. Es evaluado de forma neutral frente a los discriminadores religioso/laico y hábito/esporádico.

La explicación de estas diferencias la encontramos en los mismos discursos, ya que es posible identificar dos grandes tipos de solidaridad, las que podemos llamar *solidaridad bien entendida* y *solidaridad mal entendida* (siguiendo las definiciones de nuestros entrevistados). La primera se refiere a una solidaridad pragmática y reflexiva, de entrega personal en el reconocimiento y la búsqueda de la igualdad, mientras la segunda se vincula estrechamente con las acciones asistencialistas y paternalistas, que son verticales en su relación y donde su expresión más común sería la donación material carente de compromiso.

En el caso de *voluntariado* el concepto se encuentra estrechamente asociado a la solidaridad, ya que es definido como la acción práctica de ella. Esto implica que contiene parte de las definiciones que le asocian a solidaridad, pero se le exige además que se aleje de expresiones asistencialistas para volverse una actividad caracterizada por una profunda reflexión y entrega, que ayude finalmente a superar las injusticias presentes en la sociedad. Esto se identifica claramente en los discursos de los mismos voluntarios, quienes explican que la principal motivación para realizar su trabajo es que pretenden ayudar a contrarrestar las duras situaciones de exclusión social que se observan en la sociedad actual. Ahora, debemos destacar que estas acciones frecuentemente son vinculadas a las religiones, ya que hay importantes organizaciones y movimientos de gran presencia comunicacional que buscan ayudar a los más desprotegidos

relacionadas a ellas. Esto hace que gran parte de las personas que no están en este dominio, tiendan a relacionar estas acciones con el tema religioso. Ahora, en las distinciones de los jóvenes, *Voluntariado* es definido como una acción efectiva vinculada a la entrega, con una leve tendencia a ser una acción desinteresada y de resultados perdurables. Presenta evaluaciones leves hacia hábito y religioso, y una evaluación neutral en colectivo/individual. En las distinciones realizadas por los jóvenes no es posible observar la misma evaluación positiva que se realiza en los discursos de expertos quienes otorgan mayor valor al voluntariado.

En el espacio semántico que describimos, en el otro extremo de Caridad, se encuentran los conceptos Reciprocidad y Responsabilidad Social. En los discursos de expertos y voluntarios, se identifica que ambos indicadores pueden tener una connotación negativa si no hay una búsqueda de justicia social de por medio. Sin embargo, por ejemplo *Reciprocidad* cuando se encuentra asociada a esta búsqueda de inclusión de otros, se asocia a la solidaridad en su sentido más ideal, ya que implica igualdad en la relación que se establece, donde los que ayudan a otros reconocen que ellos también reciben muchos beneficios al hacerlo. En el caso de las distinciones de los jóvenes, *Reciprocidad* es asociado a un hábito colectivo, con resultados efectivos y perdurables, lo que implica una valoración muy positiva del reactivo. También muestra una leve tendencia a ser definida como una acción laica e interesada y muy cercano a la neutralidad cuando es evaluado con el discriminador entregar/recibir. Sin embargo, debemos destacar que este reactivo obtiene una gran cantidad de evaluaciones neutrales (a nivel de frecuencias) lo que podríamos relacionar con la ambigüedad de su valoración descrita por los entrevistados.

En cuanto a *Responsabilidad Social*, se plantea que es un tipo de acción colaborativa emergente en nuestro país, que aún se asocia restringidamente a empresas u organizaciones estatales, pero que lejos de eso debiera implicar una conciencia transversal en la sociedad de que somos responsables unos de otros. Sin embargo, reconocen que muchas veces este tipo de acciones es utilizada por intereses privados sin un efecto realmente positivo en la sociedad y esto se debería a que en Chile aún no se ha extendido esta práctica de forma consciente, ya que no hay una real preocupación por lo que sucede más allá de la propia vida y la gente no se siente responsable frente a lo que le ocurre a las demás personas. Sin embargo, en las distinciones de los jóvenes, *Responsabilidad Social* es distinguida como un hábito efectivo y perdurable, vinculada a la entrega colectiva. Se presenta como una acción laica y con una leve tendencia hacia lo interesado. Como podemos observar, se vincula con lo planteado por nuestros entrevistados, lo que nos da cuenta de que a pesar de ser un concepto emergente del dominio comunicativo, se ha estabilizado la semántica en la comunicación cotidiana y con una valoración más positiva de la que plantearon los entrevistados.

La ambigüedad en la valoración de estas prácticas se relaciona a que responden directamente a la visión más pragmática de la solidaridad, pero es también este sentido el que les permite incorporar la colaboración en ámbitos más institucionales, ya que no deben responder a exigencias como la gratuidad. Sobre

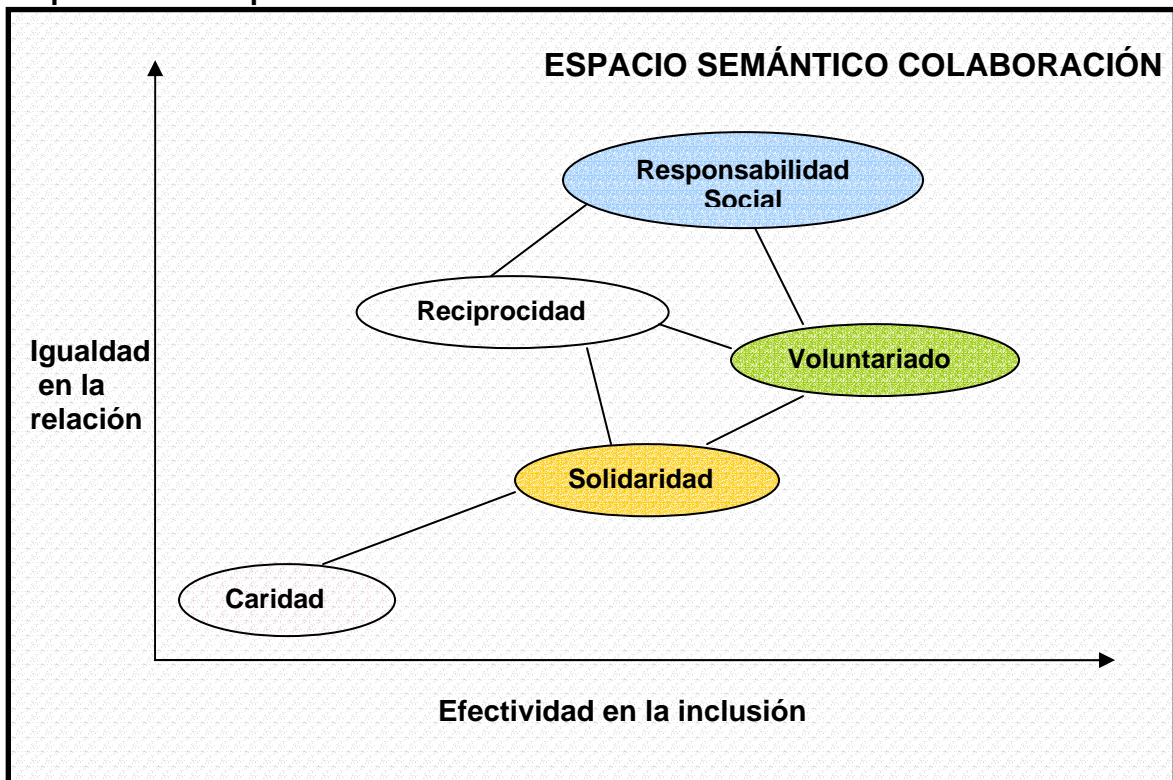
todo en el caso de la responsabilidad social, la que ha sido apropiada por organizaciones públicas y privadas que exigen que los resultados de estas acciones respondan otras exigencias además de la justicia social (ejemplo: mejorar la imagen de la empresa).

En una observación general del dominio comunicativo que describimos, a partir de la prueba de diferencial semántico, las distancias entre los reactivos nos permitieron observar tendencias, asociaciones y diferencias entre los conceptos evaluados, describiendo el dominio comunicativo de la colaboración a partir de la comparación de sus indicadores expresivos. Con este objetivo, primero realizamos un análisis general de las pruebas y luego observamos el comportamiento de las tendencias en los grupos evaluadores diferenciados por las variables de género, religión y voluntariado. En el análisis general, observamos como los reactivos presentaban ciertas tendencias homogéneas frente a algunos de los pares de adjetivos discriminadores. De esta forma, podemos definir el dominio comunicativo de la *Colaboración*, principalmente relacionado con una acción colectiva, de entrega habitual, con resultados efectivos y perdurables, pero con tendencias más divididas en torno a los discriminadores: religioso/laico y desinteresado/interesado.

Aquí es interesante destacar que el reactivo *Caridad* se distancia del resto de los conceptos evaluados, ya que es definido como *religioso*, con una leve tendencia hacia la *esporádico* y *transitorio*, cercano a la neutralidad en cuanto a su *efectividad*. Así, *Caridad* se constituye en uno de los extremos del espacio semántico. Como opuesto a éste, nos encontramos con el reactivo *Responsabilidad Social*, el que presenta la mayor tendencia hacia un *hábito laico*, de resultados *efectivos* y *perdurables*, y con una leve tendencia hacia lo *interesado*. Debemos destacar que estos dos conceptos se ubicaron en extremos opuestos en cuatro de las siete evaluaciones por par de adjetivos, marcando las distancias semánticas más relevantes entre ellos. Aquí es interesante observar que el reactivo *Responsabilidad Social* obtiene una valoración muy positiva de sus efectos, lo que podemos explicar a partir de la importancia que se le da, en los discursos analizados, a la legitimación de la obtención de beneficios en las acciones colaborativas. Por otra parte, a partir de la observación de las distancias semánticas, observamos algunas *asociaciones* interesantes entre los conceptos, donde los reactivos con mayor frecuencia de asociación a *Caridad* son *Solidaridad* y *Voluntariado*, mientras en el caso de *Responsabilidad Social* el reactivo más asociado es *Reciprocidad*.

Es necesario destacar que los pares de adjetivos utilizados como discriminadores de distinciones y que son observados como ejes articuladores del espacio semántico, nos permitieron observar a partir de las tipificaciones del sentido, como selecciones de los contenidos específicos de la comunicación, responden a las tipologías existentes. A partir de estas tipificaciones de sentido podemos acercarnos a comprender las semánticas que están operando cuando se indica al dominio comunicativo de la *Colaboración* y ubicarlas en el siguiente espacio semántico:

Esquema nº 2: Espacio Semántico



Otro elemento que ha sido muy interesante identificar, y que logramos visibilizar a partir de la observación realizada con la prueba de diferencial semántico, son las diferencias que emergen a partir de variables como género, religión y voluntariado.

En el caso de *género* es posible identificar una valoración más positiva de las mujeres sobre las acciones colaborativas, donde consideran que estas acciones están más vinculadas a un hábito con efectos positivos. En cambio los hombres consideran que se trata de acciones más esporádicas, menos efectivas, pero a la vez más desinteresadas. Esto puede ser un dato interesante para observar la aceptación que tiene la obtención de beneficios para el que realiza la acción solidaria, sobre todo si consideramos que en proporción, entre las mujeres de nuestro grupo evaluador, había más jóvenes con experiencia en voluntariado que entre los hombres.

Cuando observamos a través de la diferenciación en torno a la adscripción a *religión*, nos encontramos con que los jóvenes que se vinculan a alguna religión valoran de forma más positiva los efectos de las acciones colaborativas que son definidas como acciones más cercanas a la religión, identificándolas como más efectivas y de resultados más perdurables. Pero de forma paralela debemos destacar que los jóvenes que no adscriben ninguna religión son los que han trabajado en mayor porcentaje como voluntarios.

Finalmente, al diferenciar entre los jóvenes que han trabajado como *voluntarios* y los que no lo han hecho, observamos que los que han sido voluntarios definen las

acciones colaborativas que se han evaluado de una forma más concordante con el discurso de los entrevistados, con la excepción de la evaluación de efectividad de sus resultados, ya que en este caso son los que no han tenido experiencia de este tipo los que evalúan de forma más positiva los efectos del voluntariado.

Ahora, al relacionar estas vinculaciones entre los discriminadores de distinciones y lo expuesto a partir de los discursos analizados, observamos como se relacionan con los planteamientos sobre la superación del modelo *paternalista* de solidaridad y el tránsito hacia una concepción donde se reconoce la importancia de la necesidad que tenemos unos de otros, lo que plantea como legítimo que la acción solidaria implique recibir *recompensas*. En este sentido, también comprendemos la reciente emergencia del concepto *responsabilidad social*, donde se conjugaría el *individualismo moderno* y la *solidaridad*, ya que implica que los individuos se deben hacer cargo de las necesidades y problemas de la comunidad a la que pertenecen.

Al observar este espacio semántico hemos identificado el Voluntariado como la práctica colaborativa más efectiva en la búsqueda de la *justicia social*, por lo que también nos abocamos a comprender las motivaciones que permiten que este tipo de acciones existan en nuestra sociedad. A partir del análisis de las entrevistas realizadas y de los datos entregados por los jóvenes que evaluaron el diferencial semántico, identificamos una serie de motivaciones que incentivan a las personas a ingresar a organizaciones como voluntarios y a mantenerse trabajando en ellas.

Lo primero que identificamos en el análisis de los discursos de nuestros entrevistados, fue la directa referencia a la búsqueda de la *justicia social* como objetivo final de las prácticas colaborativas. Esta búsqueda se ve gatillada por la observación de exclusión social en ámbitos relevantes (para el observador) que son identificados como injusticias inaceptables. Sin embargo, esta motivación final no es suficiente para desencadenar que individuos en el contexto de la sociedad contemporánea se involucren y trabajen por acabar con ellas. Es aquí donde expertos y voluntarios describen una serie de factores, búsquedas y circunstancias que impulsan a que los individuos ingresen a organizaciones sociales y dediquen parte de su vida a esta búsqueda, es lo que nosotros entendemos como incentivos selectivos para la acción colaborativa.

En nuestra revisión identificamos que existen factores socioculturales que se constituyen en las condiciones de existencia del voluntariado en la sociedad actual. Entre ellos identificamos orientaciones valorativas familiares, formación escolar y orientaciones religiosas. Estas orientaciones tienen la posibilidad de promover la preocupación por el otro, incentivar la participación en actividades solidarias y formar en trabajo voluntario. La familia transmite valores principalmente mediante el ejemplo de la realización de trabajo voluntario y el fomento de acciones solidarias. La educación formal lo hace a partir del incentivo del voluntariado, las prácticas de acción social y la transmisión de valores. Por otra parte, el seguimiento de los preceptos religiosos y la noción de que existe el mandato de ayudar al prójimo también promueven acciones colaborativas. Estas

instituciones contribuyen a la socialización de los individuos para que sean ciudadanos activos e inclinados a ayudar a aquellos que se encuentran en una situación de exclusión social. Ahora, la relación de estos factores con el fomento de prácticas colaborativas lo pudimos corroborar a partir de los datos de los jóvenes evaluadores que han realizado trabajo voluntario, donde queda muy clara la influencia de la familia.

