

UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA

**"Bases Teóricas Para la Investigación y Comprensión de las  
Organizaciones Voluntarias"**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ANTROPÓLOGO SOCIAL.

ALUMNO: GABRIEL ROJAS LASCH  
PROFESOR GUÍA: DR. MARCELO ARNOLD C.

Agosto del 2002  
Santiago, Chile

*Una investigación y su informe están completos  
cuando no hay nada más que quitarles.*

## ÍNDICE

I.- Presentación	4
II.- Introducción	9
II.1-Marco Teórico General	10
II.1.a-Sociedad compleja	10
• II.1.b-Organizaciones como sistemas sociales autopiéticos	12
II.1.c-Voluntariado	17
II.2-Preguntas de investigación	18
II.3-Objetivos	18
II.4-Marco Metodológico	19
III.- Primera parte	
LA EVOLUCIÓN SOCIAL Y LAS ORGANIZACIONES	22
III.1-Evolución Complejización social	23
• III.2-¿Qué son las Organizaciones?	27
III.2.a-Contexto Moderno en el que surgen las organizaciones.	28
III.2.b-Principales Características de las Organizaciones.	31
III.3-Las Organizaciones, sistemas evolutivamente privilegiados	33
III.4-La Autopoiesis	36
• III.5-Organizaciones como sistemas sociales autopiéticos	38
IV.- Segunda Parte	
SOCIEDAD ORGANIZADA	40
IV.1-Sistemas sociales y Organización Social	41
IV.2-Racionalidad Moderna y Monetarización	43
IV.3-Operaciones Económicas y constitución Social	47
IV.3.a-Sistema Económico Neoliberal y la desagregación social del Empleo.	47
IV.3.b-Reciprocidad: La Lógica Inversa	54
IV.4-¿Cómo operan las Organizaciones?	58
IV.4.a-Sentido Organizacional	64
IV.4.b-Membresía Organizacional	68
IV.4.c-Articulación de sistemas	69
IV.5-Observaciones Económicas y Políticas de las Organizaciones de Voluntariado	71
IV.5.a- Observaciones Económicas: ¿Tercer Sector?	72
IV.5.b- Observaciones Indiferenciadas	74
IV.5.c- Observaciones Políticas: ¿Sociedad Civil?	76
V.- Tercera Parte	
VOLUNTARIADO Y ORGANIZACIONES VOLUNTARIAS	84

• V.1-¿Qué es Voluntariado?	85
V.2-Definición de Voluntariado	87
V.3-Objetivos del Voluntariado	91
V.4-Dónde se Funda el Voluntariado	92
V.5-Tipos de Voluntariado	95
V.6-Beneficios Económicos del Voluntariado	99
VI.- Cuarta Parte	
MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO	102
VI.1.- Sobre la Constitución de la sociedad Compleja Contemporánea	103
VI.2.- Sobre las operaciones Económicas y sus consecuencias Sociales	105
VI.3-Sobre las organizaciones como sistemas Autopoiéticos	107
VI.4.- Sobre las Organizaciones de Voluntariado	110
VII.- Conclusiones y Síntesis Final	115
VIII.- Bibliografía	122
VIII.1-Consultas sitios Web	126



*La obligación esencial del potlatch es la de dar. No es menor la obligación de recibir.  
La obligación de devolver es el todo en el potlatch.*

Hiciste regalos,  
Pero no los hiciste con amor,  
No los diste de corazón,  
Por ello la vida te será arrebatada,  
Si hubiera yo sabido antes el peligro.

## **I.-PRESENTACIÓN**

Cuando comencé esta investigación, corroboré algo que siempre me habían advertido: una cosa es lo que está en el diseño de una investigación y otra muy diferente es el resultado final. La forma que finalmente adquirió la escritura de esta memoria se acerca más a un ensayo que a la formalidad habitual de las tesis, es parte de su carácter. En ese sentido, espero que esta sea una cualidad favorable para su lectura y revisión.

Al realizar el ejercicio de revisar la mayor cantidad de literatura sobre Voluntariado, al asistir a algún seminario sobre Voluntariado y por sobre todo al conversar con las personas que han estado inmersas en el tema desde hace tiempo, me di cuenta que estaba intentando dar respuesta es la pregunta clásica de las ciencias sociales, y en especial de la antropología: [¿de qué manera surge y se constituye la sociedad?] Si bien, mis intenciones son realizar un aporte efectivo a su respuesta; los resultados están en la línea de una contribución más que en una definición, las pretensiones están determinadas por mis posibilidades.

En ese sentido, es importante dejar en claro que [esta investigación se propone] por una parte [revisar y recoger aportes teóricos variados sobre las organizaciones y el Voluntariado,] y por otra, a partir de estos aportes [construir vínculos] que contribuyan a la [construcción de un modelo explicativo,] desprendiéndose hipótesis de éstos y nuevas líneas de investigación ya sea para la Teoría de Sistemas como para la Antropología. El estilo con el que fue escrito este documento, más que lineal, puede imaginarse como "radial", donde el tema del Voluntariado está en el centro de todas las observaciones, y a su alrededor se configuran varias perspectivas de análisis como son la reflexión política, económica, social,

sistémica, etc. Sólo al final es cuando aparece una síntesis de todo lo que se ha dicho y se configura una matriz nueva, propia de esta memoria.

Frente a la reflexión que podría establecerse sobre la pertinencia antropológica de la investigación, me parece que indefectiblemente tiene algunas características que la inscriben en esa línea. El Voluntariado es, al menos en nuestro país, una realidad relativamente pequeña y poco conocida, prácticamente en los últimos tres o cuatro años es cuando se han realizado la mayor parte de los esfuerzos comprensivos por este fenómeno, y también prácticas para su fomento y gestión. No existe en nuestro medio definiciones ni conocimientos precisos sobre el tema, y dentro de la preocupación teórica por la "sociedad civil", el Voluntariado es el "hermano menor". Se puede visualizar al Voluntariado como un componente de la parte invisible de la sociedad, como diría el profesor J. L. Pintos, forma parte de la "opacidad". Sin embargo en su movilización hacia la visibilidad, rápidamente se pueden encontrar cualidades de gran relevancia social. Dos cualidades son las que se quieren destacar en esta memoria. La primera es su relevancia en cuanto pone énfasis en la perspectiva económica de éste fenómeno. El Voluntariado es, de manera particular, un mecanismo de producción y distribución de bienes y servicios, que persiguen una mejor distribución de los mismos al interior de la sociedad. Como se verá en el análisis, comparte ciertas características con los sistemas generalizados de intercambio, utilizando el principio de reciprocidad (aspectos descritos por M. Mauss), y como medio simbólico generalizado, la solidaridad (criterios descritos y utilizados por Durkheim). Además denota mecanismos de integración por medio del trabajo, aspecto que también cobra relevancia en el contexto contemporáneo de la sociedad.

El segundo aspecto de relevancia que se destaca en esta investigación, está dado por la importancia que ha adquirido la sociedad civil (o el tercer sector, según la perspectiva de análisis) en la configuración de la sociedad contemporánea. En este sector se han identificado nuevas responsabilidades, articulándose como un protagonista en todo ámbito de acción y asumiendo, de un modo particular, las funciones que en algún momento eran propias del Estado, donde éste era el benefactor y la ciudadanía el beneficiado. En este contexto, las organizaciones de Voluntariado se inscriben como uno más de los agentes movilizados de recursos que posibilitan la aparición de nuevas



temáticas al interior de la sociedad, la consolidación de comunicaciones específicas, y la facilitación de acceso a las producciones de las organizaciones, así como su distribución, atenuando desigualdades. En esta perspectiva, el Voluntariado, como una acción cívica reflexiva y fundada en la solidaridad, denota una concepción democrática profunda, por lo tanto, conlleva una connotación política importante, esto es la reflexión social, y el propósito de su modificación mediante el fortalecimiento de mecanismos de inclusión social.

Es también importante destacar que, para la antropología, el estudio de las organizaciones ha adquirido gran relevancia. Esta investigación se orienta hacia lo que se ha denominado "organizaciones sociales" (en contraposición a las organizaciones productivas). En esta medida es conveniente destacar que el gran parte del desarrollo teórico que aquí se utiliza ha sido generado para la comprensión de las empresas, por lo que conlleva un esfuerzo en su aplicación. En este caso, la introducción de la perspectiva sistémica en la reflexión de las organizaciones sociales, conlleva la intención de darle un carácter renovado, que prioriza ciertas perspectivas por sobre otras, en especial, la que la propia organización define sobre sí misma. De esta manera se inscribe epistemológicamente en una vertiente constructivista.

Como parte de la presentación que se realiza sobre el Voluntariado y la reflexión que se construye de él como un sistema social, convendría hacer referencia a los postulados de Mauss (1971), en relación a la relevancia que adquiere en el seno de la sociedad, la irrupción de un principio de igualdad y solidaridad. Este autor hace mención a las crónicas sobre el rey Arturo, y de cómo logró, por medio de la implementación de una mesa redonda, el apaciguamiento de sus cortesanos y la "integración social": "El carpintero le dijo a Arturo: «Te haré una mesa bellísima donde podrán sentarse más de mil seiscientos, y de la cual nadie quedará excluido. Ningún caballero se peleará porque en ella, el mejor situado estará a la misma altura del peor.» Nunca más hubo «a la punta», ni más peleas. Y Arturo feliz e invencible transportó su mesa por todas partes por donde anduvo. Gracias a esto, las naciones hoy se hacen poderosas, ricas, buenas y felices. Los pueblos, las clases, las familias y los individuos podrán enriquecerse, pero sólo serán felices cuando sepan sentarse, como caballeros, en torno a la riqueza común. Es

inútil buscar más lejos, el bien y la felicidad, pues descansa en esto, en la paz impuesta, en el trabajo acompasado, solitario y en común alternativamente, en la riqueza amasada y distribuida después en el mutuo respeto y en la recíproca generosidad que enseña la educación. (Mauss;1971)". Sin embargo, la observación que se puede hacer sobre este episodio merecería destacar los condicionantes que aparecen al final: "la recíproca generosidad que enseña la educación", en la perspectiva de lo que aquí se expone no es más que una moción de sociabilidad.

Al enfrentarme al desafío de escribir esta memoria para optar al título de Antropólogo Social creo importante hacer algunas consideraciones para los que me sigan en esta tarea. Básicamente es un ejercicio de enorme importancia teórica y práctica, es por ello que me gustaría que muchos pudiesen completar esta etapa tan esquivada y difícil de llevar. En este sentido, esta memoria representa, en primer lugar mi esfuerzo personal, pero también la preocupación, el apoyo, la comprensión y tolerancia de un sinnúmero de personas que estuvieron en torno a mí, durante este tiempo. Los más importantes son: mis padres que siempre me han apoyado, Carolina, mi hermana que corrigió los abundantes errores, mis compañeros de carrera en especial Cesar Méndez que hace muy poco completó semejante empresa con el mejor resultado, Francisca Fernández que espero que también lo haga a la brevedad.

Pero por sobre todo a Claudia la mujer que ha estado al lado mío, que nos hemos ayudado mutuamente, no creo estar equivocado al decir que ella entiende y conoce más que nadie lo que significa esta memoria.

También agradezco a Cecilia Dockendorff, por sus consejos, orientaciones y en general por su ayuda. Por supuesto agradezco y reconozco el apoyo y la paciencia de Marcelo Arnold, quien ha observado y guiado esta memoria.



## II.-INTRODUCCIÓN

Como orientación general para la lectura de esta memoria, se realiza una descripción de los contenidos y la ligazón que tienen los capítulos que la componen. Se destacó en la introducción que para la comprensión de esta investigación, no debe ser observada necesariamente desde una perspectiva lineal; lo que se propone en lo fundamental son reflexiones acotadas y parciales que dan cuerpo a los capítulos y que en el centro de esa reflexión aparece el tema del Voluntariado. Desde esa concepción, sólo al final aparece una conjunción de los elementos desarrollados y seleccionados.

En el primer capítulo de esta memoria se desarrollan los aspectos formales de ésta, este es el espacio destinado a construir un marco teórico pertinente y a formular todas las aclaraciones que se requieran. Así también el marco metodológico en el que se inscribe esta investigación.

La primera parte aborda el tema de la conformación social en cuanto proceso evolutivo y el surgimiento de las organizaciones como sistemas de cualidades específicas, en el marco de la modernidad y la sociedad funcionalmente diferenciada, al respecto se realiza la reflexión teórica pertinente respecto de las observaciones teóricas que se pueden hacer sobre las organizaciones, específicamente la perspectiva de la autopoiesis.

La segunda parte, asumiendo el modelo de la diferenciación funcional se destina al análisis específico de las organizaciones en general y las de Voluntariado en particular, con respecto a los sistemas económico y político, y cómo estos han conformado el medio en el que las organizaciones de Voluntariado han surgido y proliferado.

La tercera parte es destinada exclusivamente a abordar el tema del Voluntariado y a generar una definición de éste, al respecto se hace una revisión de diversas vertientes y perspectivas reflexivas.

Por último, y antes de pasar a las conclusiones, se desarrolla la matriz analítica sobre las organizaciones de Voluntariado, este espacio recoge todas las reflexiones de los

capítulos anteriores y les da un orden y una forma particular que refleja la perspectiva con que ha sido abordada la investigación.

## **II.1-MARCO TEÓRICO GENERAL.**

Si bien, el marco teórico que se construye para la descripción y comprensión de las organizaciones recoge aportes de diferentes versiones, es casi una necesidad la aclaración respecto de que el enfoque general que se imprime a todas estas reflexiones es sistémico. Pese a que no todos los conceptos provienen de esta vertiente, este es el carácter que rige toda la argumentación. En ese sentido, más que una premisa explicativa se ha constituido como una opción comprensiva respecto de la sociedad y en particular del fenómeno del Voluntariado.

*comprender el voluntariado  
más que explicar lo.*

### **II.1.a-Sociedad Compleja**

Desde la perspectiva de la Teoría de Sistemas Sociales, la sociedad actual se observa constituida por el principio de la diferenciación funcional. La sociedad funcionalmente diferenciada se caracteriza por la parcialización del tratamiento de comunicaciones por parte de los sistemas sociales parciales. A juicio de Luhmann este es un modelo no centralizado, en el cual cada sistema (con)tiene sus propias temáticas comunicativas de manera clausurada, por lo que, las nuevas comunicaciones que se generan al interior de los sistemas surgen a partir de sus propias posibilidades comunicativas, y se dan por un proceso recursivo de complejización creciente. La sociedad es así concebida como la totalidad de las comunicaciones tematizadas, los sistemas sociales parciales son selecciones recursivas y crecientes en complejidad de ciertas comunicaciones, para lo cual manejan un código comunicativo específico. Así, por ejemplo, las comunicaciones sobre la producción, el intercambio, etc., son tratadas por el sistema económico, que maneja el código dinero / no-dinero (equivalente a la distinción sistema / entorno). Los temas del conocimiento y la verdad son tratados por el sistema científico, etc. Cada uno de estos sistemas en este modelo opera de manera autónoma.



La observación de la conformación sistémica en el contexto Latinoamericano ha constatado, desde diversas perspectivas que la lógica económica como se ha posicionado como predominante en la sociedad contemporánea. De esta manera, diversos ámbitos de la sociedad actual han asumido los principios de la economía como mecanismo de articulación (Perret y Roustrang; 1993).

Se observa entonces, que no todos los sistemas operan de manera homóloga frente a la completitud de las temáticas sociales (Cousiño, C. y Valenzuela, E.; 1994). Definitivamente (esta es una observación empírica) hay unos que tienen supremacía sobre otros. Esta constatación se construye desde la variable tiempo: No siempre ha sido de la misma manera, y desde la variable espacio: En todas partes no ha sido igual.

Cousiño y Valenzuela (1994) abordan estas disparidades en la constitución sistémica en América Latina distinguiéndolas con los conceptos de "politización y monetarización". En este proceso, como una de sus consecuencias más importantes, se ha reemplazado la articulación mediante vínculos primarios (parentesco, adscripción, localidad, etc.), propias de sociedades tradicionales, por la articulación organizacional y social, como la política o la monetaria (Cousiño y Valenzuela; 1994), entendiendo o interpretando esto como un aspecto de modernización.

Para estos autores, las articulaciones sistémicas tienden a desplazar a los vínculos primarios tradicionales mediante un modelo de inclusión / exclusión. Así, primero el sistema político, y luego el económico se han consolidado mediante su autorreferencia y han constituido el mecanismo mediante el cual la sociedad se ha articulado, estableciendo prioritariamente comunicaciones políticas y posteriormente económicas. De esa manera los medios simbólicos que se generalizan son el poder (politización) y el dinero (monetarización) respectivamente.

La reflexión sociológica recién retratada, ha sido abordada desde otras perspectivas reflexivas. Así, Perret, B. y Roustrang, G. (1993) lo realizaron desde la economía, y Tomassini, L. (2000) desde la cultural.

Los primeros han visto cómo, con la caída de los socialismos de Estado, al comenzar la década del '90, y con la instauración del sistema capitalista neoliberal como el hegemónico. Según los autores la desregulación económica y por sobre todo la instauración de su lógica en la mayoría de los ámbitos sociales ha contribuido a que la sociedad pierda cohesión, en la sociedad occidental la integración por medio del empleo ha reemplazado la integración por el trabajo<sup>1</sup>. La centralidad del empleo denota una mediatización monetaria que deja en un vacío comunicacional a la sociedad ya que prioriza como código comunicativo el dinero. Con esto, funciones cohesivas que antes desarrollaba el trabajo han quedado, al menos, puestas en duda y el empleo se ha convertido más en mecanismo de exclusión o desagregación social.

Esta visión económica de la sociedad que se efectúa desde una perspectiva histórica, puede ser acompañada de una apreciación evolutiva: la economía, como sistema social, ha adquirido autonomía operativa, esto es independencia de otros sistemas (en términos sistémicos, se ha clausurado). Este proceso ha llevado a que otros sistemas sociales, como la política, la ciencia, la religión, etc. adopten parcialidades de estas "comunicaciones económicas", como parte de sus operaciones. De esta manera, gran parte de las temáticas comunicativas, en cualquier esfera social, se aprecian como contenedores de su lógica.

Sin embargo, a la par de estas consideraciones, es necesario reconocer la variedad y especificidad de la totalidad de las comunicaciones de la sociedad; una mirada más aguda de la sociedad entrega una serie de apreciaciones sobre fenómenos que escapan a la lógica monetaria o mercantil, dentro de la cual se inscribe el Voluntariado.

### **II.1.b-Organizaciones como Sistemas Sociales autopoieticos**

Para esta memoria, el examen que se efectúa de la teoría de sistemas autopoieticos y su particular relación con las organizaciones sociales se fundamenta en

---

<sup>1</sup> La distinción entre empleo y trabajo, es extraída aquí de Perret y Roustang (1993), en el cual el trabajo se concibe como una actividad productiva que implica integración social por medio de la diferenciación funcional, por el contrario el empleo es entendido como una actividad productiva basada en el intercambio de servicios y remuneraciones, y la articulación se realiza por medio del dinero, como medio de intercambio generalizado.



que el desarrollo de la teoría luhmaniana de las organizaciones (teoría de sistemas sociales autorreferenciales), ha promovido la ampliación de márgenes comprensivos de las organizaciones en su estudio empírico y de manera correspondiente el estudio especializado de las organizaciones ha provocado nuevas contribuciones a la teoría.

Pese a que el concepto de autopoiesis formulado por Maturana, H. y Varela, F. (1973) refiriéndose exclusivamente a sistemas biológicos -específicamente "máquinas autopoieticas"- (Maturana, H. y Varela F; 1998.), la magnitud explicativa del concepto superó la esfera en la que fue formulado, extendiéndose a diversos ámbitos científicos.

La condición de autopoiesis se refiere a que los sistemas contienen en sí todas las posibilidades para el despliegue de sí mismos, o sea están determinados por sus condiciones originarias (también llamado nivel de emergencia). Los autores observan a los sistemas vivos como sistemas autopoieticos ya que lo que ellos hacen es transformar los elementos del entorno (energía, materia e información) en sí mismos, pero bajo sus propias posibilidades y limitaciones, dadas por su estructura (Ibíd.: 73). Así, los elementos y relaciones que constituyen un sistema determinado pueden generar otros elementos y relaciones que definen su complejidad y las particularidades que permiten definirlo como una unidad (Maturana y Varela; 1998: 69).

La condición básica que debe poseer un sistema autopoietico es que todos sus procesos están producidos y produzcan los elementos con los que se llevan a cabo futuros procesos, esto quiere decir que el sistema sólo está determinado por sí mismo, desconociendo las posibilidades de una heterorreferencia.

Posteriormente Luhmann, N. (1984) aborda la reflexión de los sistemas sociales asumiendo la perspectiva desarrollada por Maturana y Varela y en ese contexto, más que reformular la Teoría General de Sistemas desarrollada con anterioridad, se constituye una nueva teoría paradigmática.

La nueva posición respecto a los sistemas, que adopta Luhmann, contempla que a partir de las propias condiciones en las que se genera el sistema, se producen secuencialmente las distinciones que lo definen. A partir de éstas se define el límite entre



sistema / entorno, como distinción basal y, a partir de estas las demás decisiones, que se consolidan a posterior en los antecedentes para sucesivas y recursivas decisiones. Sobre la base de esas decisiones se consolida la estructura y los elementos que la constituyen.