Estos factores, por sí solos, no garantizan que los individuos ingresen a organizaciones sociales como voluntarios. Para esto es necesario desear ser voluntario y actuar conforme a ese fin, aquí es donde identificamos las motivaciones desencadenantes como los elementos que promueven directamente el voluntariado. El primero de ellos son las redes sociales, ya que el acercamiento de una persona al trabajo voluntario, generalmente es incentivado directamente por un familiar o amigo que trabaja en la organización donde se inicia. Por otra parte, se identificaron otros desencadenantes como la existencia de tiempo disponible para realizar actividades más allá de las obligaciones cotidianas o la experiencia de una acción solidaria puntual que se constituye en una buena experiencia. Finalmente, en algunas circunstancias es solamente la observación de injusticias sociales inadmisibles para el observador, lo que impulsa a realizar un trabajo sistemático para combatirlo. Por otra parte, identificamos una serie de motivaciones que incentivan a los voluntarios para continuar realizando actividades de este tipo, estas motivaciones van cambiando en el tiempo y generalmente se presentan varias de ellas e incluso se retroalimentan entre sí.

Entre las motivaciones sostenedoras identificamos: la búsqueda de conocimientos y desarrollo personal, el mejoramiento de la autoestima, la sensación de logro y las gratificaciones afectivas. En el discurso de los entrevistados se plantea que estas motivaciones se pueden ir fortaleciendo en el tiempo si los individuos logran cumplir con sus expectativas en las organizaciones donde trabajan. En este sentido, comenzamos a vislumbrar la importancia de las organizaciones sociales para las acciones colaborativas, ya que es en estos espacios donde se fortalecen las motivaciones y se desarrolla la necesidad de abordar de forma sistemática la exclusión social. Así mismo, es a partir de la experiencia de los voluntarios en su trabajo sistemático por otros, que se incorpora una actitud compromiso social donde los individuos se hacen cargo de los problemas de su sociedad.

Finalmente, debemos destacar que el voluntariado se constituye en un espacio de *participación ciudadana*, al que se llega a través de la toma de conciencia de que se es parte de la sociedad y se debe tener una responsabilidad frente a lo que sucede en ella. Con el tiempo, el voluntariado se constituye en un espacio de aprendizaje, donde se incorpora que se pueden realizar cambios en la sociedad sin importar la magnitud de estos.

VI COLABORACIÓN Y DESARROLLO

La producción de conocimiento de la realidad sólo puede efectuarse a partir de diferencias que emergen desde la misma sociedad, y las formas que se aplican al observar responden a sus incrementos de complejidad, ya que éstos conllevan correlativamente esquemas de observación más complejos (Arnold, 2003). En este sentido, lo que hemos realizado en la presente investigación, es responder a los incrementos de complejidad de nuestra sociedad, con nuevas formas para observar el fenómeno de la *Colaboración*. De esta manera, construimos un *Programa de Observación*, con aplicaciones metodológicas, para identificar y describir las distinciones semánticas que operan en el dominio comunicativo de la Colaboración. Con esta herramienta, observamos y registramos los esquemas de distinción que utilizan los sistemas observadores que participan de la comunicación social, observando las reducciones de sentido que forman expectativas en el dominio comunicativo de la Colaboración, probabilizando la comunicación en ciertas direcciones y no en otras (Arnold, 1997). En definitiva, lo que hicimos fue observar la *Cultura Colaborativa* en nuestro país, a partir de una estrategia de *Observación de Segundo Orden*.

El incremento de complejidad que observamos e intentamos abordar, se refleja en *paradoja* que emerge como producto de la oposición entre las autodescripciones de la sociedad contemporánea, que describen a la sociedad bajo la óptica de un predominante *individualismo*, y aquellas teorías científicas, las cuales identifican que las acciones colaborativas son fundamentales para la *viabilidad* de la sociedad. Respecto de lo primero, iniciamos nuestra investigación observando las autodescripciones de la Sociedad Contemporánea, a través del análisis de las explicaciones de intelectuales que cuentan con una amplia resonancia en el ámbito de las ciencias sociales. En este sentido desplegamos las imágenes más recurrentes sobre la sociedad contemporánea, basándonos en autores como Touraine, Giddens, Castells, Beck y Baumann, entre otros.

Estas autodescripciones coinciden en un diagnóstico negativo al enfrentar el actual estado y el probable destino de la Sociedad Contemporánea, planteando que mientras más avanzan las sociedades en su modernización, más se socavan los fundamentos de dicha modernidad. En estas descripciones se observa que las consecuencias no esperadas del desarrollo científico, tecnológico y económico debilitan los lazos asociativos, lo cual se explica por la *crisis* que atraviesan las instituciones tradicionales. Dicha crisis sería el detonante de la emergencia de determinados valores desencadenantes de una profunda *indiferencia social*, la cual fomenta el desinterés por las responsabilidades colectivas y por los recursos morales que las apoyan. Todo esto se expresa en una generalización de la *individualización*, donde las personas, desprendidas de sus familias y grupos de clase, deben forjarse sus destinos por sí mismos y vivenciar sus problemas como crisis individuales. Por otra parte, los escenarios laborales, cada vez más inseguros, erosionan las identidades sociales, y el colectivo deja de ser un refugio

para el individuo. Desde estas manifestaciones se produce la desintegración de las certezas y se gatillan impactos negativos de todo orden.

Las autodescripciones de la sociedad contemporánea tienen sus propias versiones para la realidad latinoamericana, las cuales analizamos en los Informes del PNUD o las descripciones de intelectuales, como por ejemplo las de García Canclini, donde se identifican crisis más agudas para nuestra Región. Esto se debería a que los problemas de la globalización afectarían más duramente a los países en proceso de modernización, dadas las debilidades institucionales que hacen que regiones como Latinoamérica se incorporen en el escenario mundial con visibles desventajas y con serias dificultades para abordar las consecuencias no deseadas de este proceso. Por otra parte, también identificamos en las autodescripciones de la sociedad chilena la problematización sobre la crisis de los vínculos sociales a través de lo planteado por los Informes del PNUD, o por intelectuales como Robles, Brunner, Tironi, Moulian, Larraín, entre otros. A partir de sus descripciones, observamos que en la sociedad chilena se estaría viviendo una *individuación desregulada*, cuyo estado de ánimo predominante sería el miedo, la ansiedad y la incertidumbre, donde las confianzas son puestas en entredicho y los individuos experimentarían su existencia en forma aislada y desarraigada. Se describe una erosión del sentido social de pertenencia, en el cual la gente confiaría sólo en círculos muy reducidos de parientes y conocidos, evidenciando el deterioro y precariedad de las confianzas sociales. De esta forma, los autores identifican que mientras más nos acercamos a una modernidad avanzada, nuestra convivencia se caracteriza por ser cada vez más egoísta, individualista y agresiva, con un fuerte debilitamiento de las motivaciones hacia lo colectivo.

Ahora, si aceptásemos éstas descripciones de la sociedad contemporánea como un reflejo unívoco de la realidad, sólo nos quedaría afirmar que la presencia de relaciones sociales colaborativas no solamente es escasa, sino que además se encontrarían en franca declinación, ya que las condiciones sociales actuales no parecen ser escenarios propicios para vinculaciones sociales que presuponen formas de reciprocidad basadas en la *confianza* y la *cooperación*. En síntesis, desde nuestra posición observamos cómo las descripciones de la sociedad contemporánea, tanto a nivel global como regional y local, coinciden en evaluar negativamente aquellas fuerzas sociales dominantes, que concentradas en el *individualismo* y la *indiferencia* acrecientan el desinterés por la responsabilidad colectiva y, a la vez, observamos como desde estas mismas descripciones emergen las demandas para fortalecer los vínculos colaborativos.

Es importante destacar que no es nuestra intención rechazar la validez de estas descripciones, por el contrario, porque asumimos su realidad comunicativa es que las consideramos para nuestra investigación. Entonces, lo que hacemos es reconocerlas, pero a su vez, contraponerlas con otras explicaciones científicas las cuales indican que el debilitamiento de las relaciones colaborativas coloca en peligro la *viabilidad* de lo social. En este sentido, identificamos los planteamientos del biólogo estadounidense Ahsley Montagu (Montagu, 1969), quien nos habla de

que la sociedad encuentra su origen en las relaciones *filiales*, por lo tanto tiene por principio dominante la cooperación entre sus componentes. Estas ideas son reforzadas desde la antropología, donde Marcel Mauss (Mauss, 1971), identifica a la *reciprocidad* y el *intercambio* como los pilares de las sociedades humanas. Sumado a lo anterior, consideramos los planteamientos de la teoría de las *redes sociales*, desde donde se resalta la importancia de contar con relaciones de cooperación (Kliksberg, 2000), cuyo principal campo de aplicación es la identificación de los recursos disponibles para el bienestar y fortalecimiento de los *capitales sociales* (Putman, 1994) los cuales facilitan la obtención de ventajas mutuas sobre la base de la cooperación y reciprocidad.

Posteriormente incorporamos un nuevo componente a la discusión, identificamos numerosas comunicaciones que refieren a acciones colaborativas. Parte importante de ellas se centra en el *voluntariado*, actividad que alcanza un porcentaje significativo de la fuerza de trabajo de muchos países y con un relevante impacto en nuestro país, donde se identifica una densidad asociativa que moviliza a personas de diferentes edades y sectores socioeconómicos (SEGEOB, 2004).

En este punto nos enfrentamos a un problema: ¿cómo explicamos la vigencia de acciones colaborativas en la sociedad contemporánea? ¿cómo se podría producir la colaboración en una sociedad caracterizada por una creciente apatía social? Obviamente, la respuesta a esta paradoja nos lleva a desechar la antinomia entre individualismo y colaboración, obligándonos a buscar herramientas teóricas que nos permitan explicar su coexistencia. Para esto identificamos dos teorías científicas: la *teoría de la elección racional* (Marí-Klose, 2000) y la *teoría de la autopoiesis* (Maturana y Varela, 1984). Para la primera, los individuos toman decisiones, cooperativas o competitivas, con el propósito de obtener algún fin específico, que puede ser material o emocional. A partir de sus modelos podemos identificar condiciones para la cooperación, cuando sin dejar de velar por sus intereses los individuos establecen vinculaciones de beneficio mutuo. Por otra parte, para la teoría de la autopoiesis, si bien la organización de un sistema responde al operar cerrado de su producción de componentes, ello no implica la ausencia de interacciones con su entorno, pues no puede autoabastecerse de todas sus necesidades. Así, los sistemas personales deben incluir el mantenimiento de sus entornos para mantener su propia viabilidad, lo cual hace que los individuos que colaboran con otros pueden ser observados como *egoístamente altruistas*. Entonces, entendemos que los individuos que colaboran con otros lo hacen porque están velando por su propia existencia, a partir de la conservación del grupo, ya que mantienen su propio dominio de existencia en coordinación con su entorno. A la luz de estas perspectivas de observación, lo que aparentemente es contradictorio y excluyente resulta ser parte de una misma forma.

A partir de esta propuesta, construimos un *Programa de Observación* teniendo como base la *Propuesta Sociopoiética* (Arnold, 2005) y la incorporación de distinciones especiales para observar el dominio comunicativo de la colaboración:

acoplamiento estructural, confianza, motivación y la forma *inclusión/exclusión*. Este Programa nos permitió acuñar el concepto *colaboración*, basándonos en lo que propone Paul Lazarsfeld para construir un *concepto clasificadorio* (Lazarsfeld, 1965), en el cual circunscribimos el dominio de las acciones colaborativas con las referencias a vinculaciones sociales, las cuales son posibles a través de la *confianza* y motivadas por *beneficios*. Dichos beneficios, a su vez, se identifican como acciones que lleva a cabo el sistema incorporando el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio, como una forma de coordinación sistema-entorno. Entre sus expresiones identificamos la *reciprocidad, responsabilidad social, solidaridad, voluntariado* y *caridad*, acciones que fueron identificadas en nuestro Programa como *indicadores expresivos* del concepto clasificadorio que construimos. Terminamos este Programa construyendo una prueba de *Diferencial Semántico* para evaluar los indicadores expresivos identificados. Esta construcción la realizamos a partir de la identificación de *pares de adjetivos* que operaran como discriminadores en los discursos de expertos del dominio comunicativo que observamos.

Ahora, para terminar, en este capítulo retomamos algunas reflexiones entorno a las formas colaborativas observadas (1), incorporamos a la discusión la importancia del sector sin fines de lucro en Chile (2), abordamos el Proyecto de Ley sobre participación ciudadana (3) y, finalmente, reflexionamos en torno a la relación entre Colaboración y Desarrollo (4).

1. FORMAS COLABORATIVAS

En el capítulo anterior hemos realizado una descripción del dominio comunicativo de la colaboración a partir de formas que operan en él. Este ejercicio lo realizamos analizando los resultados de grupos de discusión a voluntarios, entrevistas semi-estructuradas a voluntarios y expertos del dominio y una prueba de diferencial semántico que fue aplicada a jóvenes universitarios. Con estas aplicaciones intentamos observar las formas colaborativas desde diferentes ángulos de observación.

A partir del análisis de estos resultados construimos una observación de segundo orden sobre las distinciones que operan en el dominio comunicativo de la Colaboración. En esta observación identificamos las diferenciaciones que se realizan y los criterios que están presentes en la selección de las informaciones. Esto fue presentado a través de *definiciones* de los indicadores expresivos de nuestro Programa, como *perfiles* y *distancias semánticas*, y como *motivaciones* probabilizadoras de voluntariado. Además, identificamos variables relevantes para la discriminación de comunicaciones, como género, religión y experiencias de voluntariado. Debemos destacar que en relación con la metodología empleada, realizamos una exploración metodológica construyendo un instrumento de diferencial semántico para observar las distinciones que circulan como comunicación colaborativa y complementar con sus resultados el análisis de la recolección de datos cualitativa.

Observamos en los discursos de expertos y en los resultados de la aplicación de la prueba de Diferencial Semántico, que existe un tránsito hacia la legitimación de que las acciones colaborativas impliquen la expectativa de recibir recompensas. En este sentido, comprendemos la reciente emergencia del concepto *Responsabilidad Social*, ya que implica que los individuos se deben hacer cargo de las necesidades y problemas de la comunidad a la que pertenecen por su propio beneficio. Lo que queremos destacar aquí es que el dominio comunicativo de la Colaboración se encuentra en un proceso de transformación el que se refleja con claridad en las distinciones realizadas por los jóvenes universitarios. En este sentido, la solidaridad se encuentra en redefinición a partir de la crítica a la idealización de las acciones colaborativas y la necesidad de resaltar la importancia que tiene el carácter de participación ciudadana que implican las acciones colaborativas responsables, donde los individuos se hacen cargo de los problemas de su sociedad pero a la vez reconocen que obtienen beneficios personales en este proceso.

En este sentido, abordar el dominio comunicativo vinculado a la solidaridad desde el concepto colaboración, el que implica el reconocimiento de los beneficios que obtiene el que realiza este tipo de acciones, nos permite una amplitud suficiente para comprender las diferentes semánticas asociadas, las que muchas veces han sido observadas como manifestaciones excluyentes entre si, pero que en realidad responden a un mismo objetivo, la búsqueda de inclusión social. Creemos que con este ejercicio es posible visibilizar acciones colaborativas con poca presencia en la comunicación pública y con grandes implicancias sociales, ya sea por las autodescripciones de individualismo (en la opinión pública) o debido a que se oscurecen las acciones que no responden con los ideales puristas de gratuidad (dentro del dominio comunicativo).

De modo general podemos decir que el comportamiento de los conceptos identificados como indicadores expresivos de la colaboración, muestran una coherencia semántica que corrobora que pertenecen a un mismo espacio y responden a un fenómeno que puede ser comprendido dentro de nuestro Programa de Observación. Lo central que queremos destacar aquí es la convergencia en la problemática que pretenden abordar las diferentes acciones colaborativas, nos referimos a la búsqueda de inclusión social de sectores excluidos de diversos dominios comunicativos, lo que se constituye en el problema de referencia del dominio comunicativo que observamos.

Debemos destacar que es posible identificar que las mismas condiciones que aparentemente inhiben la solidaridad son las que desencadenan un espacio comunicativo donde se desarrollan importantes comunicaciones en torno a ella. La explicación de esta situación se encuentra en las mismas características de la sociedad moderna, ya que el problema de la inclusión social deja de estar en manos del estado y se disgrega en cada sistema parcial, quienes deben definir sus propios criterios de inclusión. De esta forma, el problema de la exclusión no es abordado de forma integral por algún sistema funcional, ni siquiera el sistema

político tiene la posibilidad de hacerlo y más aún, por las mismas características de la sociedad funcionalmente diferenciada, ésta tiene la posibilidad de tolerar altos índices de exclusión social. Es frente a este escenario que se desarrollaría el dominio comunicativo de la Colaboración.

A partir de una reflexión en torno a este dominio comunicativo, Mascareño (2006) identifica un sistema parcial en proceso de diferenciación que tendría como medio de comunicación simbólicamente generalizado a la Colaboración, medio que se ubicaría en la constelación de acción de alter/vivencia de ego, constituyéndose como libertad transmisible de elección limitada de posibilidades de inclusión (Mascareño, 2006: 13). En este sistema emergerían una serie de organizaciones orientadas al tratamiento de problemas de exclusión, que tendrían por objetivo ampliar las posibilidades de elección de inclusión de Ego y se identificarían a partir de la fórmula de contingencia solidaridad. A partir de la formación de organizaciones de este tipo, nosotros hemos identificado el voluntariado como una forma de práctica colaborativa que se realiza de manera sistemática en ambientes institucionalizados. En estos ambientes, las prácticas colaborativas transitan desde las visiones más asistencialistas de solidaridad, hacia la profesionalización de las acciones solidarias, donde las motivaciones altruistas, si bien no dejan de existir, son desplazadas por el concepto de participación ciudadana que identifica como meta la justicia social y se enmarcan en la responsabilización de los ciudadanos frente a los problemas de la sociedad.

En este contexto, y considerando el importante rol que están cumpliendo las organizaciones en el dominio comunicativo que observamos, creemos imprescindible realizar una investigación de ellas, abordando las implicancias sociales que tienen y el rol que están cumpliendo en la formación de ciudadanos. Sin duda, que la investigación que aquí presentamos es sólo una primera aproximación, pero que nos entrega un panorama general sobre las comunicaciones que circulan en dominio comunicativo de la Colaboración y nos muestra los contornos del espacio semántico. A partir de esto, un próximo estudio debe explorar la organización de las instituciones que operan en él, caracterizando sus estructuras, formas de liderazgo y cultura organizacional de los espacios en que se realiza el voluntariado.

2. SECTOR SIN FINES DE LUCRO

Para complementar la observación de las comunicaciones Colaborativas y atendiendo a la relevancia que identificamos de las organizaciones sociales, ahora recogemos algunas descripciones en torno al sector sin fines de lucro y su presencia en nuestra sociedad. Para comprender la importancia que tiene este sector, recogemos los antecedentes Históricos sobre el desarrollo del sector presentados en el Estudio Comparativo del Sector Sin fines de lucro realizado por el PNUD y la Universidad de Hopkins (PNUD, 2006).

Los orígenes de la sociedad civil en nuestro país se remontan al periodo colonial, donde las instituciones benéficas que existían eran auspiciadas por la iglesia católica. En los comienzos de la vida independiente el Estado chileno se concentró fuertemente en la consolidación política y económica, por lo que dejó las tareas asistenciales y caritativas en manos de instituciones de beneficencia (PNUD, 2006: 43). Sin embargo, es en la segunda mitad del siglo XIX cuando se estableció un reconocimiento jurídico de las instituciones sin fines de lucro y el Estado otorga reconocimiento al derecho de “libre asociación y reunión”. Pero además, en este período el auge minero del salitre y el incipiente desarrollo de la industria nacional, generó una masiva migración de los campesinos a los enclaves mineros e industriales y a la ciudad, que tuvo como consecuencia serios problemas de hacinamiento de las clases populares, con precarias condiciones habitacionales e higiénicas, sumado a malas condiciones de vida y laborales de los trabajadores, lo que además se vio enfrentado a una notoria polarización social.

Este proceso se dio en un marco de inexistencia de legislación al respecto y la ausencia total de servicios públicos para cubrir las necesidades básicas, lo que terminó generando lo que se llamó la “cuestión social” (PNUD, 2006: 44). En este escenario se dio paso a la emergencia de entidades y movilizaciones obreras, a las asociaciones solidarias basadas en el socorro mutuo y a la organización de un sistema mutualista de salud y educación. En este contexto se impulsa la creación de sociedades laicas y privadas sin fines de lucro, que buscan solucionar los problemas básicos avanzando más allá del asistencialismo y promover el fomento de la industria y de la cultura. Estas mismas organizaciones fueron las que presionaron al Estado para que generara un sistema público de educación, salud, vivienda y otros servicios sociales (PNUD, 2006: 44-45).

Ya en el siglo XX se puede constatar una serie de organizaciones de carácter voluntario, de trabajadores y gremiales, agrupaciones políticas y otras, que operan en la sociedad chilena. Esto se debe a que el nuevo sistema sociopolítico propició las condiciones para un amplio desarrollo de la sociedad civil, ya que en las etapas de crisis económica, el Estado chileno se ve restringido en sus recursos públicos para las políticas sociales y son las organizaciones sociales las que trabajan con los sectores que viven en condiciones de pobreza. Ahora, hacia la segunda mitad del siglo XX y principios del actual siglo se aprecia una creciente consolidación de nuevos actores, como lo son las organizaciones de base y las no gubernamentales. Durante este período se da existencia legal a gran parte de estas entidades, como juntas de vecinos (1967), organizaciones de mujeres, clubes deportivos y sindicatos campesinos (1967). En el informe del PNUD se establece que es en esta etapa cuando se inicia la consolidación de las organizaciones que hoy en día canalizan la mayor proporción del voluntariado del país (PNUD, 2006: 46).

Ahora, para poder entender las características que dan forma a la sociedad civil actual, nos centraremos en lo acontecido en la segunda mitad del siglo XX. Puesto que el quiebre institucional democrático ocurrido en 1973, provocó en nuestro país

una desarticulación del sistema político, económico y social imperante, iniciando un periodo de profundas transformaciones económico-sociales. El papel asistencial que había jugado el Estado antes del quiebre institucional, paso a un papel subsidiario, en donde el Estado asumió menores responsabilidades en materias sociales, centrando su accionar en segmentos de pobreza. Este cambio impactó en la sociedad y en el ritmo de desarrollo que las organizaciones de la sociedad civil habían alcanzado en décadas anteriores (PNUD, 2006: 47).

El único lugar de desarrollo que tuvieron las organizaciones de la sociedad civil durante los primeros años del gobierno militar, lo represento la Iglesia católica, en cuyo resguardo surgieron numerosas organizaciones cuyo objetivo era la defensa de los derechos humanos. Pero luego, debido a la crisis económica vivida en los años ochenta, que provocó un aumento de la demanda de servicios sociales, se abrieron posibilidades para el surgimiento de nuevas organizaciones. Esta situación, mas la disminución del control estatal, presentaron las condiciones para que se crearan o se consolidaran entidades de carácter no gubernamental, las que principalmente tenían como característica la búsqueda del reconocimiento de los derechos humanos, civiles y económicos (PNUD, 2006: 48).

Los nuevos actores de esta sociedad civil renacida, son profesionales y técnicos de clase media, junto a líderes de las organizaciones de base. Las ONG's de este periodo, no se identifican directamente con partidos políticos, su énfasis esta puesto en la asistencia técnica, la autoorganización y la autoexpresión de las organizaciones de base de los sectores populares, por lo que se empezó a recomponer una sociedad civil activa. En el área de voluntariado surgen dos vertientes: una es cívico-militar, vinculado al gobierno y de orientación asistencialista y la otra tiene una orientación de carácter solidario, que funciona muy apoyado en el voluntariado articulado por las ONG's y la iglesia católica. De esta manera, de forma paulatina comenzó un proceso de redemocratización de las organizaciones, principalmente de las comunitarias (PNUD, 2006: 48).

Con la vuelta de la democracia se reestablecen las relaciones entre el Estado y los sectores de la sociedad civil. Desde el inicio de la década de los '90, los gobiernos democráticos comenzaron a tomar medidas para el fortalecimiento de la sociedad civil en el proceso de consolidación de la democracia, priorizando el área social, aumentando el gasto social, fortificando la institucionalidad y ampliando la oferta programática. Además, se inició la elaboración de una política pública nacional de fortalecimiento de la sociedad civil, basada en la participación ciudadana en la gestión pública como eje principal de la política (PNUD, 2006: 49).

Como vimos en los antecedentes locales de Colaboración (capítulo III), hoy día este sector tiene enormes implicancias económicas para nuestro país, aportando cerca del 1,5% del PIB y empleando a más de 300 mil personas en el sector. Además, vimos como Chile se constituye en el país de Latinoamérica con mayor trabajo voluntario, alcanzando el 7% de la población adulta (PNUD, 2006: 40-42). En este sentido, la Investigación sobre voluntariado en Chile, realizada por FLACSO, Mori y Cerc (encargado por el Ministerio Secretaria General de Gobierno

en el año 2004), realizó una descripción general del trabajo voluntario en nuestro país, de los cuales tomaremos algunos aspectos para completar esta observación del sector sin fines de lucro.

En esta investigación se plantea que el 58% de los encuestados declaró no haber participado nunca en una organización, mientras el 42% respondió haber participado alguna vez en su vida. Pero esta participación se divide en cuatro tipos, con diferencias importantes en el grado de participación de la sociedad: participación en reuniones (44% de los encuestados ha participado en esta modalidad), donación de dinero (36%), como miembro o socio (20%) y trabajo voluntario (17%) (SEGEGOB, 2004). En el estudio se identifica que en estos cuatro tipos de participación, son las personas con mayor nivel educacional, con mayor nivel socioeconómico y con presencia de memoria histórica, los que tienen una mayor presencia en los diferentes tipos de participación.

En el caso del trabajo voluntario, se observó en este estudio que aumenta la participación a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional. De esta forma, se destaca que son los jóvenes universitarios, de ambos sexos, los que participan una mayor proporción como voluntarios (SEGEGOB, 2004). Y en lo que se refiere a las motivaciones para participar en acciones voluntarias, se hace directa referencia a las historias de vidas y la formación familiar y escolar que estimula estas acciones, donde la principal motivación corresponde a la necesidad de ayudar a los grupos más necesitados. Con respecto al nivel socioeconómico el informe destaca que las personas con menor nivel socioeconómico ayudan, pero ingresan menos a las organizaciones, mientras las personas con mayor nivel socioeconómico lo hacen como una forma de retribución con las clases más bajas (SEGEGOB, 2004).

En lo que se refiere al estatus legal actual de las organizaciones del sector sin fines de lucro, encontramos los siguientes grupos: fundaciones y/o corporaciones; organizaciones no gubernamentales, organizaciones de consumidores, cuerpos de bomberos, organizaciones comunitarias y deportivas, asociaciones gremiales y sindicatos, cooperativas, comunidades agrícolas, talleres laborales y productivos. En este sentido las fundaciones y corporaciones dominan los ingresos y el empleo remunerado mientras que las organizaciones de base son mayoría y acaparan al voluntariado (PNUD, 2006: 40-42).

Ahora, considerando la importante labor que ha cumplido históricamente el sector sin fines de lucro, sumado a la gran presencia de voluntarios en nuestro país y la positiva disposición que observamos en los discursos de los jóvenes y adultos entrevistados, el sector sin fines de lucro se ve enfrentado a un gran desafío para canalizar y aprovechar estos recursos actuales y potenciales. Al parecer estos desafíos ya son parte de la agenda pública ya que tanto los gobiernos de la concertación como las organizaciones de la sociedad civil están interesados en el mejoramiento del marco legal. En este sentido existe un proyecto de ley que recoge algunas de las preocupaciones del sector, como lo son la libertad de asociación, el principio de participación y la identificación de las organizaciones de

interés público como un tipo especial de organizaciones. En el apartado que sigue revisamos los puntos centrales de esta política pública que pretende abordar este tema.

3. PROYECTO DE LEY SOBRE ASOCIACIONES VOLUNTARIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

Lo primero que debemos destacar sobre este Proyecto, es que la propuesta presentada al Congreso fue elaborada por el Consejo Ciudadano, convocado por el Presidente Lagos en el 2001, y posteriormente fue discutida por los representantes de más de 6 mil organizaciones del país, a través de 74 talleres comunales y encuentros regionales.

El proyecto de Ley presentado establece un marco legal para la constitución y funcionamiento de asociaciones voluntarias, y al mismo tiempo, normas relativas a la participación ciudadana en la gestión pública. Según lo planteado en el mensaje presidencial en el que se envió, se funda en dos principios; la libertad de asociación y la participación. La libertad de asociación se define como un fenómeno sociológico y político que el Estado debe reconocer y garantizar en autonomía. Refleja un derecho natural de las personas a reunirse en torno a un objetivo común y constituye un instrumento de participación ciudadana de vital importancia en la preservación de un régimen político-democrático. Para que la participación social sea real y efectiva es necesaria la existencia de una normativa legal idónea que permita la formación de un asociacionismo, este sería el objetivo de Proyecto de Ley sobre Asociaciones Voluntarias (ver Proyecto de Ley en Anexo IV).

El contenido normativo del presente proyecto de ley se estructura sobre la base de cinco títulos, que se refieren respectivamente: al derecho de asociación; a las asociaciones y organizaciones de interés público; al establecimiento de un fondo de fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público; a la consagración legal de un estatuto del voluntariado y, por último; a las modificaciones de algunos cuerpos legales.

En cuanto a las Normas Relativas al *Derecho de Asociación*, el Proyecto de Ley pretende superar el vacío que existe actualmente en la normativa legal que regula el ejercicio de la libertad de asociación. En este sentido se establece una serie de normas que pretenden regir a todo tipo de asociaciones y consagrar el derecho de todas las personas a asociarse libremente.