En la perspectiva de considerar los sistemas sociales como sistemas autopiéticos, la distinción que se hace de la sociedad es tan particular como radical: la sociedad se diferencia del entorno en cuanto es un sistema menos complejo que su entorno, llamado "el mundo". Particularmente es menos complejo porque se trata de un sistema de comunicaciones, es decir es una selección de otras posibilidades.

A partir de la diferenciación funcional de la sociedad y la constitución de sistemas sociales parciales, surge un tercer nivel sistémico que se caracteriza por ofrecer mecanismos de articulación hacia la coordinación de comunicaciones transformándolas en operaciones precisas y específicas, estos sistemas son las organizaciones. Los sistemas organizacionales se caracterizan por operar sobre un tipo particular de comunicaciones llamadas decisiones. Y la aparición, expansión y generalización de estos sistemas tiene que ver con la creciente diferenciación funcional, antes mencionada; por ende puede también observarse como un fenómeno particularmente moderno.

Las organizaciones se articulan desde sus condiciones basales y consolidan su característica de autopoiesis en la medida que orientan -de manera reflexiva- a sí mismas sus decisiones. A partir de este proceso cada organización se define en una particularidad sistémica, una individualidad, lo que no se incluye como parte de sí queda localizado en el entorno de la organización<sup>2</sup>. Al igual que el sistema llamado sociedad, la distinción trazada por las organizaciones está basada en que "el entorno siempre será más complejo que el sistema" (Rodríguez, D. y Arnold, M; 1992). En este modelo las posibilidades de intercambio entre el sistema y el entorno existen en cuanto se cumpla esta condición.<sup>3</sup> Este punto es relevante en la medida que el sistema efectivamente intercambia con el entorno lo que estima conveniente y necesario, y no por ello pierde su condición de

---

<sup>2</sup> La diferencia sistema / entorno siempre la realiza un observador, en este caso la propia organización quien define sus propios límites operativos. Estos se basan fundamentalmente en el alcance de sus decisiones, en su capacidad de control.

<sup>3</sup> Es prudente recalcar que existen tres tipos de intercambio entre sistema y entorno: materia, energía e información. Los seres vivos son sistemas autopiéticos porque los determina su propia estructura, pero sería arriesgado imaginar un sistema vivo sin intercambio con su entorno.



autopoiesis, cualquier decisión que tome el sistema finalmente se remite a sus propios mecanismos "decisionales", y de ninguna manera a una heterorreferencia del entorno.

Ya que los sistemas sociales autopoieticos definen sus limites y operaciones, la observación que se puede hacer sobre éstos es valiosa en cuanto privilegia una comprensión del sistema desde sus propias categorías (distinciones). Por lo tanto abordar el estudio de las organizaciones requiere abordar su sistema de decisiones, comprender cómo se constituyen y como proceden sus operaciones.

Aquí surge la importancia de considerar el concepto de horizonte de sentido -que alude a las posibilidades comprensivas de la organización respecto al entorno, o a sí misma-. Esta radica en la alternativa de establecer algún grado de articulación coordinada entre sistemas. En el paradigma sistémico se distinguen básicamente dos modalidades: el "acoplamiento estructural" y la modalidad "irritación / gatillamientos".

El acoplamiento estructural, en el cual, los sistemas comparten, o tienen posibilidades comprensivas frente a un determinado código o fenómeno, y se articulan conjuntamente en sus posibilidades comunicativas (por ejemplo las "políticas-económicas"), comparten horizontes de sentido; los acoplamientos estructurales, como su nombre lo dice, se consolidan en estructuras precisas, es decir conforman una nueva instancia sistémica que se estabiliza y especializa en las comunicaciones definidas inter-sistémicas.

El segundo mecanismo es distinguido como "irritación y gatillamientos" al interior del sistema, esto quiere decir que los sistemas seleccionan temáticas del entorno frente a las que son sensibles; ya que dentro de sus posibilidades comunicativas está la comprensión de esas temáticas. Luego, según las posibilidades que conforman al sistema como tal, este se irrita y se gatilla en su interior mecanismos de ajuste y posterior estabilización, lanzando al entorno nuevas comunicaciones que provocan el mismo efecto en otro sistema, o no. Estas comunicaciones se constituyen en el entorno como posibilidad de nuevos gatillamientos para otras organizaciones.

Si bien, no hay ningún impedimento para que estos procesos se desarrollen de manera simultánea, se observa una radical diferencia entre ellos. El acoplamiento estructural es una modalidad que se orienta esencialmente a la articulación de procesos compartidos de comunicaciones, decisiones, acciones, etc. En él, lo que se produce es la concatenación de posibilidades sistémicas mediante las comprensiones estructurales compartidas. En el caso de la modalidad de irritación / gatillamientos, se observa que es un proceso exclusivamente autorreferente, reflexivo, del sistema. Si bien, el entrono del sistema está definido por la totalidad de las comunicaciones posibles, estas comunicaciones no ingresan al sistema como "irritaciones", todas las irritaciones son irritaciones del sistema (Luhmann; 1996 a: 102), y todos los mecanismos de gatillamiento están definidos estructuralmente. Las posibilidades de articularse entre sistemas mediante este mecanismo están dadas por la selección precisa de comunicaciones que un sistema lanza al entorno y de la selectividad de otro sistema hacia este tipo de comunicaciones. En definitiva que tengan un horizonte de sentido en común, sin embargo la modalidad irritación / gatillamiento siempre se presenta como una posibilidad contingente, esto quiere decir que es podría ser de otra manera.

Desde la perspectiva de observación de una organización, no se distinguen comunicaciones importantes en sí, sino son importantes en cuanto tienen importancia organizacional, si estas comunicaciones no son abordadas desde un horizonte de sentido resonando en procesos internos de decisión de la organización, no tienen relevancia. Así, ésta adquiere autonomía e independencia teórica, lógica y operativa.

En torno a estas operaciones descritas es que se pueden comprender las organizaciones, entendiéndolas como un nivel sistémico distinto que selecciona y especifica comunicaciones--constituidas en decisiones-, de los sistemas sociales parciales y que constituyen sus procesos en relación a los mecanismos antes descritos.



## II.1c-Voluntariado

Como primer punto es necesario hacer una pequeña revisión de lo que es el Voluntariado para relacionar algunas de las características propias de este fenómeno con consideraciones teórico analíticas de las organizaciones desde la perspectiva sistémica.

Para efectos de esta investigación, es necesario distinguir las acciones voluntarias del Voluntariado. Las primeras se refieren a operaciones individuales u organizacionales, mayoritariamente aisladas, y poco permanentes, el Voluntariado, en cambio, es entendido como una articulación organizacional<sup>1</sup> permanente que opera por sobre las acciones, específicamente se percibe como un dominio comunicativo de la sociedad. Desde una perspectiva analítica organizacional, el Voluntariado se encuentra en una nivel distinto de las acciones y los individuos. En lo concreto son comunicaciones y acoplamientos que se consolidan en estructuras sistémicas particulares.

Desde esta perspectiva, se entiende el Voluntariado como el acoplamiento de comunicaciones que se estructura en organizaciones, sin fines lucrativos, que implican desde una acción de asistencia hasta otra con fines formativos y reivindicativos. Esto implica que los individuos que ejercen acciones voluntarias por medio de organizaciones, destinan tiempo y recursos, valorados como útiles por ellos.

Para la comprensión de las organizaciones de Voluntariado en esta investigación se ha adoptado la perspectiva sistémica, que imprime por una parte la forma, esto es el cómo se observan las organizaciones, y en particular las de Voluntariado; por otra el fondo, que dice relación con las distinciones que se pueden trazar de las organizaciones de Voluntariado al interior del esquema comprensivo por esta teoría, en cuanto a la lógica con que operan.

El Voluntariado, se configura desde el análisis económico como una modalidad de articulación social muy particular, sobre todo porque cuando se analiza como una

---

<sup>1</sup> Para efectos de esta investigación se entenderá de manera homóloga, voluntariado y organizaciones de Voluntariado.

organización económica, su lógica no está en el lucro, sin embargo sí en el ámbito productivo<sup>5</sup>.

## II.2-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

A partir de lo expuesto en el marco teórico se pueden precisar algunas preguntas que guiarán la investigación:

- ¿En qué sistema social se puede incorporar la lógica sistémica propia de las organizaciones de Voluntariado?
- ¿Cuál es el sentido con el que opera las organizaciones de Voluntariado en la sociedad contemporánea?
- ¿Cuáles son los códigos comunicativos con los que opera?
- ¿Cómo logra regular un nivel de eficiencia que le permita sostenerse como tal, y no sucumbir ante su operatoria como organización?
- ¿Cómo selecciona y maneja su membresía?
- ¿Cómo son las relaciones que surgen de las organizaciones voluntarias, ya sea interna o externamente?

## II.3-OBJETIVOS.

Objetivo General:

- **IDENTIFICAR Y VINCULAR ELEMENTOS TEÓRICOS QUE PERMITAN ABORDAR LA COMPRENSIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO, DESDE LA PERSPECTIVA SISTÉMICA.**
- **GENERAR EXPLICACIONES POTENCIALES –HIPÓTESIS- QUE PERMITAN IDENTIFICAR LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN SISTÉMICAS Y ANTROPOLÓGICAS SOBRE EL TEMA DEL VOLUNTARIADO.**

---

<sup>5</sup> Esta observación no excluye otras perspectivas desde las que se puedan observar las organizaciones de voluntariado. La distinción se realiza para formular la oposición de lógicas. De todas maneras, se utiliza el concepto "producción" en el sentido amplio, es decir de bienes, servicios, comunicaciones, etc.



Objetivos específicos:

- **Describir los aportes de la Teoría de Sistemas como una fuente teórica para la investigación de las organizaciones de Voluntariado.**
- **Desarrollar vinculaciones entre el Voluntariado y la teoría antropológica.**
- **Posicionar las organizaciones de Voluntariado dentro de la reflexión que se realiza de la Sociedad Contemporánea.**
- **Analizar la bibliografía disponible sobre Voluntariado como una fuente de información.**

#### **II.4-MARCO METODOLÓGICO.**

La investigación que se presenta a continuación consiste en una construcción teórica realizada a partir de la identificación, análisis y sistematización de los conceptos y descripciones que se han desarrollado acerca del Voluntariado. Se basa en la revisión exhaustiva de gran parte del material bibliográfico disponible sobre Voluntariado en español y algunos de los disponibles en inglés. Esto delimita el espectro de observación de esta investigación a los materiales desarrollados en los países de habla hispana, haciendo referencia especialmente a España, algunos países de América Latina y otros textos traducidos al español. Los textos en inglés que se analizan tienen relevancia ya que fueron desarrollados en el contexto del Año Internacional del Voluntariado (IYV), en la ONU, el 2001.

A eso se suma la construcción y revisión de muchos textos teóricos de antropología y también de sociología. El fin de esta investigación es la elaboración de un marco conceptual, que permita el acceso a la investigación de las organizaciones de Voluntariado, en esa medida se integran conocimientos de diversas áreas temáticas.

La investigación que sigue se inscribe claramente en una línea teórica, además el análisis que se hace de los textos es eminentemente cualitativa, rescatando de ellos lo

más esencial y significativo para el propósito de su interpretación y análisis. Como la investigación, es teórica y no empírica, y por tanto no tuvo fase de terreno, no es pertinente definir técnicas de recolección de investigación, ni su pertinencia metodológica. Este apartado se constituye en una explicitación de los principios generales que guiaron la investigación, de esa manera, se constituyen las posibilidades y limitaciones del investigador, que quedan manifiestas como un marco comprensivo. En esa línea, y consecuentemente con la orientación sistémica sobre la que se estructuró la investigación, se puede decir sin reparos que las observaciones que aquí se realizan sobre los autores y textos son observaciones de segundo orden, en esa medida otorgan un principio de reflexividad propio de la investigación sistémica-constructivista.

Mediante esta investigación se apunta a la construcción de un "producto nuevo", fundamentalmente teórico-comprensivo. En nuestro país existe muy poco escrito sobre Voluntariado. Recién en los últimos tres o cuatro años es cuando se han hecho esfuerzos por sistematizar el "estado del arte" del Voluntariado. Al momento de ser escrita esta memoria, aún se contaba sólo con informes preliminares en la D.O.S., organismo estatal que coordina dichos esfuerzos. Por lo que se recurrió a publicaciones y documentos depositados en Internet, de preferencia en castellano. Afortunadamente, en España el Voluntariado es un tema social consolidado, regido por leyes, etc. , por lo que se facilitó la ubicación de material escrito, no bien en un contexto diferente, de todas formas se incluyó como ideas directrices.

En esta línea se pueden los textos utilizados como fuentes teóricas, estudios, sistematizaciones, documentos de política, etc.

El método que se siguió se estructura en una investigación bibliográfica. En esa línea es interesante revisar los aportes de De la Torre, E. y Navarro, R. (1988) que desarrollan la metodología ya identificada y la sistematizan. Su definición de método es: "...un procedimiento riguroso formulado lógicamente para lograr la adquisición, organización y sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental." (Op. Cit.: 3), En este caso no se trata de una investigación experimental, sin embargo, el marco que rige la investigación tiene sus



características: "rigurosidad, elaboración de nuevos postulados mediante raciocinio, y la exposición de estos extensible a otras ramas y disciplinas".

Seguir un método, independiente de su especificidad, otorga validez a la investigación. Ese es un rasgo distintivo de las disciplinas científicas, en este sentido estas reglas de procedimiento "tienden no solamente a la transformación sistemática de conocimientos y resultados bien definidos, sino que presentan un sistema abierto a la adquisición de conocimientos y a la participación en toda actividad creadora." (Ibid.; 1988: 4)

Algunas características destacables del método desarrollado por los autores citados y que son recogidos en este trabajo:

- Que la identificación de los objetivos que guían la investigación, colabora en que las observaciones que se realicen sean precisas.
- Que selecciona dentro del espectro amplio, la información más valiosa según los objetivos.
- Que analiza esos datos y hechos, trata de explicarlos y describir sus conexiones.
- Que el trabajo se realiza metódicamente mediante un planteamiento científico y sistemáticamente regido por la estructura de las ideas.

La estructuración de una investigación mediante un método es indispensable, cualquiera sea este. Desde esta perspectiva y en relación con la investigación que se presenta, el método que estructura el desarrollo temático de la investigación permite el orden y la selección de las diversas fuentes bajo una misma lógica y una técnica similar.

III.- Primera Parte  
LA EVOLUCIÓN SOCIAL Y LAS ORGANIZACIONES



Para ingresar en el reconocimiento y la comprensión de las organizaciones en el contexto moderno en el que se constituyen, es necesario indagar en su origen y por supuesto responder a la pregunta ¿cómo es que hoy nos parece tan normal la existencia de las organizaciones?, esto irrevocablemente nos lleva a otras preguntas más de fondo que dicen relación con si ¿siempre han estado ahí?, si ¿siempre han sido así?, ¿cómo eran antes?. Para responder a estas interrogantes básicas es necesario contextualizar qué es lo que ha ocurrido con la sociedad a través de su evolución.

### III.1-EVOLUCIÓN Y COMPLEJIZACIÓN SOCIAL

En términos sistémicos "evolución" implica aumento de complejidad; cuando se habla de evolución entonces, se hace mención al progresivo proceso de complejización social, entendiendo que ésta tiene que ver con las "variables cuantitativas tales como la cantidad de elementos y sus posibles relaciones, como [con] la diferenciación vertical y horizontal de un sistema y [...] los modelos y grados de interdependencia entre sus partes y entre éstas y el entorno" (Rodríguez, D. y Arnold, M.; 1992: 100). Como definición operativa se puede también decir que un sistema es complejo cuando requiere mediatizar sus comunicaciones en procesos y elementos constituidos internamente para ello, es decir cuando dejan de ser posibles las comunicaciones directas entre sus elementos y estos se sectorizan o seleccionan según los criterios pertinentes que define el propio sistema.

Siguiendo a la perspectiva sistémica que considera la sociedad como un sistema de comunicaciones, es equivalente manifestar la complejidad de ella como de sus procesos comunicativos. El concepto que Luhmann desarrolla de sistema social es el de sistema de comunicación; en su perspectiva sólo es posible entender la comunicación como sistema social, no así la acción<sup>6</sup>. Para este autor la acción puede ser individual, sin embargo es la comunicación el elemento distintivo de la sociedad, puesto que detrás de cualquier acción hay comunicación. Sin embargo las comunicaciones que conforman la sociedad no son todas las posibles sino una selección de ellas, esta selección es siempre menor que las que sus posibilidades permiten. Más complejo que la sociedad está el "mundo" y sus

---

<sup>6</sup> Este es el factor de distanciamiento entre T. Parsons y Luhmann.



posibilidades relacionales; el sistema siempre reduce su complejidad respecto su entorno, luego la sociedad es menos compleja que las posibilidades que están en el mundo. La complejidad es parte constituyente de los sistemas; si la sociedad es considerada como sistema (a la perspectiva que esta investigación se adscribe), se debe comprender que la complejización progresiva de la sociedad es la complejización de sus comunicaciones. Luego, la distinción entre sistema y entorno se entiende por la variación de complejidad que los media como frontera. Un sistema estructura sus límites estableciendo su complejidad siempre como menor a su entorno<sup>7</sup> (Rodríguez, D y Arnold, M; 1992).

Respecto de la reflexión tradicional sobre la evolución social, un primer acercamiento aparece con E. Durkheim, quien a través de todo su trabajo tuvo como preocupación principal el tema de los mecanismos que permiten que la sociedad se mantenga cohesionada y no se disgregue (proceso de anomia). Este mecanismo de cohesión lo distinguió como solidaridad social, y se pueden distinguir dos tipos: solidaridad mecánica y orgánica.

La diferencia en estos mecanismos de cohesión radica en que en las sociedades con menos diferenciación funcional, o en sus palabras, con una incipiente división social del trabajo (o sociedades simples), el mecanismo de cohesión radica fundamentalmente en experiencias comunes de los individuos que la componen. Es decir, las operaciones cotidianas de los individuos que realizan son equivalentes y similares. Es prudente pensar que las operaciones complejas se realizan fundamentalmente mediante la sumatoria de esfuerzos más que por la diferenciación de funciones, y estas si existían no reproducían un modelo permanente sino ocasional. Según el autor, la práctica de este tipo de mecanismo de cohesión está ligada a la pérdida de personalidad (diferencia), y lo que se estructura es una personalidad colectiva (Durkheim, E.; 1967: 113). Es por esta razón que se denomina solidaridad mecánica.

Por el contrario, las sociedades diferenciadas en un mayor grado (llamadas también complejas) presentan un mecanismo de cohesión basado en la diferencia. Es posible mantener la solidaridad social mediante la necesaria relación entre los individuos,

---

<sup>7</sup> Conocido como *requisite variety* de Ashby (Cfr. Rodríguez, D y Arnold, M; 1992:100).



en cuanto estos manejan conocimientos y funciones diferenciadas que permiten la integración funcional de estas diferencias. Entonces tenemos que este tipo de solidaridad, sólo "es posible si cada uno tiene su esfera de acción propia, por consiguiente, su personalidad" (Durkheim, E.; 1967: 114). A este mecanismo se le denomina solidaridad orgánica, haciendo alusión explícita a un organismo vivo y su funcionamiento especializado según órganos particulares.

Por otra parte, la perspectiva de Rodríguez y Arnold, que sigue a Luhmann, destaca que la sociedad ha tenido una evolución en la forma de estructurar sus relaciones y en la manera en que se articulan los diferentes segmentos sociales en cuanto a sus funciones. De esta manera la evolución historicista pasa a un segundo plano en la medida que su posibilidad explicativa se convierte más en una debilidad que en una fortalezas. En definitiva si se retrata la evolución histórica no se describe más que su particularidad, dejando fuera de la comprensión los procesos sistémicos que originan y se originan, a partir de las diferentes formas de diferenciación.

Existen un sinnúmero de perspectivas respecto de la evolución social, pero para enfocar la que interesa se hace referencia aquí a la perspectiva sistémica de evolución donde aparecen tres formas de diferenciación social (Rodríguez y Arnold; 1992: 145-152):

- o Las sociedades segmentarias, caracterizadas por su igualdad y homogeneidad interna, fundamentalmente centradas en el parentesco y sin mayor especialización de funciones y donde la complejidad era reducida por la división y el fraccionamiento, así se puede comprender la formación de nuevas sociedades a partir de la conquista de nuevos territorios libres donde los nuevos habitantes procedían a reproducir la estructura de funcionamiento en un nuevo contexto, esa estructura es el parentesco, las diferencias radican aquí y en su entorno natural, que en interacción con la sociedad posibilitaba y restringía, generando así una forma específica de ser y hacer, por cierto de pensar, es decir su cultura.
- o Las sociedades estratificadas o jerárquicamente diferenciadas. Se pueden observar dos tipos diferentes que obedecen al mismo principio: las sociedades

estratificadas y las constituidas como centro-periferia. En un caso lo que predomina es un orden estamentario que ordena las relaciones, conformando estas bajo un control normalmente férreo. Y en el otro caso, existe un centro que ordena las operaciones de algunos subsistemas otorgándoles no sólo su determinación sino también su sentido. Este es el caso de las grandes civilizaciones clásicas y las sociedades con centralidad en la religión.

- o Las sociedades funcionalmente diferenciadas, en las que lo que prima son las diferenciaciones promovidas por las especializaciones de operaciones que se asumen por diferentes sistemas sociales. Estas sociedades se distinguen como parte de la Modernidad, donde la variedad y complejidad alcanzada no son posibles de ser soportada socialmente por un centro único, ni menos por una jerarquía donde la movilidad es escasa y determinada por la tradición. La sociedad se segmenta a partir de la especialización de sistemas y donde estos se diferencian, unos de otros, por su autonomía temática, cognitiva, y en general por el sentido que guía su desarrollo. Las sociedades funcionalmente diferenciadas son las de las meritocracias, de los saberes y técnicas especializadas.

Si bien, Luhmann, plantea estas tres formas de diferenciación social como consecutivas y crecientemente complejas, no establece una teleología o condición de necesidad evolutiva con respecto a las sociedades funcionalmente diferenciadas; la categorización se construye en base a lo observado por el autor a partir de la historia, y el análisis realizado por él de estos procesos sociales.

En una primera etapa, la organización social en sistemas diferenciados no asume hegemonías sino que se reconocen ámbitos específicos independientes; la deriva que luego toman estos es diferente en cuanto cada sistema asume un lugar en la estructura social. El problema del sentido pasa a ser entonces un tema específico de cada subsistema. Así hoy podemos ver claramente la preponderancia del sistema económico aparejado con el sistema político por sobre otros.



### III.2-¿QUÉ SON LAS ORGANIZACIONES?

Como producto de la diferenciación funcional que promueve la formación de sistemas de racionalidad específica, es que surgen las organizaciones (o sistemas organizacionales). Este proceso es un fenómeno reciente, preponderantemente moderno. Sin embargo la aparición de las organizaciones es anterior a la constitución de la sociedad moderna.

Al surgir las grandes civilizaciones y con ellas los centros urbanos, es que se forman las primeras organizaciones, estas operaban con fines sumamente funcionales, como ejemplo se puede mencionar la protección que los ejércitos ofrecían a la emergente ciudad (quizás las primeras organizaciones formalmente constituidas como tal), y en un plano más difuso también aparecen las congregaciones religiosas, anunciando lo que lentamente sería un florecimiento de las organizaciones en un nivel generalizado, promovido por los procesos de industrialización y monetarización, y en general con el proceso de secularización; como dice D. Rodríguez (2001: 17) la sociedad moderna es una sociedad "organizacional", puesto que casi no podemos imaginar una situación en la que no haya una organización involucrada. Y la relevancia que ostentan hoy las organizaciones, nunca la habían tenido."

Recién se ha argumentado que las organizaciones, pese a no ser un fenómeno exclusivamente moderno, es en la modernidad cuando se hacen presente de manera generalizada. Correspondería hacer una caracterización mínima de este estadio o condición social en cuanto las organizaciones como fenómeno moderno se constituye bajo sus principios.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Al realizarlo se deja afuera, conscientemente la discusión acerca de si América latina se incluye o no en la modernidad; se asumirá como premisa del desarrollo de esta investigación que nos encontramos en una sociedad moderna.

### III.2.a-Contexto Moderno en el que surgen las organizaciones.

Como lo que se persigue en este apartado es generar un marco comprensivo de la modernidad que permita dar cuenta de los aspectos fundamentales que influyen en el surgimiento y expansión de las organizaciones, se opta por una visión sintética de diversos autores, sin entrar en divergencias específicas. La idea es dar una breve revisión a las características básicas destacadas desde la sociología tradicional, para eso se seguirá el trabajo de R. Atria (1997).

Uno de los autores más importantes que aborda el tema de la modernidad es M. Weber, quien postula que el concepto básico para la comprensión de la modernidad es el de **racionalidad**, de la cual distingue la racionalidad de los fines y la de los valores. Según Atria (1997: 13) ambos tipos de racionalidad tienen igual importancia: la primera que articula medios hacia fines, siendo la racionalidad que aparentemente aparece como básica en el pensamiento de las organizaciones, y la segunda que es "la que gente asume como la causa por la cual vale la pena esforzarse" (Atria, R.; 1997: 13). Ambos tipos de racionalidad son indisolubles, es decir no es posible una sin la otra. Cualquier articulación social hacia fines utilizando medios conlleva una racionalidad de valores que la sustenta. Si se presentan disociadas estas racionalidades se presenta la llamada "crisis de racionalidad".

La racionalidad de los valores es eminentemente cultural, responde a un sustrato en el que se origina la sociedad, o sea, se puede decir que en el esquema acoplado de estas racionalidades, toda acción racional hacia fines es cultural, en la medida que está asociada a una racionalidad valórica. El punto importante es que la tipificación de ambas racionalidades no es posible sino sólo la de fines -identificada como "regla de calculabilidad"- (Atria; 1997: 14) debido que la de valores responde a la particularidad cultural de un contexto social determinado.

Según Atria, T. Parsons, otro autor que aborda el tema de la modernidad, y que lo hace en el seno de su teoría funcionalista, postula que uno de las características de la sociedad moderna es que "hay estándares que están **institucionalizados para la**



**orientación de los actores en el desempeño de sus roles**"<sup>9</sup> (Ibíd.; 21), al decir esto se refiere primordialmente a la **profesionalización creciente de los roles**.

Estos estándares son:

- a) Reglas evaluativas de validez universal.
- b) Valoración por desempeño, por sobre otros mecanismos.
- c) Relaciones de intercambio específicas.
- d) Relaciones sociales impersonales (primordialmente contractuales)

Para Atria, desde esta perspectiva hay un factor de indeterminación compartido por la sociedad tradicional y la sociedad moderna que es el código egoísta / altruista que se presenta indistintamente en ambas. Esto no da pie para caracterizar una sociedad como tradicional o moderna, sin embargo permite ingresar estas comunicaciones específicas como parte de la sociedad moderna, en la que se originan las organizaciones. Bajo esta premisa se puede apreciar que la comprensión de la modernidad, como un proceso egoísta en sus operaciones, en tanto no es una visión completa, existiendo la alternativa de definirlo igualmente como altruista.

Atria, siguiendo a J. Habermas, observa que el paradigma que rige la modernidad es el de la Ilustración en cuanto el ámbito de la **subjetividad** es el primordial, entendida esta como: "capacidad crítica, individualismo, autonomía del sujeto y pensamiento idealista." (Ibíd: 26).

Finalmente señala este autor que A. Touraine caracteriza la modernidad a partir del principio de **secularización** de la vida social hasta el punto que "la modernidad reemplaza, en el centro de la sociedad, a Dios por la ciencia y, en el mejor de los casos, deja las creencias religiosas para el seno de la vida privada" (Ibíd.: 33). En esta secularización se busca liberar al sujeto de ataduras a estructuras sociales preestablecidas, fundamentalmente religiosas. La idea es que la persona, en comunidad, construya sociedad, a diferencia de las limitaciones estructurales impuestas como limitantes exógenas.

---

<sup>9</sup> Las negritas son originales.

Pero para este autor la secularización y el ascetismo, por sí solas, no son suficientes para la construcción de la sociedad moderna. Esta surge de manera tal solo cuando se hace presente un principio de "unión, de conjugación o hasta de integración entre los dos mundos ahora separados: la racionalización y el individualismo moral" (Touraine A.; 1998: 8). Esta conjunción se logra en el modelo clásico de modernidad mediante cuatro principios básicos (Op. Cit.; 1998):

- a) El orden social es creado, y no instaurado anterior a la sociedad. La sociedad es producto de una voluntad política.
- b) La valoración social moral, el bien y el mal, son definidos por los efectos sobre el interés común, por el funcionamiento del sistema social.
- c) Los sujetos modernos son similares pero diferentes, en la medida que se encuentran en igualdad de derechos y deberes, pero por sobre todo se valora la diversidad.
- d) La sociedad mientras más moderna, más rápido puede transformarse a sí misma.

A. Touraine, a diferencia de la revisión hecha por Atria, pone su acento en el aspecto racional y movilizador de la sociedad, en la medida que la sociedad es producto de la voluntad política y la capacidad de cambio.

En síntesis, en la revisión hecha por Atria sobre las características básicas de la modernidad y las rescatadas por Touraine se encuentran convergencias en relación a cuatro conceptos esenciales de la modernidad. Estos conceptos permiten tener una referencia a las condiciones sobre las cuales surgen las organizaciones encarnando estos principios: racionalidad, secularización, subjetividad y profesionalización creciente de los roles.

Ya definidas algunas características que permiten la comprensión de la sociedad moderna, es posible ingresar a la caracterización de las organizaciones y componentes más característicos y esenciales, a la luz del momento en el que surgen.



### III.2.b- Principales Características de las Organizaciones.

Para Luhmann (Cfr. Rodríguez, D.; 2001: 19) existen tres tipos de sistemas sociales, que corresponden correlativamente a niveles de creciente complejidad, él distingue:

- a) El sistema de la interacción, que está caracterizado por la presencia física de los participantes de este sistema. Aquí se pueden ubicar los grupos, entendiendo que el nivel de comunicaciones que se da en ellos no requiere de intermediarios o sistemas artificiales. Esta clase de sistema condiciona su existencia a la copresencialidad de los interactuantes. Como se verá más adelante esta es una distinción muy importante ya que el sistema como tal queda suspendido o anulado en sus posibilidades, en la medida que depende de las personas; no exclusivante que estén presente una frente a otra sino que no pueda ser reemplaza por otra.
- b) El sistema denominado organización, que se caracteriza en sus inicios por condicionar la pertenencia, es lo que más adelante se llamará membresía. Las personas, para ingresar a este sistema deben cumplir con las expectativas que el sistema tienen sobre ellas, es decir la organización es anterior a sus (potenciales) miembros, y por supuesto es posterior en la medida que prescinde de la presencia de ellos, este es uno de los mecanismos por los que las organizaciones se perpetúan a través del tiempo.
- c) Por último tenemos el sistema denominado sociedad, el cual es comprendido como todas las comunicaciones posibles desarrolladas, esto nos remite rápidamente a la concepción de sociedad como un sistema total de comunicaciones y no de personas, la argumentación sigue la línea de la distinción anterior.

Es necesario aclarar que la interacción como sistema básico, no desaparece en ninguno de los otros dos, pero a diferencia de los grupos, en las organizaciones y en la sociedad, no determina su funcionamiento (Rodríguez, D.; 2001). Las observaciones

hechas por Luhmann definen que la interacción de la que se habla es un tipo bien específico, la comunicación.

Como lo expresa Rodríguez (2001: 21) la sociedad es un sólo sistema de comunicaciones. Es un sistema global que incluye todas las comunicaciones posibles, en la cual han surgido subsistemas sociales que se han ido autonomizando de manera paulatina a partir de sus modos de constitución y, por cierto, a partir de las comunicaciones que tratan, que son siempre una selección. Así surgen los sistemas sociales parciales como el económico, político, jurídico, religioso, etc., estableciendo su ámbito de competencia comunicacional específico y especializado. La especialización de estos sistemas no es excluyente de mantener relaciones entre ellos, sin embargo la autonomización creciente de estos lleva a que, con mayor ocurrencia cada vez, estas relaciones sean difíciles de mantener. Por ejemplo el sistema político y el religioso, que se divorcian en el origen de la modernidad, cada día presentan menos puntos de convergencia especializando sus ámbitos comunicativos.

⚡ Las organizaciones surgen aquí como el sistema de comunicaciones especializados en abordar problemáticas específicas y establecer soluciones; por esto el tipo de comunicaciones que se dan al interior de las organizaciones puede distinguirse de los demás. Se trata de comunicaciones decisionales, es decir, de comunicaciones que presentan consecuencias prácticas, por que, por sobre todo, establecen modos de hacer.

Para Luhmann (1997: 14) las organizaciones son "...sistemas sociales constituidos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre sí." Es decir son cadenas recursivas de decisiones, que se instalan desde su emergencia como sistema. El análisis de esta reflexión nos lleva una de las características básicas de las organizaciones, y es que a diferencia de otros sistemas sociales, estas surgen de una "artificialidad" o reflexividad, en suma una acción consciente, ya que son producto de la racionalidad que está detrás. Esa racionalidad tiene que ver con la especificidad de su campo de acción, o sea de las comunicaciones seleccionadas como relevantes, como también con su operatividad, es decir, su articulación de medios hacia fines (cómo conseguir de mejor manera sus objetivos –que ya son parte de la organización-).



Haciendo una síntesis, se puede observar que las comunicaciones tematizadas en la sociedad y especificadas en los sistemas sociales parciales, carecen de posibilidad operativa, fundamentalmente porque no logran articularse con medios que desarrollen el tipo de comunicaciones específico que son "las decisiones". Bajo la mirada que hace Luhmann (Ibíd.; 1997: 7) de este proceso: "La pretensión de racionalidad que no puede ser llevada a cabo inmediatamente en forma de decisión, es transferida a la organización, donde se busca realizarla en etapas. Por otra parte, la organización sólo puede ser racional en cuanto premisa de decisión, no en sí misma, como un simple esquema de división del trabajo."

En esta perspectiva se hace énfasis en que la condición organizada<sup>10</sup> de las organizaciones no es suficiente para denotar su racionalidad (principalmente porque la cualidad "organizada" está presente en variados fenómenos sistémicos), y lo que se resalta como racionalidad de las organizaciones es el trasfondo que posibilita las decisiones (articular medios hacia fines) con una determinada orientación distintiva (por ejemplo la racionalidad monetaria, en las organizaciones con fines de lucro).

### III.3-LAS ORGANIZACIONES, SISTEMAS EVOLUTIVAMENTE PRIVILEGIADOS

Ya se ha revisado cómo es que las organizaciones surgen y de manera general cómo son; se ha visto también cómo es que se convierten en una eficaz herramienta de la sociedad moderna en la medida que son el tipo de sistemas encargados de dar respuesta a las necesidades tematizadas de ésta, mediante comunicaciones específicas que se distinguen como decisiones.

---

<sup>10</sup> Aquí se hace mención a la distinción trazada entre las dos acepciones de la palabra organización, en cuanto un sistema social con las características que se describen aquí y la condición organizada que se presenta igualmente en otros tipos de sistemas, así se entiende que "la organización sistémica se refiere al patrón de relaciones que definen los estados posibles (variabilidad) para un sistema determinado." (Arnold, M., en <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames45.htm>, 22. 01. 2002).

De alguna manera se entiende que las organizaciones nacen en un entorno social que las define y a su vez, estas comienzan a modificar su entorno. Las organizaciones intentan organizar lo que las rodea y posibilitan, e incluso hacen necesario el surgimiento de nuevas organizaciones.

Se puede observar cada vez más que la sociedad moderna es bullente en organizaciones, ya que se constituyen como los mecanismos validados para llevar a cabo las decisiones. Por su parte las personas, son entorno de las organizaciones y deben ser incluidas por ellas para, incluso, existir validadamente. Para esto se crean o especifican nuevas temáticas y surgen recursivamente nuevas formas de organización.

Si bien, la constatación de que estamos en una sociedad "hiper-organizada" tiende a ser una idea abrumadora. El fenómeno de proliferación de las organizaciones no es un asunto trivial ni inasequible. Por el contrario las organizaciones se han instalado como medios eficientes y eficaces que posibilitan y validan la acción, no sólo colectiva, sino también individual.

Al establecer las formas en que la sociedad ha evolucionado y ha seguido su proceso de diferenciación, se mencionó que los sistemas se autonomizan y, que a su vez, toman preponderancia uno sobre otro. Se identificó, también que el código comunicativo de las organizaciones son las decisiones, es esto lo que las hace privilegiadas frente a otros sistemas sociales, ya que, por su parte, los individuos también son portadores del mismo código.

Luhmann sostiene que son tres los factores estructurales que han favorecido este fenómeno. Para este autor la proliferación de las organizaciones es producto de "la diferenciación y en monetarización general del sistema económico de la sociedad. Tiene como consecuencia que todo comportamiento económicamente relevante, [...], al menos puede ser considerado y tratado como disposición sobre valores monetarios, es decir, como decisión." (1997: 56). Según la observación del autor, cada decisión tiene su valor (su precio), con lo que el decidir se transforma en un proceso costoso que está no sólo regulado por la decisión en sí (ámbito interno), sino que por la trascendencia en el



entorno que esta tenga (ámbito externo), luego, debido a la complejidad de las decisiones que se abordan es que, la manera de hacerlo sea organizacional, es decir especialmente.

La diferenciación funcional, la especialización de los sistemas y, por cierto la división del trabajo, ha conformado en la sociedad moderna o compleja, modelos de acoplamiento de las funciones que realizan los individuos<sup>11</sup>. De esta manera la diversidad de conocimientos y requerimientos que se necesitan para llevar a cabo cualquier tipo de acción en la sociedad, tiene como premisa la integración de "saberes" y "haceres" diferentes. La forma en que estas cualidades pueden articularse es mediante una figura legal externa a los individuos, que defina ámbitos de responsabilidades y competencias, e incluso la manera en que las propias organizaciones puedan acoplarse.

La segunda razón de la proliferación de las organizaciones para Luhmann se inscribe en este punto, identificando en la figura externa la "*legalización de las condiciones de mantenimiento y continuación del modo de vida diario.*" (1997: 57). De esta manera, las posibilidades de acoplamiento residen ahora en un "ajeno" que define cómo debe llevarse a cabo un determinado proceso.

Si bien la familia (parentesco) es un núcleo básico donde el individuo puede desarrollarse, este no se transforma en un nexo entre su vida y la de los otros. La forma organizada de la sociedad, establece una serie de maneras "organizacionales" de ir distinguiendo a las personas, haciéndolas partícipes de sí, como miembros y con ello validándolas. De esta manera son las organizaciones las que median entre la vida familiar y, por ejemplo, la vida laboral. Luhmann sostiene entonces, como tercer factor, que la vida de los individuos "*es discontinuada mediante la educación escolar y la elección de oficio.* Las selecciones que aquí resultan pueden ser también interpretadas por las organizaciones como posibilidades de decisión, que la persona en un crecimiento utiliza para escoger una especialización, un oficio y un lugar de trabajo para sí." (1997: 58).

---

<sup>11</sup> Ya se revisó el modelo Durkheimiano de solidaridad orgánica que se basa en la diferenciación y en el necesario acoplamiento de los roles al interior de la sociedad lo que promueve una cohesión por complementación.

## VI.1-LA AUTOPOIESIS

Se hace una revisión de la teoría de los sistemas autopoieticos para esta investigación porque bajo sus reflexiones se han producido diversos aportes a la investigación de las organizaciones, y de modo recíproco, observando éstas últimas se ha contribuido al desarrollo teórico ya mencionado.

La visión que se tiene sobre las organizaciones como sistemas sociales autopoieticos es valiosa en cuanto privilegia una comprensión interna de estas, en cuanto a que se originan por decisiones que a posterior, las determinan en sus posibilidades sistémicas. La comprensión de las organizaciones requiere por ende de la comprensión de las decisiones que las originan y cómo éstas se constituyen en el mecanismo por el cual pueden seguir operando como tales.

La teoría de los sistemas sociales autopoieticos no arranca con la reflexión luhmanniana, sin embargo, la relevancia que toma su perspectiva teórica para las ciencias sociales es crucial. Cuando se hace referencia a este tipo de sistemas más que establecer un segundo momento de reflexión sobre la Teoría General de Sistemas (TGS), se formula una teoría completamente nueva.

De manera preponderante, el concepto de autopoiesis surge en los aportes de científicos Maturana, H. y Varela, F. (1973), particularmente su reflexión se centró en los sistemas vivos, esto es importante en la medida que ellos establecen la existencia de "máquinas" autopoieticas, como parte de las "máquinas vivientes" ( Op. Cit.; 1998). Introducen el concepto de autopoiesis como la condición referida a que los sistemas contienen todas sus posibilidades en sí mismos, desde sus condiciones originales (nivel de emergencia).

Las condiciones estructurales con las que surge un sistema contiene en sí todas las posibilidades de estabilidad, mantención, cambio, etc. Esto está determinado por sus propios componentes que generan otros elementos, y por su estructura (relaciones entre los elementos), que determinan su complejidad y singularidad como sistema: "*una*



*máquina autopoietica es una máquina organizada como un sistema de procesos de producción de componentes que: i) generan los procesos (relaciones) de producción que los producen a través de continuas interacciones y transformaciones, y ii) constituyen a la máquina como unidad en el espacio físico.*<sup>12</sup> (Maturana, H. y Varela, F.; 1998: 69). La característica principal que debe tener un sistema autopoietico es que sus procesos están producidos y producen los elementos con los que se llevan a cabo futuros procesos. Para estos autores es análogo decir sistema viviente y sistema autopoietico, ya que estos "transforman la materia en ellos mismos, de tal manera, que su producto es su propia organización" (Ibíd.: 73).

Algunas consecuencias que se deriva de lo dicho anteriormente son (Ibíd.: 71):

- Tienen autonomía: pueden subordinar toda acción priorizando su mantención como organización.
- Poseen individualidad: por medio de su mantención pueden ser identificadas como sistema por un observador.
- Definen su identidad: son los sistemas los que definen sus límites en el proceso de autopoiesis.
- No tienen entradas ni salidas: su mantención no depende de otro sistema, ni tienen una función.

Posterior a Maturana y Varela, Luhmann aborda nuevamente la reflexión de los sistemas recogiendo los aportes de la teoría de la autopoiesis. Esta nueva vertiente dentro de la teoría de sistemas sociales, explica de manera novedosa y diferente la emergencia, operatoria, clausura operacional, etc., de los sistemas sociales. Considera que los sistemas, como explicaba anteriormente, se diferencian del entorno producto de sus propias distinciones (observaciones) y generan su propia estructura y elementos a partir de sus elementos que establecen su nivel de emergencia.

---

<sup>12</sup> Las cursivas son originales.