Para la Constitución de *Asociaciones Voluntarias* se establece un nuevo mecanismo para obtener personalidad jurídica sin fines de lucro, alternativa al antiguo procedimiento establecido para Corporaciones y Fundaciones. Las pretensiones de este mecanismo es una nueva figura jurídica que establece normativas especialmente diseñadas, tanto para permitirles el cumplimiento de sus fines, como para facilitar el funcionamiento. Esta figura jurídica son las

Asociaciones de Interés Público, las cuales serán aquellas personas jurídicas sin fines de lucro que tengan como fin esencial la promoción del interés general, mediante la prosecución de objetivos específicos de carácter cívico, de asistencia social o de promoción de los derechos o principios constitucionales, y que, cumpliendo con los requisitos que establece la ley para su constitución, se incorporen al Registro de Organizaciones de Interés Público que llevará el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Uno de los objetivos de crear esta figura, es focalizar el aporte del Estado a las organizaciones sociales y crear un marco legal para la constitución, funcionamiento y financiamiento, entre otras materias, de las asociaciones y organizaciones de interés público. Sin embargo, debemos destacar que esta norma también reserva para la autoridad administrativa una serie de deberes y potestades, como por ejemplo mantener el Registro permanentemente actualizado y controlar cumplimiento de los requisitos que permiten acceder al registro y, así mismo, tiene la autoridad para sancionarlas en caso de incumplimiento.

El proyecto establece la creación del "*Fondo de Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público*", el que se constituirá con los aportes que el Ministerio Secretaría General de Gobierno contemple anualmente en su presupuesto para ello y aportes de otros organismos internacionales y privados. Este Fondo, tiene por objetivo fomentar las asociaciones y organizaciones de interés público, y establecer un mecanismo de acceso igualitario a los recursos estatales que se destinen para estos efectos. La administración de este fondo estaría en manos de un consejo, el cual se integraría por representantes de las organizaciones de interés público, personas destacadas de la sociedad civil y autoridades del gobierno en curso.

En cuanto se refiere al estatuto del voluntariado, se establecen una serie de derechos y deberes que regulan la relación entre voluntarios y asociaciones. En este proyecto se define voluntariado como el conjunto de actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo; libre, sistemática y regularmente, dentro de alguna asociación acreditada para realizar trabajo voluntario o en organismos públicos. A partir de este proyecto, los voluntarios tienen los siguientes derechos: recibir capacitación y formación necesaria para el ejercicio de sus funciones de parte de la organización donde participen, y participar activamente en la organización donde presten su acción voluntaria. Al mismo tiempo, tienen la obligación de cumplir con los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetar los fines y recursos con los que la organización cuenta.

En definitiva, con este Proyecto de Ley se pretende mejorar la legislación existente para regular el ejercicio de la libertad de asociación y la institucionalidad que confiere a las organizaciones sin fines de lucro el derecho común, particularmente en lo que se refiere al cumplimiento de sus fines específicos y la posibilidad de acceder a recursos públicos para el financiamiento de sus múltiples iniciativas. Ahora, además de esto, desde nuestra perspectiva una de las mayores

importancias de este proyecto es que reconoce la importancia del fenómeno asociativo, como un instrumento de integración en la sociedad, de participación de la ciudadanía en las decisiones públicas y visibiliza el voluntariado a nivel de política pública. La Ley busca fomentar la participación ciudadana, a través de la regulación y fomento de las asociaciones, puesto que la participación activa de la sociedad civil, permite ampliar la democratización de las decisiones vinculantes.

En este sentido observamos que el Estado, busca involucrar a la sociedad civil en temas de interés público, tratando de superar la visión de que sólo al Estado le compete hacerse cargo de ellos y de esta forma se legitima además la no-responsabilidad única del Estado frente los problemas sociales.

Por otra parte, si se llega a formular esta Ley permitirá reforzar las expectativas en torno a las acciones colaborativas, al existir un marco que regula las acciones de este tipo y refuerza la relevancia social que éstas tienen, lo que a partir del concepto confianza de Luhmann (ver capítulo IV) entendemos que probabilizaría que las personas se inclinen a participar en acciones de este tipo, ya que aumentan las expectativas de éxito de su acción. Sin embargo, para que esto suceda, además de la formulación de la Ley, es necesario que se difundan sus regulaciones y se visibilicen las acciones colaborativas, ya que sólo se reforzarán estas expectativas en la medida de que éstas circulen en la comunicación pública.

De forma paralela a esto, resulta necesario mejorar los canales de comunicación entre las organizaciones, los voluntarios y los organismos estatales relacionados a esta regulación. Esto generará confianza en la relación entre los diferentes actores y fomentará la creación de nuevas organizaciones de este tipo. Por otra parte, al contar con mejor información los voluntarios tendrán la posibilidad de elegir actividades que se ajusten adecuadamente a sus intereses y competencias, lo que también probabilizaría la realización de éstas acciones, ya que la confianza en el éxito de la acción se vincula con las experiencias positivas del sistema. Además, a partir de las mismas entrevistas a voluntarios se identificó que en variadas circunstancias, para ellos ha sido complejo llegar a ingresar a una organización donde puedan realizar un trabajo que cumpla con sus expectativas y aproveche las experiencias y conocimientos que ellos desean poner a disposición de las organizaciones.

4. COLABORACIÓN Y DESARROLLO

Los problemas sociales a los que apunta la Antropología Social Aplicada responden a una visión particular de la sociedad, que hoy día hacen directa referencia a los problemas de desigualdades sociales (Cadenas, 2005). De esta forma, al realizar antropología aplicada nos enfrentamos con el problema del Desarrollo, el que podemos definir como el proceso dirigido a mejorar las condiciones de vida de sectores desprotegidos como América Latina (Escobar, 2004). Entonces, cuando nos enfrentamos a la temática del Desarrollo nos acercamos necesariamente al problema de la exclusión social y a la Colaboración,

ya que ésta busca precisamente mejorar las condiciones de existencia de los más desprotegidos.

Ahora, considerando lo que hemos visto hasta ahora, las comunicaciones colaborativas apuntan a abordar las serias desigualdades que se enfrentan en nuestro país, las que son observadas como problemas de exclusión social en diversas esferas. En estas comunicaciones vemos la intención de abordar un problema que clásicamente se había vinculado a la política, pero que hoy día se ha democratizado, ya que no hay un responsable claro del problema.

Más aún, a partir del gran desarrollo que ha tenido el sector sin fines de lucro en nuestro país, la función de disminuir la exclusión social ha sido abordada sistemáticamente por organizaciones de este tipo. Hoy día el Estado no es el único que se hace cargo de los problemas sociales, lejos de eso, en los últimos años las organizaciones de la sociedad civil han cobrado protagonismo y desde el sistema político se ha decidido incentivar este auge; generando mayores posibilidades de acción, financiando acciones sociales a través de ellas y últimamente generando el Proyecto de Ley que acabamos de revisar en el apartado anterior.

Sin duda, nos enfrentamos a una descentralización de la preocupación por las desigualdades sociales, de hecho en los mismos discursos de nuestros entrevistados identificamos la tendencia a responsabilizarse por lo que sucede en su entorno social y es en este sentido donde nosotros vislumbramos nuevas posibilidades de Desarrollo. Esto, considerando que entendemos que estas acciones las realizan sistemas observadores (sociales y psíquicos) los cuales incorporan los beneficios del entorno como parte de su propio beneficio, expandiendo su entorno relevante, como una innovación en su adaptación al entorno.

Tal como hemos expuesto anteriormente, todos los sistemas se encuentran adaptados a su entorno, pero dentro de las posibilidades que le da el radio de acción que su adaptación les confiere. Un observador puede identificar comportamientos más o menos adaptados del sistema, como por ejemplo, los comportamientos destructivos con el medio ambiente. Esto es central para la inexistencia de colaboración en múltiples situaciones, ya que el sistema tiene un rango de acción que le permite colaborar o no, sin poner en directo peligro su adaptación. Entonces, siempre existirá el equivalente funcional de la *desconfianza* e *indiferencia*, los que seguirán apareciendo como probables para la comunicación en tanto que no sean considerados los beneficios del entorno como propios. Considerando que la *desconfianza* tiene una tendencia a reforzarse en la interacción social, ya que puede funcionar como “profecía autocumplida”, cobran especial protagonismo las autodescripciones del sistema. Dichas autodescripciones al identificar una crisis en los vínculos comunitarios puede producir una mayor desconfianza social, porque las expectativas de que el otro actúe de forma colaborativa disminuyen.

En este sentido, al abordar las dificultades para identificar y explicar la colaboración aportamos, por una parte, en la visibilización de este tipo de coordinación social y observamos la ganancia informativa que emerge de ellos. Dicha ganancia, se extrae del análisis del contenido comunicativo en sus múltiples posibilidades de observación y su integración en una unidad explicativa, que es la que hemos expuesto. Ahora, recordemos que en los procesos de observación se construyen *formas* con las que se estructuran comunicaciones, las cuales programan la incorporación de informaciones en uno de sus lados, y donde la aplicación recursiva de estas formas generan estructuras en los sistemas observadores. En este sentido, al construir un *Programa de Observación de la Colaboración*, lo que hemos hecho ha sido construir formas para estructurar comunicaciones en el dominio comunicativo que nos convoca en esta investigación. A partir de esto hemos descrito el dominio comunicativo que nos convoca y se nos hace posible estructurar comunicaciones en la dirección de las acciones colaborativas (probabilizándolas), pero para esto es necesario seguir trabajando en esta línea y abordar las temáticas que hemos visualizado pero que excedieron los propósitos de esta investigación.

Para terminar, debemos recordar que a lo largo de su evolución, la sociedad ha ido ofreciendo nuevas formas de organizar la complejidad, emergiendo nuevas variedades de sistemas sociales. Éstas aparecen replicando internamente, en forma reflexiva y recursiva, sus procesos de diferenciación, para lo cual, se valen de la distinción *sistema/entorno*, lo cual ha hecho posible la emergencia de la sociedad moderna, una sociedad funcionalmente diferenciada. Los sistemas parciales que estructuran a la sociedad moderna se coordinan por *indiferencias* recíprocas, ya que deben velar por su propia viabilidad. En este contexto, autores post-luhmannianos como Helmut Willke plantean que la coordinación positiva, es improbable ya que presupone confianza, autocompromiso, atención a intereses ajenos y una perspectiva por lo menos de mediano plazo, lo que precisamente constituye una excepción en la praxis de los sistemas parciales. Pero así mismo plantea que si tales precondiciones estuviesen presentes, especialmente la intención de apuntar a resultados de provecho colectivo, podríamos lograr un equilibrio entre las pretensiones de autonomía y coherencia sin trasladar nuestras catástrofes regionales o globales al próximo milenio (Willke, 1995: 16-19). En sintonía con esta propuesta, nosotros creemos que las acciones colaborativas deben tener un carácter más transversal, alejándose de las esferas *morales* para que logren operar en esferas económicas y políticas. Un ejemplo de lo que ya ha avanzado la sociedad en esta dirección, es la emergencia de la *Responsabilidad Social Empresarial*, donde el sistema económico incorpora acciones colaborativas bajo su propio código.

Comprendemos estas acciones como manifestaciones del *aprendizaje* del sistema, entendiéndolo como una expresión del acoplamiento estructural, como una conducta efectiva de un sistema en su entorno (Maturana y Varela, 1984: 115). Esto implica que el conocimiento está estrechamente relacionado con lo que el sistema observa como entorno, ya que al expandir el entorno observado como relevante, logra distinguir el ruido, transformarlo en información y paralelamente

considerar relevante el mejoramiento de ese entorno para su propia viabilidad como sistema. Es en esta perspectiva que el Desarrollo, como búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de los sectores desprotegidos, se probabiliza, ya que cuando los sistemas observadores (sociales y síquicos) incorporan en la observación de su entorno los problemas de exclusión social pueden generar comunicaciones que entreguen mayores posibilidades de inclusión a sectores desprotegidos de nuestra sociedad.

Esto puede suceder de diversas formas, por ejemplo, generando nuevas estructuras de observación como la Responsabilidad Social Empresarial (sistema económico), implementando programas de intervención (organizaciones sin fines de lucro), visibilizando situaciones de exclusión (movimientos sociales) o realizando trabajo voluntario (personas). Y es en este camino donde se ubica nuestra investigación, ya que el concepto clasificatorio que hemos construido cumple en mayor medida los parámetros que se imponen en la modernización, ya que facilita las actitudes comunitarias, en tanto se asuman como relaciones de beneficio mutuo, que incorporan los intereses desde los propios agentes que participan, asumiendo su individualidad y contingencia. Así podemos entregar herramientas para que el sistema amplíe su observación del entorno, probabilizando una coordinación positiva.

Entonces, recapitulando, lo que hemos realizado en esta investigación es caracterizar las autodescripciones de la sociedad contemporánea (global y local), identificando los discursos que muestran la improbabilidad de la colaboración, para luego oponerlas a las explicaciones científicas sobre la construcción y mantenimiento de lo social. Posteriormente, describimos comunicaciones en torno a acciones colaborativas y explicamos su coexistencia con el individualismo en la sociedad contemporánea. A partir de esto construimos un Programa de Observación Social para el dominio comunicativo de la Colaboración y lo aplicamos observando los discursos y distinciones semánticas que operan en él.

Ahora, debemos indicar que el *Programa de Observación* que hemos construido puede ser utilizado para observar otros dominios relacionados, esto es posible dado que al identificar la “muestra de ítems”, describimos un conjunto de indicadores que se encuentran entre nuestra *observación originante* y las imágenes conceptuales que se desarrollan como *indicadores expresivos* de la Colaboración. Pero debemos recordar que los indicadores nunca pueden ser abarcados completamente, por lo que se debe trabajar con subconjuntos de él. En este caso, nuestra opción ha sido trabajar con las imágenes conceptuales que se observan desde las organizaciones sociales de beneficencia, pero somos conscientes de que con ellas no se agota el universo de ítems. Lejos de eso, sólo pretendemos desarrollar una herramienta de observación para el fenómeno de la colaboración, a tiempo que reconocemos que pueden existir muchas más. De este modo, creemos que en futuras investigaciones sería necesario abordar los indicadores expresivos que se vinculan, por ejemplo, con los *movimientos sociales* y con las *redes sociales*, ya que ambas implican la incorporación de los beneficios del entorno como parte de los beneficios del sistema observador, manteniendo

como problema de referencia la exclusión social. Estas dos tematizaciones podrían ser abordadas como otras perspectivas de acción colaborativa.

El caso de las Redes Sociales cobra especial importancia debido a que en las sociedades con altos índices de exclusión social, aumentan las motivaciones para mantener relaciones colaborativas, debido a la importancia que adquieren los vínculos que mantienen los individuos en su inclusión hacia dominios comunicativos específicos. Esto es lo que hemos denominado como procesos de *inclusión secundaria*, donde los individuos acceden a gran parte de los dominios comunicativos en los que se mueven a partir de este tipo de vínculos. Dichos vínculos se establecen a partir de *relaciones colaborativas*, donde constantemente se realizan acciones por el otro, con el convencimiento de que el otro las devolverá en un futuro cercano (cercano al concepto de *reciprocidad* de Mauss). En gran parte, esto se debe a las evidentes consecuencias de la *exclusión*, las que motivan la conformación y estabilidad de estas redes de inclusión, ya que pertenecer a ellas disminuye las probabilidades de ser excluidos. De esta forma, se constituye en un interesante campo para continuar con la investigación sobre el dominio comunicativo de la Colaboración.