La definición corriente de sistemas autopoieticos como sistemas "cerrados" ha conducido a la errónea concepción de que estos están aislados de su entorno con el que no establecen ninguna relación. La distinción entre sistema / entorno que establece un sistema autopoietico está referida a la mayor complejidad que tiene el entorno respecto al sistema, y a que el sistema contiene un principio de autonomía respecto a sus procesos, de manera que todos los procesos que se desarrollen al interior del sistema están determinados por sí mismo, en ningún caso existe una "heterodeterminación"; luego, la definición de entorno se extiende a todo lo que no está determinado por su propia estructura. Entonces las posibilidades de intercambio existen en cuanto se mantengan estas condiciones.<sup>12</sup>

## VI.2-ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS SOCIALES AUTOPOIÉTICOS

Evolutivamente, la sociedad ha posibilitado y privilegiado la orientación organizacional, la observación que sigue es que a mayor complejidad social (mayor complejidad de las comunicaciones) más "organizada" cuantitativa y cualitativamente está la sociedad (Rodríguez, D.; 2001). En esta medida, no es vano considerar que las organizaciones son un eficaz mecanismo para la reducción de la complejidad social. Los sistemas sociales parciales problematizan temáticas que son -pueden ser- abordadas por organizaciones emergentes, que estipulan fines precisos y concretos determinando así su enfoque, a futuro sus decisiones operacionales.

Así, las organizaciones se articulan desde su nivel de emergencia y se constituyen como sistemas autopoieticos en la medida que aplican -de manera reflexiva- a sí mismas sus decisiones, y desde ahí se distinguen de otros sistemas sociales, que son, de ahora en adelante, abordados como "entorno" organizacional<sup>13</sup>. La distinción entre lo interno / externo (el sistema / entorno de la organización), está dado por niveles diferentes de

<sup>12</sup> Es prudente recalcar que existen tres tipos de intercambio entre sistema y entorno: materia, energía e información. Los seres vivos son sistemas autopoieticos porque los determina su propia estructura, sería arriesgado imaginar un sistema vivo sin intercambio con su entorno.

<sup>13</sup> La diferencia sistema / entorno siempre la realiza un observador, en este caso la propia organización quien define sus propios límites operativos. Estos se basan fundamentalmente en el alcance de sus decisiones, en su capacidad de control.



complejidad, en el sistema ésta es reducida por selecciones que se realizan del entorno de manera que al interior siempre se opera con niveles más bajos que en el exterior (Rodríguez, D y Arnold, M; 1992).

En lo sucesivo sus elementos y estructura determinarán su complejidad crecientemente recursiva que incorporará nuevas temáticas pertinentes, generalmente distinguidas como medios y no fines. Es decir, es la propia organización la que decidirá qué le es pertinente, mediante un proceso selectivo, y en esta inclusión adquiere complejidad. Sin embargo, estas nuevas temáticas normalmente se orientan a fortalecer o corregir procesos, más que a variar por completo la organización, es por eso que se distinguen como medios.

Ya se ha retratado que son las propias organizaciones las que incorporan nuevas temáticas desde el entorno hacia el sistema, esto lo realizan bajo su propia determinación estructural, esto es bajo sus propias posibilidades comprensivas. Este es su horizonte de sentido, mediante el cual la organización como sistema observa el entorno y a sí misma y realiza distinciones que le son pertinentes y descarta comunicaciones que quedan fuera de sus posibilidades.

Se establece una paradoja en las posibilidades comprensivas: Las organizaciones sólo pueden abordar lo organizacionalmente relevante. Así, éstas adquiere autonomía e independencia teórica, lógica y operativa. Se cierra el círculo al responder que quien decide qué es lo organizacionalmente relevante es la propia organización.

Esto adquiere especial relevancia cuando se trata la problemática del acoplamiento estructural, como posibilidad de coordinación sistémica, en la medida que el acoplamiento se puede originar gracias a posibilidades comprensivas compartidas de los sistemas.

IV.-Segunda Parte  
SOCIEDAD ORGANIZADA



“Si damos brazaletes, nos darán collares, encontrándose los unos con los otros (como los perros que vienen a olerse).”

Marcel Mauss

#### **IV.1-SISTEMAS SOCIALES Y ORGANIZACIÓN SOCIAL**

Sin ser el objeto central del desarrollo teórico de este estudio, los párrafos que siguen a continuación pretenden conformar un panorama general del surgimiento de la reflexión sobre la diferenciación funcional, y pese a que no se relacionan estrictamente con la referencia hacia la teoría de sistemas, sí conforman el antecedente de revisión obligada para ingresar rápidamente a la mirada sistémica.

La reflexión sobre los sistemas sociales es antigua en el pensamiento social (fundamentalmente sociológico, pero no excluye, de ninguna manera el desarrollo de la teoría antropológica). Arranca con Emile Durkheim, que como se ha visto, instala el concepto de función y estructura a partir de la observación de los mecanismos de cohesión social: la solidaridad.

Talcott Parsons asume también el proyecto funcionalista durkheimiano, dándole una reformulación al concepto central de función bajo su esquema AGIL (Adaptación, Logro, Integración y Latencia), en la cual dos de estas funciones del sistema estaban orientadas hacia la mantención –interno: integración y latencia- y dos hacia el exterior – externo: adaptación y logro-. Estableciendo así la posibilidad de interrelación entre los sistemas. Este modelo se replicaba a diferentes niveles de complejización permitiendo así que los diferentes sistemas establecieran una modalidad de operatoria que permitiera su eficiencia y viabilidad.

Acercándonos a nuestro marco de referencia, la sociedad constituida en el proceso de diferenciación funcional, tiene como resultado el surgimiento de sistemas sociales parciales que sectorizan, mediante un proceso de especialización, la totalidad de comunicaciones, desarrollándose una creciente complejidad en su interior. La distinción

del sistema como tal, produce que en su interior se generen nuevas comunicaciones a partir de los elementos que integran el sistema, con lo que la complejidad interna aumenta, al igual que la generación de mecanismos para controlarla. Para Luhmann este modelo no presenta una orientación, por lo que el modelo general conlleva características de policéntrico y se generan entre los sistemas acoplamientos que permiten la interacción sistémica.

La recursiva complejidad creciente de la sociedad y de los sistemas, promueven la generación de nuevos mecanismos de selección de las comunicaciones, estableciéndose códigos comunicativos de sentido al interior de los sistemas, estos permiten establecer la clave de comprensión con que se abordarán diferentes temáticas. Por ejemplo, las comunicaciones sobre la producción, el intercambio, etc., son tratadas por el sistema económico, que maneja como medio simbólico el dinero, código pagar / no pagar. Los temas del conocimiento son tratados por el sistema científico, utilizando el código verdad / falsedad, las comunicaciones referidas al poder, son tratadas por el sistema político, etc. Cada uno de estos sistemas, en este modelo, opera de manera autónoma, esto significa que la racionalidad de los sistemas no es controlada por otro, sino que es producto de sus propias determinaciones.

La integración intersistémica está dada por dos posibilidades: el acoplamiento estructural, en el cual, los sistemas comparten, o tienen posibilidades comprensivas frente a un determinado código o fenómeno, y se articulan conjuntamente en sus posibilidades comunicativas (por ejemplo: política-económica), esto requiere que los sistemas compartan horizontes de sentido; o de otro modo por irritación y gatillamientos al interior del sistema, esto quiere decir que del entorno, los sistemas seleccionan temáticas frente a las que son sensibles, ya que dentro de sus posibilidades comunicativas está la comprensión de esas temáticas, luego, según las posibilidades que conforman al sistema como tal, este se irrita y reacciona de alguna manera ("gatilla" procesos), provocando el mismo efecto en otro sistema, o no constituyéndose en comunicación de entorno.

A partir de lo descrito anteriormente, se desprende que las organizaciones, en cuanto sistemas sociales, abarcan parcialidades comunicativas, temáticas específicas, y



estas se configuran otorgándole sentido a la totalidad de las comunicaciones y operaciones que de ellas se desprendan; en suma, las organizaciones sociales, y por supuesto las de Voluntariado, se inscriben en las lógicas sistémicamente diferenciadas de los sistemas sociales parciales, con las que operan, tematizando operativamente sus comunicaciones. Por ser este uno de los temas centrales de esta investigación, se le destinó un apartado donde se abordan cada uno de los tópicos pertinentes.

#### **IV.2-RACIONALIDAD MODERNA Y MONETARIZACIÓN**

Se ha destacado la importancia que tiene la constitución del sistema político y económico con preponderancia por sobre los demás sistemas, este proceso ha sido especialmente acentuado en el contexto latinoamericano, donde la diferenciación funcional se ha dado, pero profundamente influenciada por estos dos sistemas.

Para el análisis del proceso de monetarización en América Latina y su relación con la racionalidad moderna, los aportes que hacen C. Cousiño y E. Valenzuela (1994) entregan elementos centrales, por lo que se presentan con especial detención. Los autores realizan una observación sobre los procesos mediante los cuales ha cambiado el tipo de vínculo al interior de la sociedad Latinoamericana. Si bien mi postura no concuerda a cabalidad con los postulados de los autores mencionados, el texto es un referente prácticamente obligado, que se debe revisar y rescatar en cuanto a sus aportes con relación a estos temas. Esta elección no implica que se desconozcan otras vertientes ilustrativas, sino que se ha escogido esta por la pertinencia contenida en el aporte a la investigación que se desarrolla. Esta es, la importancia que cobra en el análisis, el reemplazo de los vínculos primarios por la organización, especialmente la que dice relación con la política y la economía.

A juicio de los autores mencionados, la contractualidad y la organización es lo que ha sido privilegiado como objeto de estudio de la sociología (y de la incipiente Antropología Organizacional), apartando del foco de observación la constitución más elemental de la sociedad que es el encuentro entre los individuos (Cousiño y Valenzuela;

1994), que a juicio de los autores citados constituye una de las características más relevantes de la "latinidad".

Lo que buscan rescatar los autores es que, si bien la explicación racional de la racionalidad social (sociología) es de una validez innegable, esta no puede abarcar completamente la experiencia de la vida; como tampoco lo puede hacer la explicación que se restringe al lenguaje como epifenómeno social. En definitiva se intenta destacar la cualidad "pre-reflexiva" de la sociedad a la que atribuyen la condición de originalidad y una importancia equivalente o mayor que las formas reflexivas. El concepto por el que dan cuenta de este fenómeno es el de "presencia" y que "alude a una forma de relación social que se basa en la co-presencialidad, en el estar juntos." (Cousiño, C. y Valenzuela, E.; 1994: 12) y continúan explicando que "el mundo de la presencia es el ámbito de una experiencia pre-reflexiva, donde lo dado no es lo fundamentado." (Cousiño y Valenzuela; Op. Cit.)

La síntesis de la tesis de estos autores es que existen al menos tres niveles de integración de la sociedad:

- i) el cultural (o de la presencia), que tiene como característica ser pre-reflexivo - entendiéndose que no está mediado por la racionalidad, sino por el contrario, se trata de un vínculo que para los individuos aparece como anterior a la reflexividad sobre el mismo, e incluso presenta cualidad de incuestionado (axiomática)-<sup>15</sup>;
- ii) el social (o de las instituciones), que es por definición reflexivo;
- iii) y por último el sistémico, que se define como el de los mecanismos referenciales (Ibíd.; 1994: 15).

Además destacan que la complejidad social creciente y recursiva promueve la articulación social en los niveles racional y sistémico, pero esto no es condición para que el pre-reflexivo desaparezca.

---

<sup>15</sup> Es importante destacar aquí la diferencia entre reflexión y reflexivización propuestas por los autores (Op. Cit.: 24), donde la reflexión es un acto *a posteriori* dirigido hacia la experiencia, a diferencia de la reflexivización que se constituye como un acto *a priori* de la experiencia.



La relevancia que para los autores asume el nivel de integración de la presencia se basa en una revisión de la sociología ilustrada, donde los cambios culturales observados en la sociedad han desembocado, como producto, en la modernización, sin embargo la explicación inversa sería errónea en la medida que se estaría en presencia de cambios estructurales (Ibíd.; 1994: 22) (niveles social y sistémico), sin un cambio a nivel cultural que lo sustente (esto vendría a confirmar la postura de una modernización sin modernidad en América Latina).

Este cambio es el que denominan politización y monetarización: "La moderización descanza sobre dos procesos fundamentales: la monetarización y la politización. La formación de economía monetaria es propiamente un proceso social, algo que transcurre en el plano de la estructura." (Ibíd.; 1994: 55) [...] La política es esencialmente reflexión, vale decir, todo en ella está referido a la conciencia y voluntad de los individuos. La política no funda estructuras como el dinero, sino instituciones, en el sentido de aquello que ha sido instituido, vale decir que remite a la actividad humana" [...] "El proceso de monetarización no es más que la autonomización funcional del sistema económico: monetarizar significa neutralizar ética y políticamente el espacio económico. Es la economía la que gana en indiferencia frente a otros sistemas" (Ibíd.; 1994: 137).

Cuando los autores hacen mención a los vínculos establecidos bajo la racionalidad moderna y específicamente en el ámbito de la monetarización, se refieren a que es el dinero (y su flujo) el mediador en los vínculos sociales. Este mecanismo de integración ha sido desarrollado por el sistema económico, y contiene reflexividad radicalizada, es decir abstracción, lo que disminuye la cantidad de información que media como vínculo social: "Como lo ha hecho ver Luhmann, el dinero se caracteriza por lograr una máximo poder vinculante con un mínimo de información." (Ibíd.; 1994: 99). A partir de esto se desprende que cuando se trata de organizaciones que escapan a la racionalidad monetaria, se produce el proceso inverso, el del aumento de la información como mecanismo de integración y se sale del ámbito de la monetarización.

Así lo manifiestan los autores diciendo que "la monetarización introduce una nueva forma de integración social" (Ibíd.; 1994: 100), y luego el análisis debe ir a que si no se



participa de esta forma de integración, debe haber otra, en este caso opuesta, ya que se constituye como negación.

Un aspecto importante es que en la tesis de estos autores se establece un quiebre entre la llamada sociedad tradicional y la moderna, esto está dado por la naturaleza de los mecanismos de integración que rigen mayoritariamente. "En lo que respecta a esto último, proponemos considerar como sociedad tradicional aquella en la cual el vínculo social se encuentra fundado pre-reflexivamente en la experiencia originaria de sociabilidad que hemos intentado captar en el concepto de presencia. La sociedad moderna se caracteriza por el intento de instaurar reflexivamente el vínculo social, es decir, por la intención de gobernar las relaciones sociales de acuerdo a modelos racionalmente formulados con independencia y anterioridad a toda experiencia de sociabilidad. En tal sentido, el orden moderno se instaura como ruptura con toda la tradición, y descansa en relaciones portadoras de los principios racionales que han de gobernar la vida asocial." (Ibid.; 1994: 42).

Como consecuencia para esta investigación, esta reflexión deja la incertidumbre de cuál es la naturaleza del vínculo al interior de las organizaciones voluntarias. Se ha postulado que como organizaciones, participan de una cierta racionalidad reflexiva, sin embargo sus objetivos no concuerdan necesariamente con esta racionalidad. Lo que deja la posibilidad –al menos a nivel analítico y reflexivo– de encontrarse en una situación ambigua y transitoria, de participar de una y otra racionalidad, es decir de establecer un nexo entre un nivel cultural y uno social.

Si bien los autores no entran específicamente en el ámbito de las organizaciones (probablemente por que su objetivo declarado es el ámbito de la pre-reflexividad), para ellos la diferencia entre un ámbito y otro, lo tradicional y lo moderno, es taxativa y es producto de una ruptura: "La modernidad no reclama una teoría de la diferenciación social, sino una de la diferenciación cultural. Se entra a la modernidad cuando los vínculos sociales constituidos pre-reflexivamente, vale decir, aquellos que forman la cultura, se rompen. La ruptura del vínculo social debe comprenderse en este sentido preciso: la sociabilidad ya no puede ser fundada en la experiencia, y en particular, en su núcleo pre-



reflexivo que llamamos presencia" (Ibíd.; 1994: 56). Es a partir de esta radicalidad que los postulados de la presente investigación no concuerdan exactamente con lo mencionado, por que la pertinencia de esta memoria es que se está en presencia de un ámbito que integra tanto aspectos tradicionales como modernos.

#### **IV.3-OPERACIONES ECONÓMICAS Y CONSTITUCIÓN SOCIAL**

A continuación se realiza un análisis de la operatoria del sistema económico en la actualidad y sus consecuencias para la constitución y mantención social. En esta perspectiva se privilegian dos fuentes principales. Por una parte un análisis social que se hace del sistema económico monetario (específicamente el sistema mercantil neoliberal) y por otra del sistema no monetario. En este sentido, se hace especial referencia a la clausura de cada uno de estos sistemas, de manera que, cada uno se convierte en el punto ciego del otro, impidiendo que uno observe el otro y por supuesto su integración. Sin embargo la relación entre estas dos vertientes no es simétrica: la preponderante es la monetaria, por lo que para efectos de este análisis se constituye con relevancia por sobre la opacidad del no monetaria.<sup>16</sup>

##### **IV.3.a-Sistema Económico Neoliberal y la desagregación social del Empleo.**

Respecto a los sistemas sociales y su acoplamiento dentro del sistema social total, se ha dicho que adquieren autonomía en sus operaciones y que al interior de sí desarrollan códigos propios que permiten sus comunicaciones específicas, generando así

---

<sup>16</sup> En esta perspectiva se asume en el código relevancia / opacidad (Pintos, J. L. ; 2001.), para abordar las limitaciones estructurales de la observación. Cualquier observación realizada por un sistema está determinada por las limitaciones que este tenga para llevar a cabo esa observación. Por lo tanto, todo lo que un sistema distingue está determinado por la relevancia que presente, pero la relevancia a su vez la define el mismo sistema, por lo cual toda observación tiene un lado relevante y a su lado, sin indicar, está lo que el sistema está imposibilitado de observar, eso es opaco en la medida que no puede ser distinguido ni indicado. Es por eso que los sistemas intentan generar observaciones de orden creciente para poder observarse en completitud, derivando en una paradoja, que puede resolverse operativamente en una "heteroobservación", o sea una observación externa (que por cierto, también tiene limitaciones).

lógicas precisas de funcionamiento que posibilitan más y más un tratamiento preciso de las temáticas seleccionadas.

A pesar de poseer autonomía los sistemas sociales parciales no se posicionan de manera homogénea frente a otro. Algunos obtienen supremacía frente a otros, determinando parcialmente las comunicaciones que estos tratan. Este fenómeno ha variado a través del tiempo, distinguiéndose en las observaciones empíricas diferentes sistemas, con desigual jerarquía, en diferentes contextos sociales. Y esto no ha sido siempre igual. Cuando Cousiño y Valenzuela (1994) hacen mención a los procesos de politización y monetarización en América Latina, hacen una observación de este cambio, en el cual, la sociedad tiende a hegemonizar sus comunicaciones según la primacía sistémica. Las comunicaciones son a su vez vínculos sociales específicos mediante los cuales se logra organizar la sociedad en torno al normal devenir de sus operaciones por medio del código inclusión / exclusión. Esto quiere decir que, es el tema político en una primera instancia (no sólo el tema, sino también su medio simbólico generalizado: el poder), el que ha primado en la sociedad a modo de comunicación inclusiva / exclusiva. Con posterioridad la comunicación que reemplazó la política ha sido la económica y su respectivo medio simbólico: el dinero (monetarización).

El proceso de monetarización estudiado por Cousiño, C. y Valenzuela, E., desde la sociología, también ha sido abordado desde la economía por Perret, B. y Roustrang, G. (1993), quienes han constatado cómo, a partir de la caída de los estados socialistas y las economías centralizadas, al final de la década del '80, la economía capitalista neoliberal se posicionó sin competencias y como la única modalidad económica viable. Esta modalidad de economía monetarizada reemplaza el trabajo por el empleo, resultando de ello una desintegración, producto de que el trabajo pierde su función socializadora en la medida que el trabajo se monetariza. Este hecho, según los autores pone en serio riesgo la estabilidad general del sistema social, debido a que desplaza mecanismos de integración por medio del mérito y la reciprocidad, y tiende a dejar en un vacío comunicacional a la sociedad, ya que, como se verá, esta es una de las consecuencias de la constitución del dinero como medio simbólico generalizado. En esta perspectiva las funciones cohesitivas



del dinero son escasas, y más que un medio de integración, se constituye como un mecanismo de exclusión social.

Por su parte, Tomassini, L. (2000), desde la perspectiva cultural, ve cómo el sistema valórico social, en cuanto medio aglutinante, está entrelazado con el sistema económico, y ambos son parte de la cultura de una determinada sociedad. Cierta aplicación del sistema valórico es lo que conforma la cultura cívica que es lo que se ve directamente afectado por el irregular y heterogéneo desarrollo económico, que opera limitando las posibilidades de participación, cooperación, etc.

Los postulados de los autores antes mencionados (Perret y Roustang) parten de una constatación empírica cotidiana que, justamente contiene un escaso cuestionamiento sobre los procesos económicos referidos al trabajo y sobre todo al aspecto social de la economía, y es que "La idea de que el aumento de la riqueza económica es la clave de todas las formas de progreso, sigue siendo ampliamente compartida." (Perret, B y Roustang, G.; 1993: 181).

Detrás de esta afirmación está la escasa constatación de los efectos sociales "inesperados" de la instauración del capitalismo neoliberal como la principal vía de desarrollo y articulación social.

La finalidad teórica que está detrás del aumento de la producción, la acumulación de riquezas, es por supuesto, las mejoras en la calidad de vida, en cuanto esto permite el acceso a servicios y con ello la satisfacción de necesidades vitales. "La actividad económica y la acumulación de las riquezas favorecían en lo esencial la satisfacción de necesidades de alimentarse mejor, de tener mayor confort habitacional, de acceder a cuidados médicos y de instruirse. A nadie se le había ocurrido impugnar el carácter prioritario del aumento de la producción. El trabajo era el gran integrador [...] en una sociedad marcada por el espíritu de ahorro, y con la clara conciencia de que había que trabajar duro para esperar mayor confort para sí y sobre todo para sus niños." (Ibíd.; 1993: 204). Esos eran los propósitos que distinguían los teóricos del capitalismo hace más un siglo, sin embargo en esta reflexión aún no aparece, al menos tan patente, el carácter



diferenciador del empleo. En esta línea es que aparece, en la argumentación de los autores, la reflexión sobre la abstracción que conlleva el uso del dinero: "Simmel [...] insiste en que el dinero nos hace dependientes de un gran número de personas con las que somos susceptibles de tener intercambios monetarios, y subraya que esta dependencia resulta más abstracta y compromete menos el núcleo de la personalidad; el mercado libera al individuo de sus lazos privilegiados con comunidades de pertenencia de tipo familiar, étnico o religioso." (Ibíd.; 1993: 192), esto también ha sido formulado por otros autores, como Luhmann (Cfr. Cousiño y Valenzuela; 1994: 99), en cuanto el dinero como medio abstracto de intercambio tiene una doble función, por un lado facilita y posibilita procesos complejos de intercambios (esta es su fortaleza), y por otro lado abstrae del ámbito material, en este caso presencial (como lo expresarían Cousiño y Valenzuela).

Se entiende que el fin de la acumulación de riquezas, y no sólo eso sino que la centralidad vital del trabajo, llevaría a un bienestar generalizado producto del excedente general de recursos, así se expresa por los autores haciendo alusión a los postulados de Marx: "Contrariamente a lo que algunos esperan [...], la preocupación económica no disminuyó con el aumento de la producción. Marx, por ejemplo, consideraba que el progreso de las fuerzas productivas acarrearía una menor demanda de trabajo y que las energías así liberadas se dedicarían a actividades más nobles [...] Menos que nunca existe una relación evidente entre el incremento de la riqueza material y la calidad de vida social, de las relaciones entre los hombres." (Perret, B y Roustang, G.; 1993: 200). Las observaciones que los autores hacen de lo que llaman la "calidad de vida social" son que mediante el cambio desde el trabajo al empleo.

Mediante la monetarización del trabajo, y la profunda asimetría en la distribución de los recursos, la sociedad se ha visto dañada en sus vínculos, se ha desagregado, por lo que es pertinente observar otras formas económicas que posibiliten procesos de cohesión. En esta línea, Tomassini argumenta que las condiciones de la nueva época en la que estamos entrando, en la que se viven permanentemente rupturas de lazos tradicionales y de vínculos no contractuales y no monetarios, estimula aún más la participación. A su juicio los compromisos personales (creación de identidades propias) ganan terreno por



sobre los imperativos abstractos (cumplimiento de roles sociales), así lo postula el autor: "Paradójicamente, el sentimiento de desprotección que deja la destrucción de redes tradicionales de pertenencia, sentido y seguridad social impulsa a buscar formas de vinculación y pertenencia nuevas." (Tomassini, L; 2000: 92)

El modelo productivo que ponen en cuestionamiento Perret y Roustang, no apela exclusivamente a los procesos de acumulación y consumo, centrales en el modelo capitalista neoliberal, sino también al hecho sutil del reemplazo en el modelo económico del trabajo por el empleo, como eje integrador. La diferencia pese a su sutileza, no es menor y hace mención a la diferencia valor de uso / valor de cambio, en la medida que el valor del trabajo (valor de cambio) se homologa en un salario que media las relaciones y que aleja la noción de intercambio en la producción (valor de uso). Esta problemática deja de ser entonces un aspecto exclusivo de las personas que tienen empleo, puesto que el trabajo (a diferencia del empleo) ha sido desplazado a una dimensión de poco reconocimiento, a una opacidad dentro de los grandes acuerdos ideacionales de la sociedad sobre el tema. Así lo manifiestan al decir, "...en efecto se ha hecho más evidente que nunca que el bienestar social no es el resultado mecánico de una maximización de las funciones de utilidad individual. Este cuestionamiento de la legitimidad de la abundancia como proyecto social autosuficiente no se expresa para nada en el espacio público, pero se puede pensar que constituye el elemento más profundo de una crisis de la integración cultural por el trabajo que no concierne solo a los cesantes o a los empleados inestablemente." (Perret, B y Roustang, G.; 1993: 15)

La función socializadora del trabajo es tan relevante como su función retributiva (lo que se obtiene por ejercerlo) (Ibíd.; Op. Cit. 1993), entonces cuando uno de los dos aspectos se debilita o desaparece se ingresa a una crisis de integración. Para Perret y Roustang, "*La socialización pasa por actividades que permiten a la vez un desarrollo personal y un contrato con la sociedad*" (1993: 278). Si la función socializadora del trabajo se pierde, entonces se está en presencia, por una parte de un disminuido desarrollo individual, y por otra, y esto es lo fundamental, de la ausencia del "contrato social" que permite la integración a niveles de mayor complejidad que el individuo.



En la sociedad contemporánea se da, a juicio de los autores, un alejamiento progresivo de la socialización por medio del trabajo, que adquiere connotaciones de proceso divergente desde lo colectivo hacia lo individual, fundamentalmente por la ausencia o pérdida de la concepción del trabajo como un contrato social, reemplazándolo por un contrato mercantil "En otros términos, existe la posibilidad de divorcio entre una socialización objetiva por el empleo, cada vez más necesaria, y una socialización existencial o ética por el trabajo esta última cada vez más incierta." (Ibíd.; 1993: 208).

Este proceso antes retratado como se ha explicado es, desde sus funciones de desagregación, uno de los constituyentes del llamado desencantamiento del mundo (posmodernidad, posindustrialización, etc.): "La autonomización de lo económico con relación a la ética y a lo político forma parte del movimiento de emancipación con respecto a las visiones del mundo tradicional, es uno de los componentes esenciales del movimiento de desencantamiento del mundo, y nadie puede pensar seriamente en volver atrás esta evolución." (Ibíd.; 1993: 189).

Este desencantamiento para Tomassini se caracteriza por el cuestionamiento de la eficacia de los modelos, proyectos o narrativas globales que modelen la vida de las personas. Sin embargo "Esto no supone necesariamente dejar a la sociedad y al individuo más desprotegidos, más carentes de raíces, sino que éstas deben buscarse en una pluralidad de nichos, en lo particular, en lo local, en lo colectivo, más que en la generalidad legitimadora de un proyecto social o de un modelo." (2000: 81). El proyecto que posibilita la salida, por parte de este autor, está por el cambio profundo que se origina en la autoobservación (reflexividad) de la sociedad y una nueva reformulación cultural, más que por un cambio que implique sólo una modificación conductual, obediente al mismo modelo, por eso rechaza las categorías "Pos..." (posmoderno, posindustrial, poscapitalista, etc.), porque de esa manera necesariamente se hace referencia a ese marco cultural de orden.

A juicio de los autores Perret, B y Roustang, G., la salida a este desencantamiento esta en la sospecha (para la perspectiva de esta investigación: la reflexividad), en cuanto permite una observación de los procesos sociales desde un punto de vista crítico;



"Desconfiemos mejor de las lógicas en marcha que están haciendo de nuestras sociedades los apéndices de la sociedad de consumo, al precio de un debilitamiento temible de los valores comunes y de su modo de transmisión a las jóvenes generaciones, de la participación de los ciudadanos en la vida política, de las solidaridades familiares y de vecindario. Nuestras ricas sociedades aparentemente triunfantes, sin adversarios declarados en condiciones de desafiarlas abiertamente, están amenazadas por el desinterés de los ciudadanos por la vida pública, por la pobreza exterior y por sus márgenes de excluidos al interior." (Perret, B y Roustang, G.; 1993: 182).

Desde la economía, estos autores, ven que la alternativa al desencantamiento se constituye en el fomento y fortalecimiento de los ámbitos y formas productivas que permiten y desarrollan el contrato social, para el interés de esta investigación, dos ámbitos son los que se destacan:

1) "**Los servicios de proximidad**"<sup>17</sup>, definidos como un área de servicios que se define conjuntamente por los usuarios y por los oferentes, por la constitución conjunta de la oferta y la demanda. "Suponen relaciones entre personas que reconocen su especificidad y su originalidad absoluta" (Perret, B y Roustang, G.; 1993: 269). En este ámbito se integran, por ejemplo, la recepción, la guardería infantil, la ayuda a personas de edad, pero también actividades de distracción, de formación y protección del medio ambiente y, por cierto el Voluntariado, en todas sus expresiones.

2) Las condiciones para que esto se genere surgen de la **integración de dos tipos de economías**: monetarias (mercantil y no mercantil) y la no-monetaria (familiar o de Voluntariado). De esta manera se fortalecen los tres sectores productivos: supliendo los intereses privados que se desarrollan sólo donde es posible un intercambio monetario, las deficiencias del sector estatal, donde el ciudadano tiende a ser un agente pasivo, y la fragilidad e inestabilidad del llamado tercer sector (Op. Cit.: 269).

Para Tomassini (Op. Cit. : 93), estas formas de asociatividad en incremento son particulares de la nueva época que se produce con el giro cultural al igual que el explosivo

---

<sup>17</sup> "La noción misma de proximidad nos remite a "a una objetivación de criterios de espacio o de tiempo, remite a la subjetividad de los actores (...) se define por el hecho de que ella es sentida, sufrida, interiorizada por los actores y no por la referencia al territorio". La definición es de Laville, J. L. en Perret, B y Roustang, G.; 1993: 268.

crecimiento del Voluntariado en Europa, Estados Unidos, Israel, etc. Este giro cultural también se manifiesta en nuevas formas organizativas no jerárquicas ni burocráticas, que tienen semejanza con redes más que con entidades aisladas, sin embargo no pierden su carácter organizativo; para el autor las sociedades actuales son "complejas, pluralistas y abiertas, [...] son sociedades de organizaciones." (Op. Cit. : 95)

#### **IV.3.b-Reciprocidad: La Lógica Inversa**

Respecto de sistemas económicos no monetarios, es pertinente hacer una revisión de los aportes que la antropología ha entregado. En los aportes de Marcel Mauss y su Ensayo sobre el Don es donde aparecen, a mi juicio, algunas pertinentes contribuciones para el análisis y la comprensión de sistemas económicos no monetarios donde las organizaciones voluntarias se inscriben como un fenómeno generalizado.

Si bien el desarrollo de la investigación de Mauss, no se acerca a las organizaciones, ni tampoco al Voluntariado, el autor construye un modelo comprensivo sistémico sobre los intercambios generalizados en la sociedad.

Desde el punto de vista de esta memoria, lo que se produce en la operatoria de las organizaciones de Voluntariado es un intercambio de bienes y servicios, que en muchos parámetros, opera de manera análoga con lo que Mauss retrata en su investigación.

Lo prioritariamente necesario para ingresar a la reflexión de Mauss sobre el don es mencionar que se trata de un análisis de un sistema de prestaciones totales, es decir un sistema de intercambio generalizado. En este circulan diversas modalidades de bienes y servicios -"que son sólo uno de los términos del contrato" (1971:160)- que comprenden la vida en su totalidad, A este se adscribe de manera voluntaria por medio de los dones justamente, pero que en el fondo su desacato tiene una sanción esperable ("guerra privada o pública", es decir, desagregación, atomización, etc.), por esto el sistema opera en la prohibición del desacato a las normas que rigen el sistema.



M. Mauss denomina a esto *Potlach* (su interpretación más cercana es consumo o consumir) y que trata sobre los mecanismos de integración social que utilizan como medio el don (regalo). Este don establece a continuación un vínculo social que está dado por la obligación de observar las reglas de este sistema de intercambio. "Por su forma de operar, Mauss califica el potlach como una prestación total de carácter agonístico" (Cousiño, C y Valenzuela, E.; 1994: 104). El carácter agonístico lo da el ejercicio del sistema como tal, o sea el establecimiento de una confrontación abierta entre las partes, pero esa confrontación está basada en la observación estricta de las reglas que rigen el sistema. El carácter agonístico del potlach proviene del establecimiento y reconocimiento de "la diferencia" que puede ser asimilada como la distinción que funda el sistema de prestaciones y consumo o en el caso de su negación como el matiz antagónico y bélico que se produce por la evitación del sistema.

Si bien, la diferencia se puede conducir hacia la igualdad mediante la realización del potlach, su omisión perpetúa y acentúa las diferencias. La consecuencia de esto es la identificación del "diferente" como antagonista y rival.

Las reglas esenciales con las que funciona el potlach son simples y muy pocas:

- "*La obligación esencial del potlach es la de dar*" (Mauss;1971:204): esta regla consiste en que la persona que participe del potlach debe demostrarlo mediante regalos. Estos regalos no se hacen a los iguales, sino a los de otra condición (otra familia, clan, tribu, etc.) y una vez establecido y aceptado el regalo se establece el vínculo insalvable. "La obligación de invitar es evidente cuando se ejerce de clan a clan o de tribu a tribu. Sólo tiene sentido si se ofrece a otros que no sean de la familia, del clan o de la fratría; hay que convidar a quien puede, quiere y vendrá y asistirá a la fiesta, al potlach. El olvido tiene unas consecuencias funestas." (Ibíd.: 206)
- "No es menor *la obligación de recibir.*" (Ibíd.: 208): la obligación de recibir esta normada por el potencial del enfrentamiento. La negación a recibir el regalo o a asistir a la prestación de servicio (banquete, fiesta etc.), quiere decir que se acepta



como retribución, la confrontación y en lo sucesivo se excluye del sistema al que niega y a todos sus pares.

- “La obligación de devolver es el todo en el *pottlach*” (Ibíd.:209): Esta tercera y última regla es la esencial para la mantención del sistema, es la que perpetúa su funcionamiento a través del tiempo dándole continuidad y consistencia como tal. Es prudente recordar que la obligación de devolver no implica de manera necesaria un cómo y un cuándo, pero sí la certeza para los que adscriben el dar y el recibir que el circuito continua, no importando, para esta argumentación, las razones para que esto se lleva a cabo. «El resultado del acto que ellos realizaron aparecerá hoy, pues todas las generaciones están presentes en su boca.» (Ibíd.:179) He aquí otra forma, no menos expresiva, de representar la obligación de derecho: «Nuestras fiestas son como el movimiento de la aguja que sirve para unir las partes de un teclado de paja, con el fin de formar un solo techo, una sola palabra».(Ibíd.:179)

Es necesario recordar que: “No son los individuos, sino las colectividades las que se obligan mutuamente, las que cambian y contratan; las personas que están presentes en el contrato son personas morales: clanes, tribus, familias, que se enfrentan y se oponen, ya sea en grupos que se encuentran en el lugar del contrato o representados por medio de sus jefes, o por ambos sistemas. (Ibíd.:159). Esta es una de las características definitorias del sistema de prestaciones totales.

Si bien, como premisa del funcionamiento del sistema se requiere de la estricta observación de las reglas antes descritas, no cabe duda que desde la perspectiva de la reflexión socio-cultural, la más importante es la última regla. Esto no solamente por lo que ya se ha manifestado, sino por que es ahí donde se funda el vínculo social, ahí es donde radica el carácter integrativo del sistema del *pottlach*. “El *pottlach* puede ser visto como un proceso en el que se constituye el vínculo social. 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. Su valor de uso es irrelevante frente a este logro social. El valor que de ello surge es eminentemente social. En otras palabras, el *pottlach* logra establecer un principio de comunidad mas allá de las cosas y de su utilidad. Para ello es necesario el derroche y la



destrucción suntuaria de la utilidad que pueda haber en las cosas". (Cousiño, C y Valenzuela, E.; 1994: 104). El no atesoramiento de los bienes, por el contrario, su derroche como excedente implica la consumación de la diferencia, es decir la pretensión de igualación. Esto en la medida en que al quedarse con el regalo, su no devolución, implica que una parte pierde en favor de la otra, lo que es motivo de diferencia y pugna.

Tal como se ha destacado, el ejercicio del potlach en cuanto sistema, conlleva varias consecuencias importantes que se relacionan con el Voluntariado. De algún modo permiten sacar del ámbito opaco a estas formas de economía no monetarias en cuanto a que su observación puede ser más recurrente debido a que, a diferencia del sistema analizado por Mauss, están presente en nuestro contexto socio-cultural. La primera y más clara de las consecuencias es que mediante este tipo de sistemas de intercambio se obtiene, por parte de los participantes, una cierta seguridad de obtener solidaridad cuando se necesite (esto es un aspecto que se puede apreciar en muchas de las adscripciones a grupos que llevan implícitos estos comportamientos esperados), es decir operan con una lógica gregaria del bien común, esto desemboca en la cohesión de grupo, «A pesar de la importancia de estos cambios, como el grupo social y la familia son autosuficientes en cuanto a útiles, etc., estos regalos no tienen la misma finalidad que el comercio o el cambio, en sociedades más desarrolladas. La finalidad es fundamentalmente moral, el objeto es producir un sentimiento de amistad entre las dos personas en juego, y si no se consigue este efecto, la operación resulta fallida». (Ibíd.; 1971:177)

Además aparecen al menos dos consecuencias igualmente importantes, la primera es que mediante este sistema tiende a disminuir la diferencia de acumulación, en la medida que el excedente se gasta, se inmoló. Aplicado este aspecto a las organizaciones de Voluntariado, en términos simples, se puede decir que el excedente de sus miembros, o su potencial de producción es orientado producto de otra lógica (diferente a la de la acumulación y el gasto individual), hacia la consumación colectiva.

La segunda es que este tipo de sistemas, en los que se consume el excedente de manera colectiva, permite el acceso a bienes y servicios de manera generalizada, un

aspecto que permite mejorar las condiciones de vida, sin necesariamente requerir de un aumento de recursos ni de medios para su obtención.<sup>18</sup>

Respecto a la primera consecuencia del uso de este tipo de sistema de intercambio generalizado, la obligación a devolver el regalo, se puede decir, como presunción, que la práctica de dar un regalo hace más probable recibirlo, o al menos establece el compromiso de la retribución. La práctica de regalar establece el potencial compromiso de la retribución. Este mecanismo está fundado en una ética, lo que Mauss denomina mecanismos espirituales: "Este tipo de derecho y de Economía contiene diversos temas, reglas e ideas. El más importante de estos mecanismos espirituales es evidentemente el que obliga a devolver el regalo recibido." (Ibíd.:162) así el acto de donar, pierde su vinculación funcional con el ámbito material y establece su función en la creación de un sistema moral de retribución que, en cierta medida, se establece con independencia de sus posibilidades materiales de actualización.

La importancia que presenta este mecanismo para el Voluntariado es casi evidente. El Voluntariado requiere de una orientación a terceros, que no necesariamente están en condiciones de retribuir la prestación de servicio o el "regalo" que reciben. Sin embargo, si existe esta obligación moral de la retribución, las acciones que lleva a cabo el Voluntariado son un compromiso que hace más probable que, en caso de necesidad, exista una retribución, aunque esta no sea del mismo tipo material que el regalo inicial.

#### **IV.4-¿CÓMO OPERAN LAS ORGANIZACIONES?**

Para ingresar a la observación sobre las organizaciones, es necesario retomar la concepción teórica general que orienta la investigación, esto significa que en lo sucesivo, las organizaciones se considerarán como un tipo particular de sistemas sociales.

---

<sup>18</sup> Si bien esto último está ya en el ámbito de las hipótesis, independiente de las motivaciones que movilicen estos actos, la observación de comportamientos generalizados de este tipo en comunidades bien definidas no requiere mayor complejidad. Por ejemplo, las mingas o mingacos de las zonas rurales pueden observarse con esta misma óptica. Existen experiencias más complejas, y con lógicas más modernas que apuntan a lo mismo como es el Banco del Tiempo, en algunos países de Europa.



Las organizaciones se establecen como sistemas sociales de un orden propio, diferente al de la sociedad y al de las personas (Rodríguez, D.; 2001: 28). Por lo que la organización demanda comportamientos específicos –organizacionales- a sus miembros y en retribución a aquello, y como agente motivador, le entrega algún tipo de remuneración o retribución. Esta es la concepción que habitualmente se tiene de las organizaciones<sup>19</sup>; sin embargo el espacio de comprensión que deja esta premisa es muy amplio. Las organizaciones han diversificado su ámbito de acción, sus criterios y procesos estableciéndose, por ejemplo: diversos modos de retribución, diferentes modos de comprender fines, flexibilidad en las temáticas tratadas y los ámbitos de acción, etc. Es el caso de las organizaciones de Voluntariado que se identifican en esta investigación.

Entre individuo y organización se produce una dificultad de acoplamiento, basada en la generación de expectativas, y en la poca predictibilidad que tiene uno sobre el otro. Esta es la problemática distinguida como doble contingencia<sup>20</sup> que se produce entre la organización y las personas como sistemas psíquicos que conforman el entorno organizacional. Por una parte la organización define sus normas de funcionamiento siguiendo la racionalidad de las decisiones que ha adquirido en su nivel de emergencia; por otra parte los individuos miembros del entorno organizacional, también se constituyen conductualmente de manera contingente, provocando, de esta manera un encuentro dificultoso, que debe resolverse de algún modo para la coexistencia de la organización.