No queremos cerrar nuestro trabajo sin reflexionar acerca de las formas sociales, dominantes y contradictorias, que subyacen a la sociedad moderna. La sociedad funcionalmente diferenciada, ve emerger diversos sistemas parciales y con ellos una diversidad en las posibilidades de comunicación que no ha tenido precedentes en la evolución de la sociedad. La colaboración, que nos ha convocado en nuestro trabajo, emerge como una posibilidad comunicativa que se ha hecho viable a pesar de los relatos de la modernidad que la relegan a un plano secundario. En este sentido nuestras inquietudes mirando hacia el futuro son diversas. ¿Será posible que la sociedad pueda estructurar un ámbito funcional para la Colaboración?, si ésta se ve desarraigada paulatinamente de las esferas morales, ¿no será dable pensar que la sociedad misma dará forma a un dominio comunicativo tan específico, pero que a la vez sea independiente del resto de los sistemas funcionales? O desde otra perspectiva, observando la colaboración como transversal a los sistemas parciales ¿será una forma de coordinación de mayor complejidad que se comienza a probabilizar a partir del aprendizaje de los sistemas observadores? Aún es prematuro responder a estas inquietudes. La colaboración, en las diversas manifestaciones que hemos investigado y analizado, parece ser un tema emergente de nuestro nuevo siglo aunque -y aquí radica una de las principales paradojas de esto- sea ella misma un tema tan antiguo como vital para cualquier sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ, VLADIMIR, 1994. *Cultura de la Solidaridad. Realidad y utopía*. Instituto Chileno de Estudios Humanísticos, Santiago de Chile.
- ARNOLD, MARCELO, 1997. *Introducción a las Epistemologías Sistemico / Constructivistas*. Cinta de Moebio N° 2. Revista Electrónica de Epistemología de las Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile
- 1998. *Recursos para la investigación sistémico/constructivista*. Cinta de Moebio No.3. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Disponible en <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames50htm>
- 2003. *Fundamentos del Constructivismo Sociopoietico*. Cinta de Moebio N° 18. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. <http://www.moebio.uchile.cl/18/index.htm>
- 2004. *Sociopoiesis: Fundamentos de la Observación de Segundo Orden*. Borrador Buenos Aires
- 2005. *La Sociedad como Sistema Autopoietico: Fundamentos del Programa Sociopoietico*. Borrador México
- ARNOLD, MARCELO y ROBLES, FERNANDO, 2000. *Explorando Caminos Transilustrados más allá del Neopositivismo: Epistemologías para el Siglo XXI*. Cinta de Moebio N°7. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. <http://www.moebio.uchile.cl/07/index.htm>
- ATRIA, SILES, ARRAIGADA, ROBISON, WHITEFORD, 2003. *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*. Editado por Naciones Unidas, Santiago de Chile. Disponible en <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/newsroom/resenas/2003/capsoc.htm>
- BECK, ULRICH, 1998. *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Ed. Paidós, Barcelona.
- BULLEN, PAUL y JENNY ONYX, 1998. *Measuring social capital in five communities in NSW*. Center for Australian Community Organizations and Management, Working Paper Series 41, Sydney.
- BRÜNNER, JOSÉ, 1998. *Globalización Cultural y Posmodernidad*. Editorial Fondo de Cultura Económica, Chile.
- CADENAS, HUGO, 2005. *La Antropología Aplicada en una Sociedad Compleja*. En Revista MAD número 13, septiembre 2005. Disponible en <http://www.revistamad.uchile.cl/13/index.html>
- CASTELLS, MANUEL, 1997. *La era de la información*. Economía, sociedad y cultura. Ed. Alianza, Madrid
- CASTRO, A. TEIXIDÓ, S. Y CHAVARRI, R. 2001. *Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis*. Fundación PROhumana. Santiago de Chile
- CHACÓN FUERTES Y VECINA JIMÉNEZ, 2000. *Motivation and Burnout in Volunteerism*. Psychology in Spain. Vol. 4, N° 1, pp. 75-81.

- CYTRYNBLUM, ALICIA, 2003. *Gobernabilidad para el Desarrollo. El Rol del Capital Social y del Voluntariado*. Santiago de Chile. Disponible en:
http://www.iadb.org/etica/Documentos/chil2_cyt_gober.doc
- DE FELIPE, ANA y RODRÍGUEZ DE RIVAS, LILO, 1995. *Guía de la Solidaridad*. Editorial Temas de hoy, Madrid, España.
- DOCKENDORFF, CECILIA, 1993. *Solidaridad: La Construcción Social De Un Anhelado*. Santiago de Chile, UNICEF Internacional.
- DOCUMENTACIÓN SOCIAL, 1996. *Voluntariado*. Ediciones Caritas Española, Madrid,
- ERRÁZURIZ, MARGARITA, 2001. *Solidaridad, Democracia y Cultura para el Desarrollo*. Disponible en <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-4425.html>
- ESCOBAR, ARTURO, 2004. *Antropología del Desarrollo*. Disponible en <http://www.unimag.edu.co/antropologia/Anthro%20del%20Desa.htm>
- FINKELSTEIN, PENNER, BRANNICK Y MICHAEL, 2005. *Motive, Role Identity, and Prosocial Personality as Predictors of Volunteer Activity*. *Social Behavior and Personality*, 2005, 33 (4) 403-418.
- GARCÍA CANCLINI, NESTOR, 1990. *Culturas Híbridas. Estrategias para entrar y salir de la Modernidad*. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- GARCÍA, A. HERNÁNDEZ, M. RAMOS, C 2002. *La teoría de redes sociales como herramienta de análisis económico estructural*. Departamento de Economía Aplicada, Universidad de Oviedo. Disponible en
<http://www19.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/trabajos-2002.htm>
- GIDDENS, ANTHONY, 1993. *Consecuencias de la modernidad*. Editorial alianza, Madrid.
- GIDDENS, BAUMAN, LUHMANN Y BECK, 1996. *Las consecuencias perversas de la modernidad*. Editorial Antrhopos, Barcelona.
- HABERMAS, JÜRGEN, 1998. *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*". Amarrortu, Buenos Aires.
- 2001. *El futuro de la naturaleza humana. ¿Hacia una eugenesia liberal?*" Ed. Paidós, Barcelona
- HINKELAMMERT, FRANZ, 2001. *El nihilismo al desnudo. Los tiempos de la globalización*. Lom Ediciones, Santiago
- HINZPETER, XIMENA, 2000. *El país con que Lagos se encuentra*. Principales resultados del estudio nacional de opinión pública (de marzo-abril 2000. Punto de referencia N° 224, mayo, Centro de Estudios Públicos, Santiago.
- HOPENHAYN, MARTÍN, 1987. *Modernismo y Postmodernismo: Ruptura o refuerzo. Una ambigüedad vigente*. En *Estudios Públicos* número 27. Disponible en <http://www.cepchile.cl/>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS, 2003. *Cuánto y cómo cambiamos los chilenos. Balance de una década. Censos 1992-2002*. Cuadernos Bicentenario. Presidencia de la República.
- IZUZQUIZA, IGNACIO, 1990. *La Sociedad sin hombres. Niklas Luhmann o la teoría como escándalo*. Editorial Antrhopos. Barcelona.
- JOCELYN-HOLT, ALFREDO, 1997. *El peso de la noche. Nuestra frágil fortaleza histórica*. Editorial Planeta, Santiago de Chile, 1999
- KLIKSBERG, BERNARDO, 2000. *Capital social y cultura. Claves olvidadas del desarrollo*. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en
<http://www.iadb.org/intal/publicaciones/kliksberg.pdf>

- LARRAIN, JORGE, 2001. *Identidad Chilena*. LOM Ediciones. Santiago,
- LAZARFELD, PAUL, 1969. *Nacimiento y Desarrollo de las Variables*. En Korn, et al. (1969). *Conceptos y Variables en la Investigación Social*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- LUHMANN, NIKLAS, 1985. *El amor como pasión. La codificación de la intimidad*. Ediciones Península. Barcelona.
- 1991. *Sistemas Sociales. Lineamientos para una Teoría General*. Alianza Editorial México.
- 1992. *Sociología del Riesgo*. Universidad Iberoamericana / Universidad de Guadalajara, México.
- 1993. *Teoría de la Sociedad*. Universidad Iberoamericana, México
- 1995. *¿Qué es comunicación?* En *Talón de Aquiles* n1. Otoño: 7-11
- 1996^a. *Introducción a la Teoría de Sistema*. Universidad Iberoamericana, México.
- 1996b. *La ciencia de la sociedad*. Editorial Anthropos.
- 1997. *Observaciones de la modernidad. Racionalidad y contingencia en la sociedad moderna*. Ed. Paidós, Barcelona.
- 1998. *Complejidad y Modernidad. De la unidad a la diferencia*. Editorial Trotta, Madrid
- MARÍ-KLOSE, PAU, 2000. *Elección Racional*. Cuadernos Metodológicos. Investigaciones Sociológicas.
- MASCAREÑO, ALDO, 2003. *Teoría de sistemas de América Latina. Conceptos fundamentales para la descripción de una diferenciación funcional concéntrica*. Revista Persona y Sociedad, Vol. XVII, N°2, Agosto 2003
- 2006. *Sociología de la Solidaridad. La diferenciación de un sistema global de cooperación*. Borrador
- MATURANA, HUMBERTO, 1991. *El sentido de lo Humano*. Colección Hachette, Santiago.
- MATURANA Y VARELA, 1984. *El árbol del conocimiento*. Editorial Universitaria. Santiago
- MAUSS, MARCEL, 1971. *Ensayo sobre los Dones: Razón y Forma del Cambio en las Sociedades Primitivas*. Editorial Tecnos, Madrid, España.
- MEJÍA, JULIO, 2002. *Perspectiva de la Investigación Social de Segundo Orden*. Cinta de Moebio. Septiembre 2002, No. 14. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Disponible en la World Wide Web: <http://www.moebio.uchile.cl/14/frames05.htm>
- MENÉNDEZ, LUIS SANZ, 2003. *Análisis de redes sociales: o cómo representar las estructuras sociales subyacentes*. Apunte de Ciencia y Tecnología n° 7. Disponible en www.iesam.csic.es/doctrab2/dt-0307.pdf
- MEERSOHN, CYNTHIA, 2006. *La vivencia de ayudar. Estudio exploratorio en torno a las prácticas colaborativas*. Memoria para optar al título de Antropóloga Social. Universidad de Chile
- MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO (SEGEGOB), 2001. *Confianza Social en Chile. Desafíos y Proyecciones*. Unidad de Investigación y Desarrollo. División de Organizaciones sociales. Ministerio Secretaria General de Gobierno.
- 2002^a. *Voluntariados en Chile: lo Plural y lo Diverso*. Programa de Fomento al Voluntariado, División de Organizaciones Sociales. LOM Ediciones, Santiago de Chile.

- 2002b. *Generación de Conocimientos sobre la situación del Voluntariado en Chile y en el exterior*. Realizado por Alcalá consultores asociados Ltda. Propiedad intelectual N° 143492
- 2002c. *Gobernar los cambios. Chile, más allá de la crisis*. Lom Ediciones.
- 2004. *Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile*. Realizado por FLACSO, MORI y CERC. Propiedad intelectual N° 143492
- MITCHELL, CLYDE, 1980. *Orientaciones teóricas de los estudios urbanos en África*. En Banton (ed), *Antropología de las sociedades complejas*. Madrid. Alianza.
- MOLINA, JOSÉ LUIS (UAB), *Redes sociales y antropología*. Disponible en http://seneca.uab.es/antropologia/jlm/public_archivos/Redyant.pdf.
- MONCADA, ALBERTO, 1989. *La cultura de la solidaridad*. Editorial Verbo Divino. España
- MONTAGU, ASHLEY, 1969. *La Dirección del Desarrollo Humano*. Editorial Tecnos, Madrid.
- MORANDÉ, PEDRO, 1987. *Cultura y Modernización en América Latina*. Ediciones Encuentro S.A., México.
- MOULIAN, TOMÁS, 1997. *Chile Actual. Anatomía de un Mito*. Lom Ediciones. Santiago
- OSGOOD, SUCI y TANNENBAUM, 1957. *The Measurement of Meaning*. Urbana: University of Illinois Press.
- PARAMIO, LUDOLFO, 2000. *Decisión racional y acción colectiva*. Unidad de Políticas Comparadas. CSIC, Madrid. Disponible en <http://www.iesam.csic.es/doctrab1/decision.pdf>.
- PARTICIPA, 2001. *Asumiendo el país: Responsabilidad Social Universitaria*. Ediciones Proyecto Universidad Construye País, Santiago de Chile.
- PHILLIPS, MICHAEL, 1982. *Motivation and Expectation in Successful Volunteerism*. Journal of Voluntary Action Research. 11, pp. 118-125. Disponible en <http://indiamond.ulib.uipei.edu/PRO/>
- PINTOS, JUAN LUIS, 1997. *La nueva plausibilidad (la observación de segundo orden según Niklas Luhmann)*. ANTHROPOS. 1997, n° 173/174, Pág. 126-132. Disponible en la World Wide Web: <http://web.usc.es/~jlpintos/articulos/nuevaplau.htm>
- PNUD, 1995. *Gobernabilidad y Desarrollo Democrático en América Latina y el Caribe*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>
- 1998. *Las Paradojas De La Modernización*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>
- 2000. *Más Sociedad Para Gobernar El Futuro*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>
- 2002. *Nosotros Los Chilenos Un Desafío Cultural*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>
- 2006. *Estudio Comparativo del Sector Sin fines de lucro*. Chile. Johns Hopkins, PNUD. Focus Estudios y consultarías.
- POLIT DE SANCHEZ, JENNY, 1991. *Los Caminos Del Voluntariado*
- PUTNAM, ROBERT, 1994. *Para hacer que la democracia funcione*. Editorial Galac, Venezuela.
- RENZO, LUIS, 1993. *Los Caminos de La Economía de Solidaridad*. Santiago de Chile, Ed. Vivarium

- REQUENA, FELIX, 1994. *Amigos y redes sociales. Elementos para una sociología de la amistad*. Centro de investigaciones sociológicas. Madrid
- ROCCA CAÑÓN, MARCELA, 2003. *La organización de autoayuda: un sistema de reciprocidad en el sector de salud. Estudio de caso*. Memoria para optar al título profesional de antropólogo social. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- ROJAS LASCH, GABRIEL, 2002. *Bases Teóricas para la Investigación y Comprensión de las Organizaciones Voluntarias*. Memoria para optar al título profesional de antropólogo social. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- 2003. *Fundación Gesta: Una Aproximación a las Organizaciones de Voluntariado (estudio de casos)*. Tesis de Magíster. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- ROBLES, FERNANDO, 2000. *El desaliento inesperado de la modernidad. Molestias, irritaciones y frutos amargos de la sociedad del riesgo*. Ediciones Sociedad Hoy, Dirección de investigación. Universidad de Concepción.
- SPENCER-BROWN, 1979. *Laws of forms*. E. P. Dutton. Nueva York
- TEMPLE, D. 2000. *Reciprocidad y comunidad*. Publicado por INAUICO en la Revista Iberoamericana de Autogestión y Acción comunal. (Segunda Época) n° 35-36-37.
- TEXIDÓ, SOLEDAD Y CHAVARRI, REINALINA, 2002. *La Acción Filantrópica como un Elemento de la Responsabilidad Social: El Caso Chileno*. Prohumana ediciones, Santiago de Chile.
- TORREJÓN, MARÍA JOSÉ, 2005. *La Solidaridad del Chileno. Estudio exploratorio en torno a la cultura de la Colaboración*. Memoria para optar al título de Antropóloga Social. Universidad de Chile
- TORREJÓN, M. MEERSOHN, C Y URQUIZA, A. 2005. *Imaginario Social de la Colaboración: voluntariado y solidaridad*. En Revista MAD número 13, septiembre 2005. Disponible en <http://www.revistamad.uchile.cl/13/index.html>
- TOURAINÉ, ALAIN, 1992. *Crítica de la Modernidad*. Fondo de Cultura Económica de Argentina. Buenos Aires.
- 1997. *¿Podremos vivir juntos? Iguales y Diferentes*. Fondo de Cultura Económica de Argentina. Buenos Aires.
- VON FOERSTER, HEINZ, 1995. *Creación de la realidad*. En Suplemento Anthropos n22 pp. 108-112.
- WILLKE, HELMUT, 1995. *La transformación de la democracia como modelo de orientación de las sociedades complejas*, en Soziale Systeme, 2,
- WOOLCOCK, MICHAEL y NARAYAN, DEEPA, 1997. *Capital social: Implicaciones para la Teoría, la Investigación y las Políticas Sobre Desarrollo*. CEPAL. Disponible en http://poverty.worldbank.org/files/13030_implicaciones.pdf.
- WORLDWATCH INSTITUTE, 2000. *Encuesta Mundial de Valores*. Disponible en <http://www.worldwatch.org/>
- ZULUETA, SEBASTIÁN, 2002. *Solidaridad y Voluntariado. Un Análisis Sistémico*. Universidad Católica De Chile.