Las organizaciones intentan desprenderse de las contingencias particulares de los individuos como sistemas psíquicos y de la suya en particular mediante códigos de comportamiento y funcionamiento, y un arsenal de "formas", algunas explícitas y otras implícitas. Las organizaciones intentan condicionar la conducta de los individuos de manera que las acciones que estos hagan estén alineadas a sus intereses. Las personas, por su parte intentan, coordinar los objetivos y reglas organizacionales a las suyas, intentando conseguir con ello, un beneficio privado, o al menos ventajas comparativas

---

<sup>19</sup> Normalmente se ha establecido la costumbre de hablar de organizaciones identificando éstas con empresas; así gran parte de la teoría y el conocimiento que se ha generado sobre las organizaciones proviene de la ingeniería industrial, de la administración y de la psicología laboral, en lo que se ha llamado "D.O." (Desarrollo Organizacional).

<sup>20</sup> Sobre el problema de la doble contingencia baste decir en esta investigación que, la contingencia se define como lo que es (lo que acontece) pero de manera suficiente, no necesaria, es decir puede ser diferente; en términos coloquiales es sólo una alternativa dentro de muchas. La doble contingencia se produce entonces en el encuentro de dos sistemas contingentes que requieren mediar, de alguna manera, su relación en algo que deja de serlo, como por ejemplo el lenguaje, que si bien es efímero e interpretable, construye una realidad que se transforma en un precedente con sentido para los actuantes.



(Rodríguez; 2001: 30). Así, se prescinde de otro tipo de mecanismos (premodernos) de inclusión, de control y reconocimientos que escapen a la propia racionalidad que define a las organizaciones. Lo mismo sucede entre las organizaciones, donde las relaciones se median por mecanismos similares que se crean de manera casuística construyendo un acuerdo que permite la coordinación, restringiendo o seleccionando así, ámbitos de decisión y acción. Las organizaciones suponen también un entorno organizacionalmente constituido, con el que se relacionan bajo sus mismos principios. "Toda organización supone que su entorno también está suficientemente organizado, o que al menos es capaz de decisión y la capacidad de organización actúa entonces selectivamente sobre lo que, desde el punto de vista de la sociedad global, es aún posible." (Luhmann, N.; 1997: 56). Así las organizaciones, expanden su ámbito de acción, tendiendo a organizar su entorno. En cierta medida se puede decir que las organizaciones manejan su propio código comunicativo y que requieren comunicaciones del mismo tipo para conseguir un entendimiento comunicativo.

En la medida que las organizaciones se hacen presente de manera generalizada comienzan a requerir de un entorno organizado con el cual puedan establecer comunicaciones, así las organizaciones surgen como respuesta a la necesidad de entenderse con otras. "La existencia de organizaciones se ha transformado en un supuesto indispensable, e incluso el motivo principal para el surgimiento de organizaciones. Las organizaciones fundan organizaciones o hacen aparecer la fundación de organizaciones como prometedora. La red de relaciones interorganizacionales estimula su propio crecimiento; es cuestión secundaria si esto es para la cooperación o para el conflicto." (Ibíd.; 1997: 60).

Como lo manifiesta Rodríguez, D., a pesar de muchas veces no percatarnos, la vida de cualquier persona es inconcebible sin organizaciones, "puede decirse sin ironía que la sociedad moderna las organizaciones preparan al ser humano para ingresar a otras organizaciones, que le permitirán tener acceso a otras organizaciones, que -a su vez- le darán la posibilidad de ubicar a sus hijos en organizaciones que -por su parte- les permitirán dejar libres a los padres para seguir trabajando en sus respectivas organizaciones y, al mismo tiempo y -por otra parte-, les darán a ellos la oportunidad de



prepararse para su propio ingreso en otras organizaciones, que... Este es el cuento de nunca acabar de la modernidad." (2001:20).

Las organizaciones pueden entonces observarse, independiente del tipo que sean, como sistemas con ciertas características específicas, a continuación se tratan algunas (Ibíd.:28):

- Tienen criterios de membresía: no cualquiera puede ingresar, sólo aquellas personas que la organización decide. Esto es un rasgo muy importante y singular de las organizaciones, ya que como estas operan, es decir relacionando los medios que tienen disponibles y los fines que quieren alcanzar, toda decisión sobre lo que se hace y lo que se deja de hacer, está marcada por esta racionalidad. Los criterios de membresía son una condición distintiva con respecto a otros agregados y sistemas sociales. Esto especifica los roles y desempeños que la organización permite a sus miembros. Esto normalmente se lleva a cabo mediante la contractualidad, pero deja ver una consecuencia importante, y es que las personas son prescindibles por las organizaciones, lo que necesitan son desempeños de funciones, lo demás es tratado como parte del entorno.
- Presentan articulación hacia fines específicos utilizando medios igualmente específicos; esto marca la direccionalidad de las decisiones y acciones (producciones de bienes y/o servicios). Como ya se mencionó en el apartado anterior este es un punto crucial para las organizaciones en cuanto es lo que les da sentido y coherencia, lo que orienta sus recursos; sin embargo, no siempre las organizaciones los tienen claramente explicitados y además, hay otros agregados sociales que igualmente presentan objetivos, por lo que no es considerado un rasgo distintivo respecto de otros sistemas.
- Las organizaciones no se componen de personas, estas pasan y la organización continúa, de hecho, los individuos son incorporados a las organizaciones de manera instrumental y racional. La complejidad de las personas, en cuanto sistemas psíquicos es demasiado alta para la organización, por lo que quedan en su entorno, sin embargo por mecanismos de membresía las personas integran, piensan, construyen y dirigen las organizaciones, tanto así que no hay

organizaciones sin personas. Pero, estas adquieren independencia e identidad llegando a prescindir de sus miembros, restringiendo su participación a funciones y roles específicos, y a perdurar más allá de las personas que la componen.

- El poder, al igual que los roles y la responsabilidad se divide en distintas funciones y roles. Esto es parte de cualquier organización independiente de si esta es más o menos jerarquizada. Si bien, hay organizaciones que presentan un diseño "más aplanado", igual se lleva a cabo un proceso de diferenciación en su interior (en este caso diferenciación horizontal).
- Los procesos de comunicación se canalizan en pos de la optimización de los medios hacia fines, buscando un desempeño eficiente, se reduce la redundancia y se especifican competencias. Este factor es importante en la medida que el punto entre la centralización de la información y la redundancia es definible de manera particular, sin mediar más que el criterio de la propia organización.
- Las organizaciones, como cualquier otro sistema, establecen su entorno en el cual se identifica la sociedad total, los individuos (incluso sus propios miembros), clientes, beneficiarios, otras organizaciones, sistemas sociales como la economía, la política, etc. Sin este entorno las organizaciones no pueden definirse como tales, requieren un entorno para poder operar y con quien interactuar.

Con relación a lo que se ha dicho sobre las organizaciones, y en especial haciendo referencia a las organizaciones productivas sin fines de lucro, es importante revisar el trabajo de Razeto, L. referido a este tipo de organizaciones. Esta revisión se realiza con la intención de rescatar algunas categorías que se construyen en su observación, y para dar cuenta de la diversidad y versatilidad de estos sistemas (a pesar de la escasa investigación realizada fuera del ámbito privado y empresarial). Además se hace referencia al carácter solidario que pueden revestir a las organizaciones, posibilitando un acercamiento al tema del Voluntariado.

El autor, aborda en su investigación las organizaciones de economía de solidaridad popular e intenta identificar en ellas, las características en común que presentan. Si bien el



contexto que el autor analiza es muy diferente al actual<sup>21</sup> y, en general, estas organizaciones estaban integradas por cesantes.

Lo primero que se distingue en esta tipificación es su alta **heterogeneidad**, es decir los ámbitos, estrategias, tecnologías, etc. que abordan estas organizaciones son muchas y en general nacen como respuesta a necesidades y se estructuran en la práctica. Sin embargo en el intento de definir su lógica común se describen como elementos clave (Razeto, L.; 1986: 78):

- Enfrentar unidamente un conjunto de necesidades humanas, esta característica es importante en la medida que las organizaciones son consideradas como elementos de cohesión social, es decir que permiten y fomentan la sociabilidad y la integración por medio del trabajo.
- El vínculo estrecho que en ellas se establece entre producción, distribución y consumo; en este caso existe un aspecto de relevancia en la medida que las diferentes etapas del proceso productivo (lo que hace la organización) tiene un cierto grado de integración, de esta manera los miembros de la organización, pese a especializar sus funciones, mantienen un conocimiento y sobre el proceso total, otorgando sentido a las tareas que se realizan, y por otra parte este punto aborda la cualidad de estas organizaciones de definirse como de "autoayuda", esto es que lo que se hace beneficia directamente, en cuanto producto, a los miembros de la organización, aspecto que es igualmente observable en las organizaciones de Voluntariado.
- El concepto de eficiencia; si bien este concepto es importante en toda organización, en estas en particular se trata de otro tipo de medición, la eficiencia no está mediada por la optimización de los medios frente a los recursos, sino por la utilidad de los productos, y por la posibilidad de retribución, que no se restringe a lo material o monetario.
- El tipo principal de acumulación consiste en el desarrollo de valores, capacidades y energías creadoras por parte de los sujetos que participan de ellas; en cierta medida las relaciones sociales primarias (nivel de interacción) posibilitan la

---

<sup>21</sup> Se trata de un estudio realizado en la década del ochenta en Chile acerca de estrategias económicas solidarias, surgidas en contextos de pobreza.

formación de estas organizaciones, por otra parte, el buen funcionamiento de estas organizaciones garantizan o posibilitan su futuro en la medida que se fortalezcan y perpetúen dichas relaciones, redes, contactos, etc. (es lo que hoy se ha denominado "capital social")<sup>22</sup>.

#### VI.4.a.-Sentido Organizacional

Dentro del marco de referencia que se ha construido en esta investigación, y orientado hacia la comprensión de las organizaciones voluntarias, entendidas como sistemas sociales de carácter autopoietico, es muy relevante ingresar al tema del sentido con el que operan éstas. Es decir, intentar responder las preguntas del qué es lo que les da coherencia interna a sus acciones, decisiones y acciones; y cuál es esa coherencia interna, en qué consiste.

Como manifiesta Luhmann (1991: 79) "Las personas no pueden permanecer ni existir sin los sistemas sociales, y viceversa. La coevolución condujo hacia ese logro común que es utilizado por los sistemas tanto psíquicos como sociales. Ninguno de ellos puede prescindir de ese logro común, y para ambos es obligatorio como una forma indispensable e ineludible de complejidad y autorreferencia. A este logro evolutivo le llamamos *sentido*.", se puede argumentar a partir de este postulado que los sistemas poseen un sentido y éste es particular; las personas en cuanto sistemas psíquicos y las organizaciones en cuanto sistemas sociales obtienen sus posibilidades comunicativas de esta condición, que proviene de su evolución conjunta; se podría decir también de su complejización sistémica conjunta.

Este aspecto es muy importante debido a que permite una serie de relaciones que se pueden identificar como: que las personas puedan participar de una organización, comprendiendo y movilizando sus comunicaciones (decisiones), que las organizaciones puedan abordar comunicativamente a las personas, ya sea que estas formen parte de sí, o que se ubiquen en su entorno. Que las organizaciones puedan "recoger" –acoger-

---

<sup>22</sup> Por razones de extensión y las limitaciones planteadas, no se abordará el tema del capital social desarrollado fundamentalmente por Putnam R. y Bourdieu P.



(mediante gatillamientos internos), comunicaciones de las personas, y también el proceso inverso. Es preciso recalcar que este proceso es homólogo en cualquier tipo de sistema social.

Las organizaciones son un tipo particular de sistemas sociales que, como tales operan en cuanto sistemas de comunicaciones, pero las comunicaciones de estas organizaciones son del tipo decisiones. Esto es un aspecto relevante para entender la importancia del sentido como un aspecto diferenciador de estas y otras organizaciones, ya que "...los sistemas sociales y los psíquicos se caracterizan por la construcción de sentido, en cambio los organismos y las máquinas no." (Luhmann, N. 1991: 27)

Se cruza inevitablemente este aspecto (el del sentido) con la condición de autopoiesis de los sistemas sociales. Pero por sobre todo con el proceso de autorreferencia (autoobservación), de estos sistemas.

Al interior de los sistemas el sentido opera en la distinción *identidad / diferencia*. Toda la captación y el procesamiento de la información radican en esta distinción. El sistema opera en una "actualización continua de posibilidades" (Luhmann, N. 1991: 85) comunicativas que se le presentan. Frente a ellas opera con el mecanismo de distinción (indicación-distinción -Spencer Brown-)<sup>23</sup>, para actualizar la información comunicada como parte de sí, incorporarla al sistema (o sea, en la distinción *identidad*), o de otro modo dejarla que continúe como parte de la totalidad de información que se comunica que queda fuera (o sea, la distinción *diferencia*). Este proceso se realiza de manera permanente y continua, contiene la lógica de la *identidad* en pos del siguiente evento de captación y procesamiento de la información, equivalente al recién retratado.

Esa identidad producida por la acumulación y actualización constante de información seleccionada es lo que constituye la *semántica* interna de la organización (-o de otro sistema-). Se puede diferenciar entonces que el sentido opera en la selección de la información respecto del entorno, a diferencia de la semántica que se constituye de manera interna al interior de la organización (Luhmann; 1996 b :81). Las posibilidades de

---

<sup>23</sup> Cfr. Luhmann, N. 1991: 85.



articulación con otro sistema están dadas por acoplamientos de sentido y por semánticas compartidas.

Por esta razón, el sentido, como proceso, es uno más dentro de la organización; éste es posibilitado por la autoobservación del sistema, que establece su distinción sistema entorno, en palabras de Luhmann: "Pero el límite mismo está determinado por el sistema, de tal manera que la diferencia del sistema con el entorno puede concebirse como un resultado del sistema, a saber, tematizado como un proceso autorreferencial. En definitiva, la organización define qué le es pertinente como sistema, y qué queda en su entorno, luego al operar "con sentido" actualiza esta distinción en un proceso que define la inclusión / exclusión [...] El sentido, como un universal evolutivo, se corresponde finalmente con la tesis de la *cerradura en la formación de sistemas autorreferenciales*." (Luhmann, N. 1991: 82). Finalmente "el sentido remite al sentido, y nunca a algo más allá del sentido o algo diferente" (Ibíd.). Por esto el sentido pertenece a los sistemas psíquicos y sociales, porque pueden operar con la observación de sí mismos como parte de su funcionamiento normal, y no todos los sistemas poseen esta condición.

Para Luhmann (1991: 79) los sistemas sociales son sistemas constituidos por un nexo de comunicación unitario (autorreferencial). En definitiva, el carácter identitario de un sistema o una organización está dado por el sentido que lo define con ciertas posibilidades y cierto ámbito de pertinencia, "El fenómeno del sentido aparece bajo la forma de un excedente de referencias a otras posibilidades de vivencia y acción [...] La totalidad de remisiones que surgen del objeto proveedor de sentido pone a la mano más posibilidades *de facto* que las que pueden realizarse en el siguiente movimiento. Por consiguiente, la forma del sentido *obliga* en el siguiente paso a la *selección* debido a su estructura de remisión." (Luhmann, N. 1991: 80). Los sistemas y organizaciones contienen esta cualidad selectiva, la cual las orienta en su "decidir" y "actuar", les otorga singularidad, y les otorga posibilidades comunicativas con otros sistemas. No obstante, el sentido es un mecanismo de reducción de complejidad respecto al entorno, ya que no se ingresan todas las comunicaciones que se podría, es un mecanismo de inclusión y en cuanto a forma -a su funcionamiento- aumenta la complejidad del sistema ya que incluye nuevas comunicaciones y opera sobre mecanismos de autoobservación recursiva, "Cada



intención de sentido es autorreferencial en la medida en que prevé su propia posibilidad de reactualización, por lo tanto, se retoma en su estructura de remisión como una entre muchas posibilidades de vivencias y acciones adicionales." (Ibid.)

Ya se ha incluido lateralmente y de manera imprevista el concepto de información, su radical importancia se establece en la posibilidad de no caer en una explicación tautológica al decir que "todo lo que se procesa en el sentido debe tener sentido" (Luhmann, N. 1991: 86), que es lo que se ha argumentado hasta ahora: las organizaciones procesan como parte de sí, aquellas comunicaciones que les hacen sentido, y sólo tienen sentido para ellas, si las definen como pertinentes debido a que les hacen sentido.

Por información se entiende "un *acontecimiento que selecciona estados del sistema*. Esto es posible sólo mediante estructuras que limitan y preseleccionan las posibilidades. La información presupone estructura, pero no es en sí misma ninguna estructura, sino un acontecimiento que actualiza el uso de las estructuras." (Luhmann, N. 1991: 80). Al decir que la información es un acontecimiento que selecciona estados del sistema, se hace referencia a que es posible distinguir esos estados, es decir hay algún tipo de diferencia que permite trazar la distinción; al comunicar esos estados lo que se hace es comunicar la diferencia que hay entre uno y otro, por eso se dice que información es "información de diferencia"<sup>24</sup>. Cuando se hace referencia a estructuras que limitan y preseleccionan las posibilidades de la información se hace referencia al sentido, en cuanto son los esquemas de distinción básicos con los que opera el sistema, la organización<sup>25</sup>.

En esta medida la información, que se define como diferencia, tiene un efecto ordenador de la organización. Por una parte permite perpetuar las diferencias de esta con respecto a otros sistemas y por otra limita su actuar ya que actualiza en cada decisión lo que ya se comunicó, otorgando coherencia interna y nuevas posibilidades, por esa razón, la información delimita la entropía [de la organización], sin delimitar por ello al sistema."

<sup>24</sup> Para ejemplificar, si se comunica que llovió en la X Región en Chile, esto no establece diferencia de estado, es la normalidad; si llueve en el desierto de la II Región de Chile, siempre va a ser novedad, por que comunica un cambio, una anomalía, algún evento que sale de la normalidad

<sup>25</sup> En este caso el sentido estaría dado por la posibilidad de comprensión de la localización geográfica de las regiones y el concepto de lluvia.

(Luhmann, N. 1991: 87) Ya que, en cada operación se desarrollan, al menos, dos acciones simultáneas limitación y posibilitación.

Presenciamos entonces un tipo de sentido que se origina por el autorreconocimiento de las organizaciones voluntarias como tales. Ese sentido es la comprensión que se origina "cuando la experiencia del sentido o la acción plena de sentido se proyecta hacia otros sistemas con su propia diferencia entre sistema / entorno." (Luhmann, N. 1991: 92)

#### **VI.4.b.-Membresía Organizacional**

Un tema de especial relevancia dentro de lo que son las organizaciones es el relativo a la membresía.

Dentro del desarrollo teórico de Luhmann, aparece como importante la situación siguiente: Las personas como sistemas psíquicos complejos y anteriores a la sociedad, al incorporarse a las organizaciones interrumpen su complejidad (de la organización) interna debido a su propia complejidad (de la persona).

Para poder abordar este problema, las organizaciones fijan sus criterios de inclusión y pertenencia, de esta manera se estipula lo que se busca de las personas que se integran y definen qué es lo que se quiere y también lo que no se quiere de ellas. Así se procesa la contingencia de los miembros dentro de la organización. De este modo se estipulan reglas explícitas orientadas a un orden determinado de expectativas como requisitos. De esta manera, en la teoría, las organizaciones ganan indiferencia frente a los cambios y la movilidad de los individuos que participan de ella. Lo claro es que mientras más compleja la organización, más específicas son las funciones definidas por la membresía, por lo tanto, más específicas y parciales son las ingerencias de los miembros en las decisiones organizacionales.



Dentro de esta perspectiva, como parte del problema de la membresía se descuelgan otros problemas como el de los valores, expectativas, incentivos, aportes sinérgicos etc. Sobre todo cuando estos se traducen, de algún modo particular, en criterios de pertenencia.

Para Rodríguez D. (2001) el problema entre el individuo y la organización radica en lo que se ha denominado la doble contingencia. La doble contingencia es un fenómeno que se puede observar entre dos sistemas –entre dos observadores- y consiste en que el encuentro y las posibilidades de articulación entre estos dos sistemas esta subordinada a que cada uno es contingente al otro. Lo contingente se define por lo que es, y puede ser de otra manera (Rodríguez, D. y Arnold, M.; 1992), la contingencia es una cualidad propia de los sistemas y está en directa relación con las posibilidades con las que cuenta el sistema. La doble contingencia se define entonces como la posibilidad de los sistemas de negar reflexivamente las selecciones que se han hecho ya (Ibíd.).

En definitiva la articulación entre sistemas puede darse sólo bajo un criterio de estabilidad relativa, es decir, de selección de posibilidades y que esa selección sea permanente. Para esto se recurre a mecanismos de estabilización. En el caso de las organizaciones y los individuos como sistemas psíquicos esto se da mediante las normas de comportamiento, la definición de roles y funciones por parte de la organización y del cumplimiento de estas por parte del individuo.

#### **VI.4.c.-Articulación entre sistemas**

La importancia de considerar el concepto de horizonte de sentido -que alude a las posibilidades comprensivas de la organización respecto al entorno, o a sí misma-, radica en la posibilidad de establecer algún grado de articulación coordinada entre sistemas. En el paradigma sistémico se distinguen básicamente dos modalidades: el "acoplamiento estructural" y la modalidad "irritación / gatillamientos".