ANEXOS

- 1. Pauta de Entrevistas Expertos y Voluntarios**
- 2. Pauta de Grupo de Discusión**
- 3. Diferencial Semántico**
- 4. Proyecto de Ley**

1. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

1.1 Entrevista a Expertos

- **Introducción al tema mediante una discusión sobre la modernidad.**

¿Qué razones pueden tener los seres humanos para ayudarse entre sí?
¿Cómo se relacionan estas razones con las condiciones que vivimos en la modernidad?

Datos esperados:
a) Descripción sobre las formas de relación que tienen los humanos en la actualidad.
b) Contexto en que se manifiesta la colaboración.

- **Temas y aportaciones en torno al discurso de la colaboración.**

- Relación entre conceptos asociados: qué entiende por ellos, cómo se relacionan.
 - Caridad
 - Donación
 - Voluntariado
 - Solidaridad
 - Filantropía
 - Responsabilidad Social
 - Cooperación
 - Reciprocidad
 - Acción Colectiva
 - Justicia Social

¿Algún otro concepto?

Datos esperados:
a) Descripción de los conceptos mencionados.
b) Vinculación y densidad de vinculación entre conceptos.

¿Qué entiende por colaboración?
¿Cómo lo asocia a los conceptos mencionados anteriormente?

Datos esperados:
a) Definición intuitiva de colaboración.
b) Red de vinculación a los conceptos discutidos.
c) Densidad y jerarquización al interior de la red de vinculaciones

1.2 Entrevista a Voluntarios

- **Actividad que realiza al interior de la organización**
- **“Profesión”**
- **Cuánto tiempo lleva**
- **Tiempo dedicado**

1) ¿Por qué decidiste ingresar a una organización de voluntariado? ¿Tuviste anteriormente alguna experiencia de participación solidaria? (Puede haber un juego entre razones y motivaciones)

2) ¿Qué tipo de acciones realizas en la institución? (más específico que las tareas)

3) ¿Qué otras cosas se hacen en la institución donde trabajas?

4) ¿Qué te dice la gente (que actitud toma) cuando saben que eres voluntario? ¿Qué les dices tú al respecto?

5) ¿Cómo aplicas la solidaridad en tu vida?

6) ¿Qué te motiva a ayudar a otras personas? ¿Has tenido experiencias de vida que hayan influido en esta opción?

7) ¿Qué es para ti ser solidario? (más razones que motivaciones)

8) ¿Qué te aporta el ser voluntario? ¿Te ves más adelante trabajando como voluntario en esta institución u otra? ¿Por qué?

9) ¿Crees que la sociedad incentiva la solidaridad? ¿Cómo?

10) ¿Cuál es el mayor aporte que hacen los voluntarios a la sociedad?

11) ¿Consideras que colaborar es una acción positiva? ¿Por qué crees que las personas deben ser solidarias?

2. GRUPO DE DISCUSION

1. Motivación:

- ¿Qué creen que lleva a los chilenos a ser voluntario?
- ¿Qué imágenes son las que mejor los definen a ustedes como voluntarios?

2. Propósito individual (tiene sentido para mi) / propósito social (hacerlo porque es necesario)

Nos hemos dado cuenta que existen dos posiciones frente al voluntariado, algunas personas lo realizan porque tiene sentido para su vida personal, otros en cambio lo realizan porque sienten que es necesario para la sociedad. Con respecto a esto, ¿dónde creen que se posicionan los generalmente los voluntarios en nuestra sociedad?

3. Definición Solidaridad

- Pensando en la solidaridad, ¿qué imágenes les llaman la atención?
- ¿Qué imágenes representan la forma en que se vive hoy la solidaridad en nuestro país?
- ¿Cómo definirían solidaridad?

4. Vinculación con las organizaciones

- ¿Qué creen que entregan las organizaciones que hacen que los voluntarios se mantengan en ellas?
- ¿Cómo se vinculan ustedes con las organizaciones a las que pertenecen?

3. DIFERENCIAL SEMÁNTICO

Instrucciones Prueba de Diferencial Semántico:

En este formulario encontrará cinco **conceptos** diferentes, cada uno ellos debe ser evaluado en una serie de **pares opuestos** de adjetivos. Su tarea consistirá en **evaluar** en cada par cuál de los dos adjetivos opuestos se asocia más al concepto.

Utilización de las escalas: La dirección hacia la que usted marque indicará la asociación que realice entre los conceptos. Debe marcar de la siguiente forma, si usted considera que el concepto de la parte superior de la hoja está:

<p>Estrechamente relacionado:</p> <p>A <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> B</p>	<p>Medianamente relacionado:</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p>
<p>Escasamente relacionado:</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p>	<p>Neutral:</p> <p>A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> B</p>

Importante:

- Coloque la X claramente dentro del espacio.
- Marque en la escala que corresponde para cada concepto; **no olvide ninguno**.
- No coloque más de una marca en una única escala.
- Trabaje sin apresurarse, evalúe los conceptos en el orden entregado.

Consideramos muy importante saber qué significado tienen para usted los conceptos que se indican en este cuestionario. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. ¡Gracias por su ayuda!

Al responder esta prueba, estoy de acuerdo en que sus resultados serán utilizados confidencialmente en una investigación científica.

Sexo: F___ M___

Edad: _____

Carrera: _____

Estudia con Crédito: SI ___ NO___

Lugar de estudios de enseñanza media: Santiago ___ Región___

Religión: _____








SOLIDARIDAD

Laico		Religioso
Individual		Colectivo
Hábito		Esporádico
Entregar		Recibir
Efectivo		Inefectivo
Perdurable		Transitorio
Interesado		Desinteresado

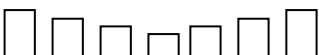






CARIDAD

Laico		Religioso
Individual		Colectivo
Hábito		Esporádico
Entregar		Recibir
Efectivo		Inefectivo
Perdurable		Transitorio
Interesado		Desinteresado

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Laico		Religioso
Individual		Colectivo
Hábito		Esporádico
Entregar		Recibir
Efectivo		Inefectivo
Perdurable		Transitorio
Interesado		Desinteresado

RECIPROCIDAD

Laico		Religioso
Individual		Colectivo
Hábito		Esporádico
Entregar		Recibir
Efectivo		Inefectivo
Perdurable		Transitorio
Interesado		Desinteresado

VOLUNTARIADO

Laico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Religioso
Individual	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Colectivo
Hábito	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Esporádico
Entregar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Recibir
Efectivo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Inefectivo
Perdurable	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Transitorio
Interesado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Desinteresado

Has realizado alguna vez trabajo voluntario: SI ___ NO___

Actualmente trabajas como voluntario en alguna organización: SI ___ NO___

Alguien de tu familia ha realizado trabajo voluntario: SI ___ NO___

En el caso de que tu respuesta sea positiva, alguno de tus padres ha sido voluntario: SI ___ NO___

En tu colegio fomentaban el trabajo voluntario: SI ___ NO___

Tienes amigos que trabajen como voluntarios en alguna organización: SI ___ NO___

4. PROYECTO DE LEY

“TITULO I NORMAS RELATIVAS AL DERECHO DE ASOCIACION

Párrafo 1º

Del derecho de asociación

Artículo 1º.- Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente para la consecución de fines lícitos.

El derecho de asociación comprende la libertad de asociarse y la facultad de crear asociaciones, sin necesidad de autorización previa.

Prohíbense las asociaciones contrarias a la moral, al orden público y a la seguridad del Estado.

Artículo 2º.- Las asociaciones que no tengan fin de lucro y que no estén sometidas a un régimen legal asociativo específico, se regirán por la presente ley. Sin perjuicio de ello, sus normas y principios se aplicarán supletoriamente respecto de los regímenes jurídicos especiales.

Artículo 3º.- Las asociaciones deberán realizar las actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines, conforme a la legislación específica que regule tales actividades.

Las asociaciones no podrán intervenir indebidamente en actividades ajenas a sus fines específicos.

Párrafo 2º

Principios generales

Artículo 4º.- Nadie puede ser obligado a constituir una asociación, a integrarse en ella o a permanecer en su seno. La incorporación a una asociación constituida es libre, personal y voluntaria, debiendo ajustarse a lo establecido en la ley y en los estatutos respectivos.

Los asociados tienen derecho a separarse voluntariamente de la asociación en cualquier tiempo.

Artículo 5º.- En cuanto a su régimen interno, las asociaciones ajustarán su funcionamiento a lo establecido en sus propios Estatutos, siempre que no estén en contradicción con las normas de la Ley y con las disposiciones reglamentarias que se dicten para la aplicación de las mismas.

Artículo 6.- Ninguna ley o disposición de autoridad pública podrá exigir la afiliación a una asociación como requisito para desarrollar una determinada actividad o trabajo, ni la desafiliación para mantenerse en éstos.

Artículo 7º.- Salvo los supuestos de disolución por voluntad de los asociados, las asociaciones sólo podrán ser suspendidas en sus actividades, o disueltas, por resolución motivada de la autoridad competente.

La disolución de las asociaciones sólo podrá declararse en los siguientes casos:

- a) Cuando tengan la condición de asociación ilícita por ser contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad del Estado.
- b) Por las demás causas previstas en las leyes.

Artículo 8º.- La organización interna y el funcionamiento de las asociaciones deben ser democráticos, con pleno respeto al pluralismo.

Artículo 9º.- Las asociaciones podrán constituir federaciones, confederaciones o uniones, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos para la constitución de asociaciones, con acuerdo expreso de sus órganos competentes.

Párrafo 3º

De la constitución de las asociaciones voluntarias

Artículo 10.- Las asociaciones se constituyen mediante acuerdo de dos o más personas naturales, que se comprometen a poner en común conocimientos, medios y actividades para conseguir unas finalidades lícitas, comunes, de interés general o particular, y se dotan de los Estatutos que rigen el funcionamiento de la asociación.

Artículo 11.- La denominación de las asociaciones no podrá incluir términos o expresiones que induzcan a error o confusión sobre su propia identidad, o sobre la clase o naturaleza de la misma. En especial, no podrán adoptar palabras, conceptos o símbolos, acrónimos y similares, propios de personas jurídicas diferentes, sean o no de naturaleza asociativa.

No serán admisibles las denominaciones que incluyan expresiones contrarias a las leyes o que puedan suponer vulneración de los derechos fundamentales de las personas.

Las asociaciones constituidas en conformidad a esta ley deberán incluir en su nombre las expresiones "Asociación Voluntaria" o la abreviatura "AV".

Artículo 12.- Las asociaciones podrán darse la organización que estimen pertinente. Pero, en todo caso, deberán contar con una asamblea y con un órgano de gestión.

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de la asociación, integrado por los asociados, que adopta sus acuerdos por el principio mayoritario o de democracia interna y que deberá reunirse, al menos, una vez al año.

El órgano de representación o directorio tendrá por tarea gestionar y representar los intereses de la asociación de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea General. Sólo podrán formar parte del órgano de representación los asociados.

Artículo 13.- Las asociaciones podrán o no tener personalidad jurídica. Para gozar de personalidad jurídica, las asociaciones deben constituirse en conformidad a la ley.

Las asociaciones con personalidad jurídica responden de sus obligaciones con todos sus bienes presentes y futuros. Sus asociados no responden personalmente de las deudas de la asociación.

La constitución de las asociaciones será acordada por los interesados en asamblea que se celebrará, indistintamente, en presencia de un Notario Público o de un Oficial de Registro Civil.

Párrafo 4º

De la constitución de asociaciones voluntarias con personalidad jurídica

Artículo 14.- El procedimiento común y supletorio para obtener personalidad jurídica por las asociaciones voluntarias será el regulado en este párrafo.

Artículo 15.- En la asamblea constitutiva se aprobarán los estatutos de la organización y se elegirá un directorio provisional. De igual modo, se levantará acta de los acuerdos referidos en la que deberá incluirse la nómina e individualización de los asistentes y de los documentos en que conste su representación.

Las asociaciones que se constituyan en conformidad a las normas de la presente ley, deberán depositar una copia autorizada del acta de la asamblea constitutiva y de los estatutos, dentro del plazo de treinta días contado desde la fecha de la asamblea, ante el Ministerio Secretaría General de Gobierno. El Ministerio procederá a inscribir la organización en un registro especial que el Ministerio mantendrá para estos efectos.

Artículo 16.- No podrá negarse el registro de una asociación legalmente constituida que así lo requiera.

Sin embargo, dentro del plazo de treinta días contado desde la fecha del depósito de los documentos, el Ministerio podrá objetar la constitución de la asociación, si no se hubiere dado cumplimiento a los requisitos que esta ley y su reglamento establecen para su formación y para la aprobación de sus estatutos, todo lo cual será notificado por carta certificada al presidente del directorio provisional de la respectiva asociación.

La asociación deberá subsanar las observaciones efectuadas dentro del plazo de treinta días contado desde su notificación. Si así no lo hiciere, la personalidad jurídica caducará por el solo ministerio de la ley y los miembros de la directiva provisional responderán solidariamente por las obligaciones que la asociación hubiese contraído en ese lapso.