Si bien, no hay ningún impedimento para que estos procesos se desarrollen de manera simultánea, se observa una radical diferencia entre ellos. El acoplamiento estructural es una modalidad que se orienta esencialmente a la articulación de procesos compartidos de comunicaciones, decisiones, acciones, etc. En él, lo que se produce es la concatenación de posibilidades sistémicas mediante las comprensiones estructurales compartidas. En el caso de la modalidad de irritación / gatillamientos, se observa que es un proceso exclusivamente autorreferente (reflexivo) del sistema. Si bien, el entrono del sistema está definido por la totalidad de las comunicaciones posibles, estas comunicaciones no ingresan al sistema como "irritaciones", todas las irritaciones son irritaciones del sistema (Luhmann, N.; 1996 a: 102), y todos los mecanismos de gatillamiento están definidos estructuralmente. Las posibilidades de articularse entre sistemas mediante este mecanismo están dadas por la selección precisa de comunicaciones que un sistema lanza al entorno y de la selectividad de otro sistema hacia este tipo de comunicaciones, en definitiva que tengan un horizonte de sentido en común, sin embargo la modalidad irritación / gatillamiento siempre se presenta como una posibilidad contingente.

En el "acoplamiento estructural" diferentes sistemas abordan comunicaciones que tienen sentido compartido, de manera no excluyente, con lo que se posibilita que aquellas "estructuras se acoplen" permitiendo la comunicación entre ellas. Esta es una de las posibilidades que hasta ahora se habían distinguido como posibles en la dinámica sistémica.

La noción misma de acoplamiento estructural remite a que esta acción se realiza con una selección del entorno, a saber una estructura, es decir el sistema reflexivamente selecciona dentro de las posibilidades con qué parte de su entorno se acopla. Además remite a que, ya que se trata de sistemas autopoieticos, estos contengan o presupongan la posibilidad del acoplamiento, sin embargo, esto no lo determina.

La condición del acoplamiento estructural es que debe "sedimentar" en una nueva estructura, diferente a los sistemas que participan del acoplamiento, a partir de la cual se generan temas y programas.



La modalidad de "irritación y gatillamiento" se fundamenta en las posibilidades comprensivas que tienen los sistemas (horizonte de sentido) frente a las comunicaciones que desde el entorno irrumpen en la organización como ruido. Solo algunas de estas comunicaciones son susceptibles de ser integrados si son tematizados organizacionalmente, sólo así cobran validez organizacional.

Esta modalidad requiere como condición sistémica para su funcionamiento una alta especialización en sus procesos selectivos de comunicación, "el sistema reacciona sólo cuando puede procesar información y transformarla en estructura" (Ibíd.; 1996 a: 100). Esto se desarrolla mediante un proceso reflexivo en cuanto a las operaciones que se desarrollan en su interior y las que se podrían desarrollar.

Desde la perspectiva de observación de una organización, no se distinguen comunicaciones importantes en sí, sino son importantes en cuanto tienen importancia organizacional, si estas comunicaciones no son abordadas desde un horizonte de sentido resonando en procesos internos de decisión de la organización, no tienen relevancia. Así, ésta adquiere autonomía e independencia teórica, lógica y operativa.

#### **IV.5-OBSERVACIONES ECONÓMICAS Y POLÍTICAS DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO**

Dentro de la comprensión de las organizaciones de Voluntariado como una forma de articulación social, es necesaria su "localización" dentro de la sociedad. Al respecto, zanjar en cuál de las distinciones que habitualmente se utilizan (tercer sector, sociedad civil, ONG, organizaciones de base, etc.) es posible incorporarlas, resulta difícil. Por ser un fenómeno emergente (en formación), los conceptos no dan cuenta analíticamente de sus cualidades; es más en la revisión de la documentación sobre Voluntariado, producido por organizaciones de este rubro, tampoco aparece claro cuál es su ámbito de acción.

#### IV.5.a- Observaciones Económicas: ¿Tercer Sector?

Parte de esta escasa diferenciación puede apreciarse en las definiciones que se manejan en los mismos documentos sobre Voluntariado, por ejemplo en la página Web del año internacional del Voluntariado (<http://www.iyv.org>) donde se encuentran diversas publicaciones sobre el tema, su origen, relevancia, etc. En uno de ellos (Cortina, A.; 2001: [http://www.iyv2001.org/infobase/articulos/La\\_real\\_gana\\_Etica\\_del\\_Voluntariado\\_ESP.pdf](http://www.iyv2001.org/infobase/articulos/La_real_gana_Etica_del_Voluntariado_ESP.pdf)) se define el Voluntariado como parte del tercer sector. Según este documento el primer sector se define por localizarse en el "poder político" y sus orientaciones están definidas hacia la defensa de los derechos humanos y los restantes compromisos del estado, mediante un proceso de deliberación conjunta, en pos de la justicia social. El segundo sector definido como de la "economía", se compone por entidades con fines lucrativos, y que son controlados por privados o públicos. Habitualmente -siguiendo el mismo documento- se entiende que este sector se desentiende de las responsabilidades de justicia social, a juicio del autor: "El mercado no es sólo un mecanismo, sino una actividad institucionalizada, sujeta a las exigencias de justicia de su tiempo." (Op. Cit.). Bajo esta concepción el segundo sector además tendría una responsabilidad ética de distribución "justa" de las ganancias, habría que resolver el problema entonces de qué es justo, y qué no.

Al abordar el tercer sector, se destaca la escasa diferenciación que en él se observa, en el que se encuentran entidades que no son gubernamentales, ni lucrativas, que no entran en el derecho público ni en el derecho privado. Justamente se aprecia que bajo esta escasa distinción pueden convivir organizaciones políticas fundamentalistas, xenofóbicas, cruz roja, organizaciones de reivindicación social, ayuda mutua, etc. Por eso se propone agrupar las organizaciones de Voluntariado como "organizaciones solidarias" (Cortina, A.; Op. Cit.), porque a juicio del autor eso es lo que se proponen mediante "la realización de la justicia; a través [...] de la satisfacción de aquellas necesidades humanas que nunca podrá reclamarse como un derecho y a la que nunca corresponderá un deber." (Cortina, A.; Op.Cit.). Es necesario poner atención sobre esta definición que se repite desde otras fuentes y que permite una lógica particular de argumentación sobre la que se volverá al final de la investigación.



En pos de intentar aclarar finalmente qué son las organizaciones de Voluntariado, es necesario dilucidar la lógica sectorial, esto otorgaría una idea precisa de la orientación de las organizaciones de Voluntariado dentro de la sociedad y sus posibilidades de relación con otros ámbitos de la misma. Para ello se hará, de manera selectiva, se hará una revisión de diferentes fuentes teóricas o bibliográficas, que permitan conformar un panorama más aclarador acerca de la definición.

Como primer aspecto de esta revisión se debe hacer la referencia a que cuando se habla de "sectores", se está estableciendo una distinción desde la perspectiva económica. Así el primer sector es el que integra el Estado en sus articulaciones productivas; el segundo sector corresponde al sector productivo privado, y el tercer sector al ámbito productivo de la sociedad civil. Sin embargo esta definición es ambigua desde sus inicios ya que en la "sociedad civil" pueden igualmente existir vinculaciones productivas "privadas", la diferencia se podría dar en cuál es el fin de esa producción. En el segundo sector, se pueden identificar fines lucrativos privados, en cambio en el tercer sector se localizarían fines de bien común, es decir si existe un fin de lucro este tiene orientación distributiva.

Otra dificultad al conceptualizar al tercer sector es la escasa diferenciación entre lo político, lo económico, y lo "privado". Así lo manifiesta De la Maza diciendo: "La conceptualización del "tercer sector", que ha tenido una importante difusión, sólo tienen una aplicación clara en terreno económico, sin que pueda resolver preguntas esenciales sobre la significación del universo denominado de ese modo. Resulta inadecuado homologar "tercer sector" con "sociedad civil". Los cambios en la economía y el estado van haciendo más difusos los contornos entre los sectores tal cual estos han sido formulados." (De la Maza, G.; 2001: 17). La revisión crítica que realiza este autor, por un lado, establece la imposibilidad de acceso a cada una de estas distinciones trazadas, fundamentalmente por la escasa diferenciación entre Estado y mercado; pero por otro, la dificultad de identificación entre tercer sector y sociedad civil, porque ambas distinciones pertenecen a lógicas diferentes, una de la economía y la otra de la política.



#### IV.5.b- Observaciones Indiferenciadas

A juicio de De la Maza, G. (1999: 5) la sociedad civil se puede definir como "el campo de acción de la "ciudadanía", manteniéndola como un ámbito autónomo del estado, constituido por formas asociativas y circulación de propuestas e ideas, que informan un diálogo permanente con el estado, influyéndose mutuamente". Siguiendo la definición realizada por el autor, la sociedad civil se concibe exclusivamente desde la perspectiva política, independientemente de las acciones y las consecuencias, que se establezcan a partir de la asociatividad y de las propuestas que de esta se realicen. Por otro lado se incluye en esta definición la distinción entre los fines que tengan las diferentes articulaciones sociales (privadas o públicas, lucrativas o solidarias, etc.). Sólo es posible reconocer dos grandes actores: el Estado y la ciudadanía Sin mayores distinciones que la cualifiquen. Visto desde esta perspectiva, todas las acciones que no sean estatales pasan a ser acciones "ciudadanas", entendiendo por esto una coordinación de acciones con fines políticos, o cívicos, lo que no puede, de ninguna manera, dar cuenta de la variedad de acciones que se realizan sin tomar en consideración esta dimensión.

Aparece sesgado proponer que las acciones exclusivamente políticas (si así se pudiesen identificar) no tengan consecuencias económicas de algún tipo. Esto llevaría a pensar en cuál es la utilidad explicativa del concepto que se define. Aparentemente, una apreciación útil para introducir en esta definición de sociedad civil es la distinción entre lo público y lo privado como orientación de la acción de las articulaciones sociales, así independiente de quién realice estas acciones, estas pueden distinguirse si tienen fines públicos (u orientadas al bien común), o privados (u orientadas al bien individual).

Desde otra perspectiva se ha podido definir la sociedad civil como "...un espacio intermedio que no está ocupado ni por el mercado ni por el Estado o los partidos políticos. Se trata de asociaciones, agrupaciones intermedias, movimientos sociales, grupos formales o informales, organizaciones sociales, productivas, territoriales o funcionales donde participan directamente vecinos, ciudadanos, o habitantes, las que juegan papeles diversos en lo que concierne a su aporte a la política pública, la protección social de la población y la integración social." (Serrano, C.; 1998). Si bien, esta definición establece



qué es la sociedad civil desde la negación de las demás distinciones, es más aclaradora en la medida que distingue la sociedad civil de las acciones mercantiles y además de la lógica política con perspectivas electoralistas. Luego prosigue una caracterización de las entidades sociales que se distinguen en su interior y sus fines: influencia en la política pública, protección social e integración, se podría agregar reivindicación social y acceso a servicios.

Siguiendo esta definición, se hace presente una considerable apreciación, si bien las acciones económicas lucrativas no forman parte del Estado, tampoco lo hacen en la sociedad civil; por otra parte, la condición de productividad se separa del lucro que se obtenga de esta, o no. Esto es importante, ya que, muchas de las organizaciones que se observan en esta investigación podrían ingresar a la categoría de productivas sin ser necesariamente lucrativas.

Visto de esta manera, las diferencias que se puede hacer entre la categorización "tercer sector" y "sociedad civil", desde el punto de vista de las organizaciones de Voluntariado, son dos: la definición de sociedad civil, que contiene la separación entre mercado, Estado y sí misma, limita la lógica del lucro (concentración de las ganancias) en el mercado, es decir ni la sociedad civil, ni el mercado tienen afán de lucro. La segunda es que si bien, en la sociedad civil está la lógica económica de la producción y distribución de servicios, también se encuentra la finalidad manifiesta de una acción cívica, es decir influir en el ámbito político.

En definitiva, la conceptualización que hace Serrano, C. de la sociedad civil, permite orientar el análisis, para efectos de esta investigación. Las organizaciones de Voluntariado serán conceptualizadas como parte de la sociedad civil, permitiendo, por una parte, incluir más de estas organizaciones dentro de la categorización, y comprender la orientación que éstas tengan de manera más amplia.

Una vez resulto, al menos de manera instrumental, la localización de las organizaciones de Voluntariado, es prudente caracterizar los roles que estas cumplen en la sociedad civil, asumiendo que desde su definición, la sociedad civil ocupa un papel que no

es el del Estado ni el del mercado. Los roles que cumplen las organizaciones de Voluntariado son (Manual de Formación de Voluntarios 2001, en [http://iyv.org/iyv\\_span/research/statistic/Manual%20del%20%20Voluntario.pdf](http://iyv.org/iyv_span/research/statistic/Manual%20del%20%20Voluntario.pdf)):

- Como un mecanismo de control frente a la intolerancia, ejercicio de libertad, equilibrio e integración, difusión de la solidaridad, aumento de la calidad de vida,
- Como agentes de intervención social que cooperan con el Estado (como Tercer Sector cuya heterogeneidad mitiga las diferencias sociales, conoce las necesidades, actúan preventivamente, y se adaptan mejor a los cambios, siendo más rápidas, baratas y eficaces);
- Como interventores igualando diferencias ideológicas; por la interacción con los gobiernos (Ej.- en materia de Servicios Sociales);
- Como un mecanismo de reivindicativo, así como de ayuda y desarrollo de países en vías de Desarrollo.

Llama la atención que por la particularidad de sus ámbitos de acción las organizaciones de Voluntariado cumplen un rol que difícilmente pueda ser asumido por otros sectores. Algunas características específicas que se le asignan, independientes de la importancia que cobran en las particularidades, son (Ibíd.):

- Una fuente capaz de generar un flujo de recursos para satisfacer necesidades.
- Una expresión de solidaridad, que une a la comunidad.
- Permite la identificación de un campo adecuado para la política social.

#### **IV.5.c- Observaciones Políticas: ¿Sociedad civil?**

Antes de ingresar al análisis y la enunciación de perspectivas analíticas, conviene hacer una aclaración respecto a lo que se entiende por "política". Como sistema social se distingue de los demás en cuanto especifica su ámbito comunicativo a lo que tenga que ver con el poder, ese es su medio simbólico. Las organizaciones y otros sistemas pueden



tener connotaciones políticas en cuanto premeditadamente o no cambien la distribución de poder al interior de la sociedad. Ese es el caso de las organizaciones de Voluntariado. Esto en términos cotidianos se expresa como "cambiar la sociedad". Se deja de lado en esta definición la acepción de política como exclusivamente referido a partidos políticos, procesos electorarios, etc. Estas versiones se conciben sólo como programas del sistema total, pero de ninguna manera abarcan de manera completa sus comunicaciones.

Se ha hecho ya una revisión de cómo y dónde se observan las organizaciones de Voluntariado dentro de la sociedad -conceptualizada como sistema- analizándolas como parte de la lógica de los sistemas parciales en especial desde el sistema económico. Ahora la reflexión apunta a ubicar las organizaciones al interior del sistema político particularmente utilizando la distinción entre comunidad y sociedad en relación a los vínculos que operan en ella. El sistema político, en esta perspectiva se asume como las comunicaciones que se manejan al interior de la sociedad que utilizan como medio simbólico generalizado el poder. Bajo estas distinciones se discute las implicaciones que tendrían las organizaciones de Voluntariado respecto al sistema político, esto es vinculándolas a la sociedad civil.

Tomassini (2000) estipula que en términos contemporáneos, la participación y la responsabilidad son el núcleo mismo de la ciudadanía activa y el buen gobierno. El compromiso cívico, la confianza mutua, la solidaridad y la reciprocidad, valores basados en relaciones sociales caracterizadas por conceptos compartidos y un sentido de responsabilidad común, que se refuerzan mutuamente. En la sociedad contemporánea, quizá más que nunca, este entramado de vínculos sociales primarios constituye la red de seguridad más básica e insustituible que exista para proteger al ciudadano corriente de la atomización social, la desesperación, los abusos y el miedo. La visión optimista respecto a la sociedad contemporánea y particularmente a lo que se ha caracterizado como los fenómenos "post" (moderno, industrial, materialista, histórico, etc.), establecen que habría un desplazamiento en la observación cotidiana de las personas hacia los vínculos primarios (un reencuentro) y que se establecen como un "refugio" frente a la vorágine casi solipsista del sujeto que ve a la sociedad como ajena a sí, y recurre a la comunidad como fuente de seguridad y sentido.



Pese a la importancia que cobran en este nuevo contexto las redes de vínculos primarios, estas no suelen visualizarse fácilmente. Su valoración es escasa y subsisten "en los bordes de la sociedad organizada" (fuera de la "relevancia", como establecería Pintos, J. L., Op. Cit.) a pesar que a través del tiempo se han mantenido e incluso han prosperado (El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo Social, 2000). Como consecuencia de ello, las políticas y los programas generales de desarrollo desaprovechan un asombroso caudal de experiencia humana, compuesta de reglas de solidaridad, vínculos emocionales y lazos sociales no estructurados oficialmente. La falta de sensibilización y conocimientos respecto de lo que sucede sin que llegue a tener visibilidad pública impide que los gobiernos y otros agentes del desarrollo establezcan nexos de colaboración fuertes y permanentes y sinergias con las reservas más profundas de solidaridad y energía que hacen posible crear una sociedad y la potencian. Estos atributos sociales (identificados como componentes del capital social) deben entenderse como un elemento indispensable de toda estrategia encaminada a promover la integración social, la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible. (Ibíd.)

Para establecer la diferencia entre lo que se ha llamado aquí comunidad y lo que se ha definido por sociedad, es pertinente una revisión a la contribución de Mead M. y Brown, M.. Estos autores analizan la diferenciación de estos conceptos en relación a la formación de la nación estadounidense, en torno a pequeñas agrupaciones de personas que se establecieron como colonos y fueron conformando una dinámica propia de producción económica, normas, credo, etc. que les otorgó identidad y se constituyó en esta etapa inicial, como un fundamento de la nación incipiente, en definitiva como un referente de sentido.

Para Mead, M. y Brown, M. (1966:15), comunidad "*significa siempre un grupo de personas que comparten una preocupación que les es común y por cuya solución trabajan.*" En la revisión de esta definición poco se saca en limpio, fundamentalmente por que no queda zanjada la diferencia con lo definido como sociedad de manera definitiva, sin embargo aparece un elemento que remite esta definición a su matriz cultural (tradicional en la antropología norteamericana); y es que la definición parte de las "personas", es decir, a diferencia de las definiciones que aquí se manejan de la sociedad



(a saber: "la totalidad de comunicaciones posibles" Luhmann; Op.Cit.), esta perspectiva nos remite al ámbito de la interacción, que escapa a la visión estructural o sistémica. Lo importante de esta consideración es que la comunidad se funda en la agregación de personas de manera consciente y voluntaria en pos de intereses en común. Reforzando estas características, los autores especifican: "La comunidad nace tan pronto como quienes viven en un mismo lugar o trabajan en una misma tarea, comienzan a actuar juntos [...] Ello constituye el principio de compromiso voluntario, pero actualmente en él se comprenden decisiones y responsabilidades que surgen de las complejidades del vivir moderno [Los individuos] carecen de espíritu de comunidad si sus acciones están inspiradas en razones personales y no en el bien de la comunidad." (Ibíd.: 19). Aquí Mead, M. y Brown, M. agregan un aspecto de relevancia fundamental, y es que toda la orientación de la comunidad esta volcada a sí misma, de otra manera el "espíritu" de esta se pierde y toda agregación de personas que se orienta hacia el beneficio de las personas pierde su carácter de tal. Este proceso se desarrolla con la complejización social y el desarrollo de la modernidad.

Los autores le confieren una relevancia política a la comunidad que supera el marco de referencia en el que se basan, o sea, ellos observan la formación de la nación estadounidense, pero reconocen que la trascendencia de los vínculos fundados en la comunidad y que se constituyen en grupos, adquieren una connotación desequilibrante en la concepción democrática: "Existen innumerables ejemplos de este tipo de actividad. [...] Algunos grupos pueden llevar a cabo sus actividades por medios rechazados por otros, pero la esencia del proceso democrático, según lo comprenden los norteamericanos, es la libertad para originar movimientos que produzcan cambios. Los objetivos pueden estar en conflicto, pero cuando los individuos han adquirido el hábito de trabajar juntos voluntariamente para lograr sus diversas metas, están preparados para aceptar cualquier desafío." (Ibíd.: 15). Esta función de cambio que se identifica a los grupos, se concibe en la medida que son una fuente de nuevas temáticas comunicativas, y por sobre todo una forma de movilización social, en relación con otros grupos con los que se articulan y se limitan.



Para las organizaciones de Voluntariado, la importancia que tienen la distinción entre sociedad y comunidad es que, bajo estas apreciaciones, éstas contendrían también una vinculación al nivel de comunidad. Es decir, como organizaciones están en el ámbito de la sociedad, en cuanto son una selección de comunicaciones, que tienen carácter decisonal, sin embargo como forma básica de vinculación que está radicada en las personas están en el ámbito de la comunidad.

En su connotación política estos colectivos adquieren importancia en la medida que como están en el nivel más básico de interacción, son agentes de cambio que basan sus acciones y decisiones en sus intereses comunes y sus acuerdos, a diferencia de la participación por representación, que es la habitual forma en que se concibe la participación democrática.

Así, las organizaciones de Voluntariado, observadas como articulaciones comunitarias de la sociedad civil, toman relevancia desde su orientación a: i) provocar cambio social; ii) su vinculación de carácter primario o básico, a nivel de personas; iii) y por último como una fuente de nuevas temáticas comunicativas hacia la sociedad.