Entre los sesenta y noventa días siguientes a la obtención de la personalidad jurídica, la asociación deberá convocar a una asamblea extraordinaria en la que se elegirá a su Directorio definitivo.

Artículo 17.- Los estatutos de las asociaciones constituidas en conformidad a la presente ley, deberán contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

- a) Nombre y domicilio de la asociación;
- b) Finalidades y objetivos;
- c) Derechos y obligaciones de sus miembros y dirigentes;
- d) Órganos de dirección y de representación y sus respectivas atribuciones;
- e) Tipo y número de asambleas que se realizarán durante el año, indicando las materias que en ellas podrán tratarse;
- f) Procedimiento y quórum para reforma de estatutos y quórum para sesionar y adoptar acuerdos;
- g) Normas sobre administración patrimonial y forma de fijar cuotas ordinarias y extraordinarias;
- h) Normas y procedimientos que regulen la disciplina, resguardando el debido proceso;
- i) Forma de liquidación y destino de los bienes en caso de disolución;
- j) Mecanismos y procedimientos de incorporación, y
- k) Periodicidad con la que deben elegirse sus dirigentes, la que no podrá exceder de cuatro años, sin perjuicio de que éstos puedan ser reelectos, por una sola vez, por un nuevo período.

Las asociaciones deberán dar cumplimiento permanente a sus finalidades estatutarias. Las asociaciones que se constituyan de conformidad a la presente ley podrán acogerse a estatutos tipo que establecerá el Ministerio mediante resolución.

Artículo 18.- A estas asociaciones será aplicable, en forma supletoria, lo dispuesto en los artículos 549 al 559 del Código Civil.

Artículo 19.- Los representantes de las asociaciones inscritas en el Registro señalado en el artículo 15, serán responsables de comunicar al Ministerio Secretaría General de Gobierno toda modificación que experimenten en sus estatutos, en su funcionamiento u operación, o en sus finalidades, que incida en los datos y elementos esenciales exigidos en el reglamento.

El incumplimiento de esta obligación acarreará la supresión de la asociación del Registro.

Serán eliminadas del Registro señalado en el artículo 15, aquellas asociaciones que adopten finalidades diversas a las señaladas en sus propios estatutos.

Artículo 20.- Un reglamento establecerá las normas sobre constitución del directorio de las asociaciones, reforma de sus estatutos, derechos y obligaciones de sus miembros, registro de afiliados, asambleas, disolución y demás disposiciones relativas a la organización, atribuciones y funcionamiento de las asociaciones que se constituyan en conformidad a las normas de esta ley.

Párrafo 5º

De los derechos y deberes de los asociados

Artículo 21.- Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, todo asociado ostenta los siguientes derechos:

- a) A participar en las actividades de la asociación y en los órganos de gobierno y representación;
- b) A ser informado acerca de la composición de los órganos de gobierno y representación de la asociación, de sus estado de cuentas y del desarrollo de su actividad;
- c) A ser oído con carácter previo a la adopción de medidas disciplinarias contra él y a ser informado de los hechos que den lugar a tales medidas, debiendo ser motivado el acuerdo que, en su caso, imponga la sanción;
- d) A impugnar los acuerdo de los órganos de la asociación que estime contrarios a la ley o a los Estatutos.

Artículo 22.- Son deberes de los asociados:

- a) Compartir las finalidades de la asociación y colaborar para la consecución de las mismas;
- b) Pagar las cuotas y otros aportes que, con arreglo a los Estatutos, puedan corresponder a cada socio;
- c) Cumplir el resto de las obligaciones que resulten de las disposiciones estatutarias;
- d) Acatar y cumplir los acuerdos válidamente adoptados por los órganos de gobierno y representación de la asociación.

Párrafo 6º

Del rol del Estado

Artículo 23.- La Administración del Estado no podrá adoptar medidas preventivas o suspensivas que interfieran en la vida interna de las asociaciones.

Artículo 24.- Los órganos de la administración del Estado, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán y facilitarán la constitución y el desarrollo de las asociaciones que realicen actividades de interés general.

En especial, ofrecerán la colaboración necesaria a las personas que pretendan emprender cualquier proyecto asociativo.

Artículo 25.- Los órganos de la administración no facilitarán ningún tipo de ayuda a las asociaciones que en su proceso de admisión o en su funcionamiento, discriminen por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

TITULO II

DE LAS ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE INTERÉS PÚBLICO

Párrafo 1º

De la naturaleza y fines de las organizaciones de interés público

Artículo 26.- Establézcanse las asociaciones y organizaciones de Interés Público. Su estatuto jurídico será el establecido en este Título.

Artículo 27.- Las asociaciones y organizaciones de interés público son aquellas personas jurídicas sin fines de lucro que tengan como uno de sus fines esenciales la promoción del interés general, mediante la prosecución de objetivos específicos de carácter cívico, de asistencia social o de promoción de los derechos o principios constitucionales y que, cumpliendo con los demás requisitos señalados en este Título, se incorporen al Registro de Organizaciones de Interés Público que al efecto llevará el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Artículo 28.- Las asociaciones constituidas de conformidad al Título I de esta ley e incorporadas al registro a que se refiere el artículo 15, que tengan objetivos comprendidos en el fin esencial señalado en el artículo anterior, tendrán el carácter de "interés público" por el solo ministerio de la ley y serán incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público.

También por el solo ministerio de la ley, las organizaciones comunitarias constituidas en conformidad a lo previsto en la ley N° 19.418 y las comunidades y asociaciones indígenas reguladas en la ley N° 19.253 tienen el carácter de "interés público" y podrán acceder a los derechos y beneficios que tal condición otorga, desde su incorporación al Registro de Organizaciones de Interés Público.

Podrán también acceder a la calidad de organización de interés público, aquellas personas jurídicas sin fines de lucro constituidas de conformidad con las disposiciones del Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil y su reglamento, que tengan objetivos comprendidos en el fin esencial señalado en el artículo anterior y que sean incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público.

Artículo 29.- Para los efectos de los artículos anteriores, se consideran de interés público aquellas organizaciones entre cuyos fines específicos se cuente la promoción de los derechos humanos y de los pueblos originarios, la asistencia social, la cooperación para el desarrollo, la promoción de los derechos de la mujer, la protección de la infancia, el fomento de la igualdad de oportunidades y de la tolerancia, la defensa del medio ambiente, el fomento de la

economía social o de la investigación, la promoción del voluntariado, la defensa de consumidores y usuarios, la promoción y atención a las personas en riesgo de exclusión por razones de discapacidad, sociales, económicas o culturales, y, en general, cualquier otra finalidad social y pública relevante.

Artículo 30.- No obstante lo establecido en los artículos anteriores, no serán consideradas organizaciones de interés público los sindicatos; las asociaciones gremiales; las instituciones religiosas o dedicadas a la difusión de credos, cultos, prácticas y visiones religiosas y confesionales; las organizaciones partidarias y similares, inclusive sus fundaciones; las entidades de beneficio mutuo destinadas a proporcionar bienes o servicios a un círculo restringido de asociados o socios; las instituciones hospitalarias privadas no gratuitas y sus sostenedores; las escuelas privadas dedicadas a la enseñanza formal no gratuita y sus sostenedores; las cooperativas de cualquier tipo o género; y cualquier otra organización que busque su interés propio o el de sus miembros o asociados.

Artículo 31.- Las organizaciones de interés público no podrán participar en caso alguno de actividades de carácter proselitista ni en aquellas señaladas en el inciso primero del artículo segundo de la ley N° 18.603. Tampoco podrán efectuar contribuciones de aquellas señaladas en el Título II de la ley N° 19.884 y en el Título II de la ley N° 19.885.

Párrafo 2º

Del Registro de Organizaciones de Interés Público

Artículo 32.- Sólo las personas jurídicas registradas de conformidad a este párrafo podrán usar el rótulo “de interés público” junto con su nombre, en toda clase de documentos o comunicaciones, y acceder a los demás beneficios económicos, sociales y culturales que les asigne la ley.

Artículo 33.- Existirá un Registro de Organizaciones de Interés Público, a cargo del Ministerio Secretaría General de Gobierno, en adelante el Ministerio, en el que se inscribirá a las siguientes personas jurídicas sin fines de lucro:

a) Las asociaciones voluntarias constituidas de conformidad al Título I de esta ley y registradas de acuerdo al artículo 15, que cumplan con las finalidades previstas en este Título.

b) Las organizaciones comunitarias constituidas en conformidad a lo previsto en la ley N° 19.418 que acrediten su existencia y vigencia.

c) Las comunidades y asociaciones indígenas reguladas en la ley N° 19.253, que acrediten su existencia y vigencia.

d) Las corporaciones y fundaciones constituidas de conformidad al Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil, que cumplan con las finalidades previstas en este Título y que acrediten su existencia y vigencia.

El reglamento establecerá la forma de acreditar la existencia y vigencia de las personas jurídicas señaladas en las letras b), c) y d) anteriores, de acuerdo a su naturaleza y a las leyes particulares que las rigen.

Tratándose de las asociaciones de la letra a), el Ministerio constatará directamente su existencia y vigencia en el registro a que se refiere el artículo 15.

Artículo 34.- La incorporación al Registro de Organizaciones de Interés Público de las asociaciones voluntarias con personalidad jurídica señaladas en la letra a) del artículo anterior, será efectuada directamente por el Ministerio sobre la base del registro previsto en el artículo 15, dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del plazo señalado en el inciso segundo del artículo 16 o dentro de los 30 días siguientes de subsanadas las observaciones a que se refiere el inciso tercero del mismo artículo, según el caso, una vez verificado que los fines específicos de la organización corresponden a los previstos en este Título.

Transcurridos estos plazos, la asociación interesada podrá requerir del Ministerio el certificado que de cuenta de su inscripción en el Registro.

Con todo, las asociaciones voluntarias que no sean incorporadas al Registro en la forma prevista en los incisos precedentes, podrán presentar su solicitud de inscripción ante el Ministerio, caso en que se aplicarán las normas del artículo siguiente.

Artículo 35.- Para su inscripción en el Registro de Organizaciones de Interés Público, las personas jurídicas señaladas en las letras b), c) y d) del artículo 33 deberán presentar su solicitud en un formulario único que proporcionará el Ministerio, adjuntando los antecedentes que sean pertinentes conforme al reglamento. Del mismo modo, podrán presentar su solicitud las asociaciones señaladas en la letra a) de dicho precepto, que no hayan sido incorporadas directamente al Registro conforme al artículo anterior.

Transcurrido el plazo de 30 días desde presentada la solicitud de inscripción sin que se haya dictado una resolución fundada que la deniegue, ésta se entenderá practicada para todos los efectos legales, pudiendo la persona interesada exigir el certificado que de cuenta de aquella.

El reglamento definirá los contenidos mínimos del formulario único señalado en el inciso primero y contendrá las demás disposiciones necesarias sobre la presentación y recepción de las solicitudes, la notificación de las resoluciones y sobre el contenido y entrega del certificado.

Artículo 36.- Sólo podrá denegarse la inscripción en el Registro de Organizaciones de Interés Público en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de una persona jurídica de naturaleza distinta de las señaladas en el artículo 33 o se trate de alguna de las señaladas en el artículo 30.

b) Cuando no se acredite la existencia y vigencia de la persona jurídica en conformidad al artículo anterior y al reglamento.

c) Cuando los fines u objetivos de la persona jurídica no correspondan a los previstos en este Título.

En todos los casos, la denegación de la inscripción en el Registro será materia de una resolución fundada, la cual será susceptible de los recursos administrativos que correspondan conforme a la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

Artículo 37.- El Ministerio mantendrá el Registro permanentemente actualizado, suprimiendo a las organizaciones que por cualquier causa dejen de existir o pierdan su personalidad jurídica, a las que dejen de cumplir sus fines estatutarios y a las que adopten finalidades incompatibles con las previstas en este Título. Asimismo, anotará las suspensiones, caducidades y demás sanciones de que las organizaciones sean objeto de acuerdo al párrafo siguiente.

Artículo 38.- Las organizaciones incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público de conformidad a este párrafo, tendrán por este solo hecho, la calidad de potenciales beneficiarias del Fondo que se crea en el Título III de esta ley y podrán acceder a los recursos de éste en la forma y condiciones que en dicho Título se establecen.

Para mantener esta calidad, las organizaciones incorporadas al Registro deberán acreditar el cumplimiento permanente de sus fines estatutarios, en la forma y con la periodicidad que establezca el reglamento.

Artículo 39.- El reglamento establecerá las demás disposiciones relativas a la forma, contenido, modalidades, actualización y acceso a la información del Registro de Organizaciones de Interés Público, que sean indispensables para su correcta y cabal operación.

Párrafo 3º

Del control y las sanciones administrativas

Artículo 40.- Los representantes de las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Interés Público serán responsables de comunicar al Ministerio Secretaría General de Gobierno toda modificación que experimenten en sus estatutos, en su funcionamiento u operación, o en sus finalidades, que incida en los datos y elementos esenciales del Registro.

El incumplimiento de esta obligación acarreará la supresión de la organización del Registro de Organizaciones de Interés Público.

Artículo 41.- Las organizaciones de interés público deberán dar cumplimiento permanente a sus finalidades estatutarias.

Serán eliminadas del Registro de Organizaciones de Interés Público aquellas organizaciones o asociaciones que adopten finalidades diversas de las previstas en este

Título, así como aquellas que dejen de dar cumplimiento efectivo a sus fines estatutarios por un período de tres años consecutivos.

Artículo 42.- Los organismos de la Administración del Estado que tengan a su cargo la supervigilancia de las personas jurídicas señaladas en las letras b), c) y d) del artículo 31, comunicarán al Ministerio Secretaría General de Gobierno toda circunstancia de la que tomen conocimiento en el cumplimiento de tal función, que afecte la existencia, vigencia, naturaleza o funcionamiento de dichas organizaciones.

Artículo 43.- Para proceder a la eliminación de una organización del Registro de Organizaciones de Interés Público, cuando el Ministerio Secretaría General de Gobierno tome conocimiento, por cualquier medio, de que una organización ha incurrido en incumplimientos que puedan ameritar su eliminación, comunicará los hechos y circunstancias de que se trate y la forma en que le constan a los representantes de la afectada, mediante carta certificada dirigida al domicilio que figure en el Registro, confiriéndole un plazo de quince días hábiles para formular sus descargos y presentar los antecedentes que desvirtúen la infracción o incumplimiento imputados.

Recibidos los descargos o transcurrido el plazo para formularlos, el Ministerio examinará el mérito de los antecedentes y en caso de hallarse establecida la infracción o incumplimiento, dispondrá la eliminación de la organización del Registro de Organizaciones de Interés Público mediante resolución fundada.

La resolución que disponga la eliminación será susceptible de los recursos administrativos que correspondan conforme a la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

TITULO III

Del Fondo de Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público

Artículo 44.- Establécese el Fondo de Fortalecimiento de las Asociaciones y Organizaciones de Interés Público, en adelante "el Fondo", el que será administrado por el consejo a que se refiere el artículo 45 de la presente ley.

El Fondo se constituirá con los aportes, ordinarios o extraordinarios, que el Ministerio Secretaría General de Gobierno contemple anualmente en su presupuesto para tales efectos y con los aportes de la cooperación internacional que reciba a cualquier título. No obstante, podrán también formar parte del Fondo los recursos provenientes de las donaciones y otras liberalidades que se hagan a título gratuito.

El Fondo tendrá por objeto contribuir al fortalecimiento de las organizaciones y asociaciones de interés público incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público regulado en el párrafo 2° del Título II de esta ley.

Los recursos del Fondo deberán ser destinados al financiamiento de proyectos o programas que se ajusten a los fines específicos a que hace referencia el artículo 27 de la presente ley.

Artículo 45.- El Fondo será administrado por un consejo, el que estará integrado por:

- a) Un representante de las organizaciones de interés público incorporadas al Registro que establece el párrafo 2° del en el Título II de esta ley, quien lo presidirá;
- b) El Subsecretario General de Gobierno;
- c) El Subsecretario de Planificación y Cooperación;
- d) Cinco personalidades destacadas de la sociedad civil, y
- e) Dos representantes del Presidente de la República.

El representante a que se refiere la letra a), será nombrado por el Presidente de la República de una propuesta de cinco personas elegidas por las asociaciones incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público, a través del mecanismo que determine el reglamento. Los representantes de la letra d) serán elegidos por las asociaciones

incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público, a través del mecanismo que determine el reglamento. Estos representantes se renovarán cada dos años.

El procedimiento de selección o elección de los representantes de las Organizaciones de Interés Público que establezca el reglamento deberá garantizar la participación igualitaria de los distintos tipos de organizaciones y asociaciones que integren el Registro de dichas organizaciones y su representación proporcional en el consejo.

En el proceso de elección de los representantes de la letra d), deberá también seleccionarse al menos a tres miembros suplentes, definiéndose su orden de prelación. En el caso de los representantes de la letra e), el Presidente, en el mismo acto de su nombramiento les designará un suplente.

El Subsecretario General de Gobierno y el Subsecretario de Planificación y Cooperación deberán nombrar a sus respectivos suplentes, en la primera sesión del consejo.

En caso de ausencia del Presidente, actuará como tal, el miembro que por mayoría simple determine el Consejo.

El quórum de asistencia y para adoptar decisiones será la mayoría absoluta de los miembros del consejo. Sin perjuicio de lo anterior, los miembros del consejo deberán inhabilitarse, o podrán ser recusados, respecto de su participación en votaciones para programas en que tengan interés, directo o indirecto, en cuyo caso serán reemplazados por el o los suplentes que procedan.

En caso de empate en las votaciones que efectúe el consejo, su presidente tendrá voto dirimente.

Los miembros del consejo no recibirán remuneración o dieta de ninguna especie por su participación en el mismo.

Artículo 47.- Serán funciones del consejo:

- a) Aprobar los criterios y requisitos para la postulación de proyectos o programas a ser financiados con los recursos del fondo;
- b) Calificar los proyectos o programas a los cuales podrán aplicarse los recursos establecidos en este título;
- c) Fijar anualmente criterios y prioridades para la adjudicación de los recursos del fondo entre proyectos y programas que sean calificados al efecto;
- d) Adjudicar los recursos del fondo a proyectos o programas incorporados al registro, y
- e) Realizar las demás funciones que determinen la presente ley y su respectivo reglamento.

Artículo 48.- Una Secretaría Ejecutiva radicada en el Ministerio Secretaría General de Gobierno, actuará como soporte técnico para el funcionamiento normal y ordinario del consejo, incluyendo las labores de recepción y precalificación técnica de los proyectos o programas que postulen al Fondo y su incorporación al Registro respectivo una vez que sean calificadas por el consejo.

Los gastos que origine el funcionamiento del consejo y de la secretaría ejecutiva, se financiarán con cargo al presupuesto del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Artículo 49.- Para los efectos del presente Título, serán potenciales beneficiarias del Fondo de Fortalecimiento de la Organizaciones de Interés Público, todas aquellas instituciones que se mantengan incorporadas al Registro de Organizaciones de Interés Público y que acrediten, de acuerdo a lo previsto en el artículo 34, que dan cumplimiento permanente a sus fines estatutarios.

Los proyectos o programas presentados por las organizaciones señaladas en el inciso anterior, que sean autorizados por el consejo para ser financiados con dichos recursos, serán también incorporados al Registro de Organizaciones de Interés Público.

Sin perjuicio de los demás requisitos que para este efecto determine el reglamento y defina el consejo, para ser incorporados al registro, los proyectos y programas de las instituciones potencialmente beneficiarias del Fondo deberán definir claramente sus objetivos, beneficiarios, medios y resultados esperados. La ejecución de dichos proyectos y programas no podrá superar un período de tres años.

Los resultados de la evaluación de los referidos proyectos o programas, la adjudicación de los recursos del Fondo, el Registro de Organizaciones de Interés Público potencialmente beneficiarias, junto con el listado de los proyectos y programas elegibles, tendrán un carácter público y serán informado por medios electrónicos.

Las instituciones potencialmente beneficiarias del Fondo mantendrán esta calidad mientras permanezcan en el Registro de Organizaciones de Interés Público, acrediten periódicamente el cumplimiento permanente de sus fines estatutarios y en la medida que se compruebe que los fondos asignados se destinaron a los fines pertinentes. Las organizaciones beneficiarias que sean sancionadas de conformidad con la presente ley, serán suprimidas del mencionado Registro.

Sin perjuicio de lo anterior, se aplicarán a estas instituciones, en lo que sea pertinente, lo dispuesto en la ley N° 19.862, que establece registros de personas jurídicas receptoras de fondos públicos.

Artículo 50.- Un reglamento del Ministerio Secretaría General de Gobierno, suscrito además por los ministros de Hacienda y Planificación y Cooperación, definirá los criterios específicos que se utilizarán para determinar en los hechos que clase de proyectos o programas se ajustan a los objetivos generales del Fondo, el sistema de incorporación de proyectos y programas al registro, los procedimientos para el desarrollo y resolución de concursos para el Fondo, los requisitos de información que deberán cumplir los beneficiarios del Fondo respecto del uso de los recursos y del desarrollo de sus proyectos y programas, los mecanismos de recepción, análisis y resolución de reparos u observaciones respecto de la veracidad de la información proporcionada por las organizaciones, y, en general, las demás normas pertinentes para la aplicación de los beneficios y otras disposiciones necesarias para el desarrollo del sistema contenido en la presente ley.

Artículo 51.- Tanto el Registro como las resoluciones del consejo deberán encontrarse a disposición de la Contraloría General de la República, para el efecto de que ésta conozca la asignación y rendición de cuenta de estos recursos.

TITULO IV

DEL ESTATUTO DEL VOLUNTARIADO

Artículo 52.- Para los efectos de la presente ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo de forma libre, sistemática y regular, dentro de alguna asociación a las que se refiere el título II de esta ley o en un organismo público.

La no contraprestación pecuniaria a que se refiere el inciso anterior, es sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.

No se entenderán como acciones voluntarias, aquellas realizadas en forma esporádicas o prestadas al margen de los organismos públicos u organizaciones privadas acreditadas, registradas en conformidad esta ley.

Artículo 53.- Los derechos y obligaciones que surgen de este estatuto sólo serán exigibles a las organizaciones que se registren en conformidad al artículo 15.

El desarrollo de las actividades de voluntariado podrá realizarse a través de organizaciones acreditadas para realizar trabajo voluntario, o bien, por organismos públicos, sean éstos de la administración centralizada o descentralizada del Estado.

Artículo 54.- Los voluntarios, que participen en una institución acreditada, tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir la capacitación y formación necesaria para el ejercicio de sus funciones de parte de la organización donde presten su acción voluntaria. Las características y requisitos de esta capacitación serán determinados por un reglamento; y
- b) Participar activamente en la organización pública o acreditada donde presten su acción voluntaria.

Los voluntarios podrán renunciar por escrito a estos derechos.

Artículo 55.- Los voluntarios, que participen en una institución acreditada, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando sus fines;
- b) Rechazar cualquier remuneración por su acción voluntaria;
- c) Participar en las tareas de capacitación y formación que deba otorgarle la entidad correspondiente; y
- d) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones en la cual preste su acción voluntaria.

Artículo 56.- El Ministerio Secretaría General de Gobierno deberá velar por la coordinación de los distintos servicios públicos en la promoción de dicha acción voluntaria. Asimismo, deberá establecer un registro de instituciones acreditadas para realizar trabajo voluntario y que deseen acceder a recursos públicos.

Artículo 57.- Las organizaciones que deseen acreditarse según lo señala el artículo anterior, deberán estar registradas como organizaciones de interés público de conformidad con lo prescrito en el párrafo 2º del Título II de esta ley.

Artículo 58.- Para permanecer en el registro indicado en los artículos anteriores, las organizaciones acreditadas para realizar trabajo voluntario deberán:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización;
- b) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos;
- c) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- d) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas;
- f) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad;
- g) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados;
- h) Llevar un registro de incorporación y retiro del personal voluntario, e
- i) Acreditar la prestación de acciones voluntarias.

Artículo 59.- La incorporación de los voluntarios a las organizaciones se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso. El acuerdo o compromiso, además de determinar el carácter altruista de la relación, tendrá como mínimo el contenido siguiente:

- a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que habrá de respetar lo dispuesto en la presente ley;
- b) El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario;
- c) El proceso de formación que se requiera para el cumplimiento de sus funciones; y
- d) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

Artículo 60.- La acreditación de la prestación de servicios voluntarios se efectuará mediante certificación expedida por la organización en la que se haya realizado, en la que deberán constar, como mínimo, además de los datos personales del voluntario y de la organización, la acreditación de que el sujeto interesado tiene la condición de voluntario y la fecha, duración y naturaleza de la prestación efectuada por el voluntario.

TÍTULO V

DE LA MODIFICACIÓN DE OTROS CUERPOS LEGALES

Artículo 61.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley N° 18.695, Orgánica de Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el D.F.L. N° 1-19.704, de 2002, del Ministerio del Interior.

1) Agrégase al Artículo 71, después de la expresión “ley”, una frase final del siguiente tenor:

“Sin perjuicio de las demás formas de participación ciudadana que señale el ordenamiento jurídico.”.

2) Agrégase en el Artículo 79, la siguiente letra n), nueva, trasladando la coma y la letra “y” que está al final de la letra ll), a la letra “m”:

“n) Establecer, antes del 15 de enero de cada año, las materias de relevancia comunal que deban de ser consultadas a la comunidad por intermedio del consejo económico y social.”.

3) En el Artículo 87, agrégase el siguiente inciso final:
“Los concejales tendrán el deber de informar a las juntas de vecinos y organizaciones comunitarias funcionales, cuando estas así lo requieran, acerca de la marcha y funcionamiento del Municipio, de conformidad con los antecedentes que haya proporcionado el alcalde con arreglo al inciso anterior.”.

4) Agrégase al inciso cuarto del Artículo 94, a continuación de la expresión “comuna,” la siguiente frase:

“así como sobre las materias de relevancia comunal que hayan sido incluidas por el concejo municipal durante el mes de enero de cada año.”.

5) En el Artículo 94, agrégase como inciso segundo, nuevo, el siguiente y suprímese la expresión “La integración” con que principia su actual inciso segundo, reemplazando en éste la palabra “organización” por la expresión “La organización”:

“Los consejos económicos y sociales serán elegidos por las juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias de cada comuna, en la forma que señale el reglamento de participación ciudadana en la gestión municipal.”.

6) Suprímese en el Artículo 140, letra b), la expresión “de éste o”, y la palabra “otros”, que antecede al vocablo “funcionarios”.

Artículo 62.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley 19.418, sobre Juntas de Vecinos y demás organizaciones comunitarias:

1) Incorpórase, como Artículo 6° bis, nuevo, en el Título I:
“Artículo 6° bis. Las uniones comunales de juntas de vecinos podrán agruparse en federaciones y confederaciones de carácter provincial, regional o nacional. Un reglamento del Presidente de la República establecerá los mecanismos de creación y funcionamiento de este tipo de asociaciones.”.

2) Sustitúyase en inciso primero del artículo 19, “cinco miembros” por “tres miembros” y “un período de dos años” por “un período de cuatro años”.

3) Modifícase el artículo 42 de la siguiente forma:

a) Agrégase el siguiente numeral 8, nuevo:
“8. Ejercer el derecho de petición ante las autoridades municipales, regionales y nacionales.”.

b) Agrégase en el número 6, a continuación del punto seguido, la siguiente expresión:

“Para ello, las juntas de vecinos podrán fundar, editar y mantener publicaciones.”.

4) Agrégase un nuevo inciso al Artículo 44, que exprese lo siguiente:

“En el caso que las autoridades municipales no cumplan con sus obligaciones de proveer información, y de recibir y evaluar los planes y proyectos presentados por las Juntas de Vecinos, según lo dispone el artículo anterior, estas últimas podrán hacer uso del derecho a reclamación establecido en el Título Final de la Ley 18.695, Orgánica de Municipalidades.”.

5) Agrégase al inciso final del Artículo 45 la siguiente frase:
“El Concejo deberá cuidar que dicho reglamento establezca condiciones uniformes, no discriminatorias y transparentes en el procedimiento de asignación, así como reglas de inhabilidad, que eviten los conflictos de intereses y aseguren condiciones objetivas de imparcialidad.”.

Artículo 63.- Modifícase la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1, de 2001, del Ministro Secretario General de la Presidencia, del siguiente modo:

1) Incorpórase al artículo 3º, el siguiente inciso final:
“La Administración del Estado promoverá el derecho de las personas a participar en la gestión pública.”.

2) Agrégase al artículo 12, el siguiente inciso segundo:
“Los órganos y servicios regidos por el Título II de esta ley, deberán publicar en sus sitios web y poner a disposición del público la cuenta anual de gestión operativa y económica a que se refiere el inciso tercero del artículo 52 del decreto ley N° 1.263, ley orgánica de administración financiera del Estado, en la misma oportunidad en que conforme a dicha disposición deban remitirlo al Congreso Nacional.”.

3) Incorpórase al artículo 21, el siguiente inciso final:
“Los órganos y servicios regidos por este Título, de acuerdo a sus respectivas naturaleza y funciones, deberán procurar el diseño e implementación de sistemas o mecanismos que permitan la participación de las personas en sus procesos de gestión.”.

4) Agrégase al artículo 28, el siguiente inciso:
“Para promover el derecho a la participación de las personas en la gestión pública, los servicios públicos deberán establecer programas de participación ciudadana. La implementación y desarrollo de estos programas deberá ser informada semestralmente al Ministerio Secretaría General de Gobierno, quien emitirá, anualmente, un informe sobre la participación ciudadana en la gestión pública.”.

Dios guarde a V.E.,

RICARDO LAGOS ESCOBAR
Presidente de la República

FRANCISCO VIDAL SALINAS
Ministro
Secretario General de Gobierno

FRANCISCO HUENCHUMILLA JARAMILLO
Ministro
Secretario General de la Presidencia

NICOLÁS EYZAGUIRRE GUZMÁN
Ministro de Hacienda

JOSE MIGUEL INSULZA SALINAS
Ministro del Interior