El aspecto que se ha destacado sobre la orientación "hacia la comunidad" de las organizaciones se ve reforzado por las apreciaciones de Bengoa J. al referirse a la sociedad civil y las organizaciones que la componen, aunque él las agrupa dentro de lo que serían la ONG's. ÉL manifiesta "...la sociedad civil está compuesta de numerosas organizaciones de carácter privado, pero que poseen fines y actividades públicas. Su fin no es lucrar, es realizar actividades en bien de la comunidad. Son ciudadanos privados que se reúnen para actividades tendientes a mejorar la vida de las personas. Las organizaciones sociales, las asociaciones de vecinos, las Fundaciones y corporaciones de diverso tipo, constituyen el necesario entramado o red de la sociedad que garantiza la democracia. En este ámbito, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son hoy día uno de los actores principales de lo que se conoce como sociedad civil." (Cfr. Cancino, B. y Vergara D.; 1996: 9). En esta definición, se maneja el concepto de ONG's de manera amplia, exclusivamente referido a su significado estricto: que no pertenecen al gobierno; sin embargo en ella caben vastos tipos de organizaciones que no necesariamente son de



Voluntariado, lo cual tiene presente el autor. Sin embargo la orientación de todas estas organizaciones se enfoca hacia el bien común, en definitiva hacia el fortalecimiento de la comunidad, como agentes de su propio desarrollo, utilizando para ello diversas estrategias y temáticas particulares que las diferencian.

Estas organizaciones cumplen el rol de "representantes o voceras" basadas en la interpretación de los intereses colectivos, demandas, apreciaciones, etc., no en su representatividad elegida, y a la vez el rol de "ser autocríticas", en la medida que no cumplan lo anterior. Por esta razón parece razonable que no perduren las organizaciones sociales que no representen los intereses de sus miembros, o dicho de otra manera, en la diversidad de las comunicaciones que manejan esta multitud de organizaciones está la heterogeneidad de puntos de vista (Ibíd.; 1996), de las personas grupos y organizaciones en su rol cívico: la sociedad civil.

En esta misma línea es que la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno ha hecho sus contribuciones es base a investigaciones realizadas por diversos profesionales, en ellas se destaca el rol político que tienen las organizaciones llamadas "emergentes".

Se hace necesaria la inmediata distinción entre lo que es una organización tradicional y una emergente. Básicamente la diferencia radica en su modo de actuar o su estrategia, pero que denota un modo de concebir la sociedad, por cierto, muy diferente. Las organizaciones tradicionales son ante todo "asistencialistas", esto quiere decir que utilizan sus recursos y acciones como mecanismos de reparación de necesidades que ni el Estado, ni el sector Privado han abarcado. A esta dimensión pertenecen todas las organizaciones de caridad, filantropía y de asistencia, ejemplo de esto, en nuestro país son las "damas de color", defensa civil, bomberos, innumerables grupos ligados a las iglesias, en especial la Católica, etc. Por su parte las organizaciones emergentes, son principalmente "de promoción", esto es que antes que satisfacer la necesidad que las moviliza, entregan a los propios ciudadanos las tecnologías y conocimientos para su propia gestión, que habitualmente se lleva acabo como un proceso de aprendizaje de gestión (lo que se conoce como "empoderamiento" o empowerment), buscando dar más posibilidades



de autonomía a los beneficiarios y menos dependencia. Aquí se puede identificar las organizaciones de reivindicación de derechos, organizaciones ambientalistas, centros de capacitación y asesorías, etc.

Si bien ambos grupos cumplen funciones complementarias, generalmente las organizaciones emergentes establecen críticas hacia las tradicionales, en cuanto estas tienden a mantener el *status quo* y a quitar responsabilidades que tradicionalmente se han asociado al Estado, o derechos que anteriormente eran responsabilidad de los privados (sobre todo en relaciones laborales y comerciales). Son por el contrario, bien vistas las organizaciones "emergentes" que se instalan en una línea más progresista instalando nuevas temáticas, desarrollando estrategias participativas y reivindicando derechos, etc. Aquí se aprecia claramente una postura más contestataria y desligada de los otros segmentos sociales (Estado y sector privado), además se aprecia la orientación al cambio social.

Así se manifiesta en estudios de la DOS en que se indica que en las emergentes "se releva como determinante la necesidad de una articulación distinta a la tradición partidaria de nuestro país. Se trata de la manifestación de una acción pública, autónoma de grandes líderes o líneas programáticas, pero que en su búsqueda es política y pretende cambios [...] Tal acción se dirige a **modificar las formas de estructurar las organizaciones**, tanto internamente (mayor horizontalidad, respeto a los tiempos y compromisos de los miembros, proceso de toma de decisiones colectivas, etc.) como externamente, **articulándose en redes** de pequeñas y medianas asociaciones, tanto nacionales como internacionales." (D.O.S.; 2001; 15)<sup>26</sup>. Como ya se ha manifestado la motivación del cambio en estas organizaciones es uno de sus cualidades definitorias, en eso radica su orientación política, ya que por un lado establecen un rechazo a las formas establecidas de representatividad, y por otro establecen estrategias internas y externas de articulación que escapan al modelo de participación-representación instituido.

La connotación de rechazo o contestataria que se les da estas organizaciones emergentes está basada en el abandono de las formas tradicionales de organización y la

---

<sup>26</sup> Las negritas son originales.



generación de formas alternativas que suplan éstas ya que no lograrían incorporar ni la diversidad de intereses, ni lógicas diferentes: "Es así que lo que se intenta construir son nuevos modos de integración social, un nuevo lenguaje humanizador de las relaciones sociales, de las relaciones con la naturaleza, de lo que se entiende por espacio de lo político (no sujeto a un conocimiento especializado en el tema), que permita incorporar a la conversación pública "otras hablas". (Ibíd.; 2001; 15). Lo que se identifica como "otras hablas" representa una porción considerable de la sociedad que ha quedado afuera de la discusión política, que se ha desencantado de ella, nuevos grupos que emergen con intereses propios y grupos vulnerados, además de colectivos que intentan escapar al ámbito de acción del Estado benefactor o que ven en el sector privado un beneficio general cuestionable.

Si bien en cualquier tipo de organización se puede encontrar aunque sea de manera incipiente un componente, de sociabilidad entre sus miembros, este aspecto es de gran importancia en las organizaciones de Voluntariado, fundamentalmente porque, como se ha descrito, uno de las características importantes que las describen es su carácter "inclusivo", o sea dar una posibilidad comunicativa, o inclusión social, a aquellos que la buscan o que a juicio de la organización la necesitan. En el discurso social esto se expresaría como un "rescate de la dignidad de la persona, de humanización de las relaciones interpersonales, de búsqueda de identidades compartidas..." (Ibíd.; 22), es por esta razón que las organizaciones de Voluntariado desarrollan esta característica distinguiéndose del tipo productivas, en la medida que la sociabilidad es un medio y un fin.

V.-Tercera parte  
VOLUNTARIADO Y ORGANIZACIONES VOLUNTARIAS



"Se dice que el cambiar regalos produce abundancia de riquezas."

Marcel Mauss

A partir de diferentes esfuerzos analíticos, se ha intentado dar cuenta de lo que es el Voluntariado, en general estos intentos se han instalado como una mirada externa de las organizaciones que así se definen. En este caso, la conceptualización que se construye prioriza reflexiones que se constituyen como autoobservaciones. Sin embargo, puesto que las reflexiones no siempre conllevan la perspectiva que orienta esta memoria, se ha enfocado la mayor parte de estas observaciones a la descripción del Voluntariado como Organizaciones.

### V.1-¿QUÉ ES VOLUNTARIADO?

El Voluntariado como expresión de un contexto social, se manifiesta de manera singular en cada realidad específica. Es un fenómeno, que si bien tiene características similares y comunes a través de diferentes contextos, se funda particularmente sobre contenidos culturales precisos, es más, la sola existencia de Voluntariado y su "estado", dicen mucho de lo que se está comunicando en la sociedad. Como fenómeno social, el Voluntariado está influenciado por la historia, la política, la religión, etc., es en definitiva un fenómeno sociocultural complejo y que permite hacer observaciones importantes y precisas de la sociedad en la que se observa (El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo social; [http://www.iyv.org/iyv\\_span/policy/unitednations/csd\\_document/csd\\_document.html/csd\\_document\\_span.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/policy/unitednations/csd_document/csd_document.html/csd_document_span.htm)).

La importancia social que reviste es que se constituye como un ejercicio de ciudadanía y de participación que toma su significado de los conceptos de solidaridad -en cuanto a los mecanismos distributivos y recíprocos- y justicia -por que opera como un mecanismo de reparación de las diferencias-. La ciudadanía implica la identificación del individuo como sujeto de derechos, entre los que destaca de modo principal el derecho a asumir libremente sus compromisos, manifestado en la voluntad de cooperar (Ibíd.). En definitiva, se está en presencia de una concepción movilizadora de la sociedad que apela a

la conciencia profunda de ciudadanía, y que se basa en acciones libremente comprometidas. Es por ello que la observación de este fenómeno puede aportar mucho a la comprensión social, en la medida que, superada la concepción de Estado de Bienestar que imperó sobre todo en los "socialismos fríos" de los países nórdicos a partir de la posguerra, comienza a aparecer la concepción de sociedad de bienestar, que descansa en una ciudadanía activa, fortalecida, responsable y conciente.

Al referirnos a "Voluntariado", en reiteradas ocasiones no ha quedado completamente clara la conceptualización que se realiza de éste. Aparece como un "significante sin significado preciso", o de otro modo, el concepto no da cuenta de las percepciones que los individuos y organizaciones tienen sobre lo que hacen. Otras veces se produce una diferencia en la valoración que se hace sobre el concepto, estableciéndose críticas de "asistencialismo", "conservadurismo", o por el contrario "politizados", "rebeldes" (Alcalá Consultores Asociados; 2002: 5).

Independiente de la manera como se entienda el Voluntariado, como ayuda mutua, ayuda para los menos favorecidos, cuidados y servicios, o participación y promoción, el Voluntariado es una forma de expresar la disposición y la capacidad de los ciudadanos para ayudar de manera libre y organizadamente a otros, y a mejorar, según sus propios parámetros, la sociedad bajo un principio de reciprocidad (El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo social, Op. Cit.).

El Voluntariado, y las acciones que produce, tiene repercusiones directas como beneficios significativos a los individuos y las comunidades; es decir, constituirse como satisfactores de necesidades es una de sus fortalezas. Observando de manera más profunda, aparecen rápidamente "funciones latentes" del Voluntariado que dicen relación con mantener una trama social fortalecida y un fuerte sentido de cohesión social. En este sentido, el Voluntariado se constituye como eficaz mecanismo social para movilizar energía, conocimiento e insumos "que puede ayudar a los gobiernos a llevar a cabo programas y políticas mejor orientados, más eficientes, participativos y transparentes. Sin embargo, no suele reconocerse el papel del Voluntariado como un recurso estratégico en el que pueden influir positivamente las políticas públicas; menos frecuente aún es que se



tenga en cuenta como factor determinante de las estrategias nacionales e internacionales de desarrollo.” (Ibíd.) Sólo en el último lustro se ha podido observar un reciente acoplamiento entre estas esferas.

Las organizaciones de voluntariado definen o distinguen su ámbito de acción, y permiten que las acciones de sus miembros estén próximas a la situación que pretenden transformar, que en muchas ocasiones se observa en la situación de otro individuo. Esto lleva a que, la relación de los miembros de la organización con sus beneficiarios sea posible de distinguir en el plano de la interacción, sin mediar entre ellos un vínculo contractual. Opera, por lo tanto en una relación presencial propia de la cotidianeidad, más que de la reflexividad.

La participación voluntaria supone la implicación personal tanto en la detección y denuncia de los problemas como en la aportación de soluciones (es aquí donde su grado de diferencia con movimientos sociales y de protesta en la medida que logra de manera organizada trascender al ámbito de la denuncia para constituirse de manera activa en un mecanismo de corrección). Como se ha definido extensamente, la noción de Voluntariado, no remite a una acción esporádica, sino que aparece como una variante organizada de los ciudadanos que asumen libremente el compromiso de cooperar en la solución de los problemas humanos, movidos por valores socialmente definidos, normalmente de solidaridad y justicia, orientados hacia el bien común.

## **V.2-DEFINICIÓN DE VOLUNTARIADO**

Se revisarán aquí algunas definiciones de Voluntariado que permitan, sobre todo, abordar el tema desde la perspectiva de las organizaciones, la mayoría de estas han sido rescatadas de documentos extranjeros.

En las publicaciones rescatadas del sitio Web del año internacional del Voluntariado aparecen diversas apreciaciones del fenómeno que se estudia, de aquellas publicaciones

se rescata la de Luciano Tavazza quien define el Voluntariado como la acción de "un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales"<sup>27</sup> (Manual de Formación de Voluntarios; 2001: 11).

Si bien, la definición del Voluntariado realizada aquí no presenta demasiadas sorpresas, su fortaleza radica en que es muy aclaratoria y precisa en cuanto a lo que excluye. Esta definición orienta la acción individual por medio de un grupo (una organización) que lleva a cabo procesos que ya tienen su propia lógica, y la "formación permanente" se entiende como un medio para optimizar las operaciones mediante los que se realiza la acción; y por otro lado logra articularse con "otras instituciones y fuerzas sociales", es decir articularse con otros sistemas de manera funcional.

Se puede observar entonces que las características que definen el Voluntariado desde el punto de vista organizacional son: "*ser un grupo artificial [-constituido bajo el principio de reflexividad-] de personas que comparten y definen intereses comunes, tener un carácter específico y no genérico, poseer un mínimo de permanencia y organización. Su objetivo no es la de obtener beneficios económicos para sus miembros, diferenciándose así de las organizaciones de carácter mercantil.*" (Ibíd.: 11)

Desde el punto de vista legal, podemos ver que las realidades de otros países integran en su legislación el ámbito del Voluntariado (al respecto es conveniente revisar la importancia socioeconómica que tiene este tipo de organizaciones en países de Europa, en Canadá, etc.) como una forma importante de articulación social. En España, por ejemplo, la legislación define el Voluntariado de la siguiente forma: "El Voluntariado es entendido desde un sentido amplio como expresión de participación, solidaridad y pluralismo de los

---

<sup>27</sup> El subrayado no es original.



ciudadanos. De forma que en él tiene cabida todo tipo de **comportamiento social organizado, efectuado libre y gratuitamente por personas independientes, mediante actividades que redunden en beneficio de la comunidad.** (Ibíd.: 44)

Otra definición de Voluntariado señala que se trata de "un campo o espacio social, en el cual agentes sociales diversos actúan bajo alguna lógica solidaria de acción" (Alcalá Consultores Asociados; 2002: 9). Según la perspectiva de esta definición el Voluntariado contiene un sentido eminentemente práctico, donde "individuos y grupos concurren libremente" con la intención de producir un cambio en la realidad, ya sea subsanando necesidades o modificando las situaciones que han provocado esto. El Voluntariado se funda en la solidaridad, entendida como "empatía valórica con la situación del otro" (Ibíd.)

Es relevante comprender que, a diferencia de nuestro país, las organizaciones voluntarias en buena parte del mundo tienen gran relevancia, tanto desde la perspectiva económica, como social; así, las organizaciones de este tipo se convierten en un **"instrumento para la participación social, el desarrollo comunitario y la mejora de la calidad de vida."** (Manual de Formación de Voluntarios; 2001:71). Es prudente pensar que las organizaciones voluntarias son un reflejo de la cultura cívica de la sociedad y desde el llamado primer sector pueden ser observadas como un instrumento de gestión de desarrollo, mediante el cual optimizar la calidad de vida de la sociedad en general. Bajo esta perspectiva, la función más importante que desarrollan las organizaciones de Voluntariado es a nivel social, fundamentalmente porque permiten el acceso de manera extensiva y gratuita a bienes y servicios, que normalmente son privativos.

Las acciones que realizan las organizaciones voluntarias se definen como un medio por el cual los voluntarios ejercen su participación, lo que presupone, al menos un entendimiento de las temáticas sociales y sus potenciales formas de resolución. Resulta interesante que ese ejercicio de derechos no se realiza de manera individual sino organizada, por lo que las respuestas que se ejecutan también se presentan a nivel organizacional, es decir, en relación a las comunicaciones que se lanzan a la sociedad las necesidades son organizacionales no individuales, y estas son satisfechas por respuestas organizacionales. Estas acciones se realizan de manera prioritaria, de tres formas (Ibíd.):



- 1.- Apoyando y complementando la acción de los poderes públicos en las mismas áreas sociales, es decir articulando acciones conjuntas entre el primer y tercer sector;
- 2.- Atendiendo directamente a los individuos y grupos que no son acogidos dentro de la red organizada de servicios sociales, o sea estableciéndose como una alternativa correctora de los déficit sociales;
- 3.- Descubriendo nuevas necesidades sociales que deben de ser atendidas por la sociedad y que el Voluntariado asume como parte de su accionar consciente.

De aquí deriva una apreciación importante y que explica, en gran medida, la creciente proliferación de organizaciones de Voluntariado. La complejización social implica el surgimiento de nuevas necesidades y a su vez necesidades más complejas, por lo que las organizaciones de Voluntariado tienden a hacerse más diversas y más específicas en sus temáticas, para poder cubrir toda la gama de necesidades.

Como parte importante de la definición que se intenta construir del Voluntariado y las organizaciones de Voluntariado, parece prudente hacer el ejercicio inverso, o sea definir Voluntariado por lo que no es. El desconocimiento de definiciones precisas redundará en interpretaciones erradas. Para esto se realizará una revisión a los criterios que otorga el Manual de Formación del Voluntario, desarrollado en España y que está disponible en la Web (Op. Cit.:17).

– *No es Mano de obra barata*: El Voluntariado tiene sentido como expresión de la participación y de la solidaridad social, que se hace efectiva a través de los valores que sustentan la gratuidad y el compromiso de construir una sociedad más justa. Valores muy diferentes a los de la sociedad de consumo pues nada tienen que ver con las relaciones mercantiles que en ella se privilegian y establecen.

– *No es camino de acceso a un puesto de trabajo*: Si esta fuese la razón que sustenta el Voluntariado existiría una tendencia que a simple vista se refuta sola, que es que las personas que ejercen trabajo voluntario son las cesantes o dicho a la inversa los que



tienen trabajo no ejercen trabajo voluntario. Esto implica una profunda lógica desigual en la acción voluntaria en la medida que poseería una lógica que perpetuaría la desigualdad.

- *No es Animación cultural*: pese a que esta función es necesaria para mejorar el desarrollo social no es necesariamente una tarea de Voluntariado.

- *No es el Voluntariado político*: La actividad política se dirige a la consecución de unos objetivos que si bien, en algún momento, buscan objetivos sociales no tienen como fin único una actuación con criterios de Voluntariado social.

- *No son los grupos de ayuda mutua*: estos grupos realizan una valiosa función social agrupando a personas para apoyarse al tener problemáticas similares, sin embargo no se encuadran en los principios generales del Voluntariado, sobre todo porque los ayudados son los mismos que participan y el Voluntariado se define por una orientación a terceros.

### **V.3-OBJETIVOS DEL VOLUNTARIADO**

Las organizaciones de Voluntariado en cuanto a sistemas sociales que definen sus objetivos y programas, tienen una orientación política en cuanto intentan cambiar un estado de la sociedad y para ello denuncian (comunican) y programan acciones que se orientan a ello; aunque no siempre se refleje esto en sus objetivos declarados, las acciones que desarrollan, las comunicaciones por las cuales surgen y las que ellas generan definen una situación que se desea modificar. Parte de los efectos que tienen las comunicaciones que estas organizaciones lanzan al entorno están orientadas a sensibilizar la opinión pública y otras organizaciones sobre situaciones específicas, intentando modificar desde situaciones estructurales de la sociedad a esquemas mentales perjudiciales respecto del ámbito dónde definen su contexto de pertinencia, y así conseguir un cambio en el contexto.

El Voluntariado se orienta a descubrir problemas, tanto personales como de grupos y cumplir un rol de denuncia de estos, mediante la generación de comunicaciones, ante las instancias (organismos y personas) pertinentes para darles solución.

Un tercer objetivo distinguible en el Voluntariado es intermediar entre la actuación de las instituciones públicas y la sociedad civil; por medio de estructuras intermedias (el potencial decisonal de las organizaciones) los ciudadanos posibilitan la defensa de sus intereses y derechos, participando en aquellos asuntos que les afectan.

Un cuarto objetivo, que se relaciona con el anterior, es el que se refiere con posibilitar el acceso de los ciudadanos a bienes y servicios que de otra manera sería privativos, por diferentes causas. Aquí aparecen tanto las organizaciones asistenciales como las de promoción en general, sin embargo hay casos más complejos y llamativos al respecto. Por ejemplo en situaciones coyunturales puede convertirse en fuentes de trabajo y de disposición de recursos humanos, que si bien, no afectan las mediciones de producción, si tienen repercusiones en los índices de calidad de vida, de sanidad, autoestima, de movilización social, etc.

#### **V.4-DÓNDE SE FUNDA EL VOLUNTARIADO**

Tal como se ha definido, el Voluntariado puede ser comprendido como participación ciudadana, esto supone algunas dimensiones de cambio; una de ellas es la conversión de un interés individual, perteneciente a la esfera privada, en algo compartido con otros individuos con intereses similares, es en esta dimensión cuando el Voluntariado se expresa de manera comunitaria y organizada, por lo que pasa de la dimensión privada a la pública.

La solidaridad que funda el Voluntariado, sería un punto clave que permitiría la búsqueda del bien común por medios políticos (Alcalá Consultores Asociados; 2002: 12). En esta perspectiva se señala que las acciones así descritas, que no presentan fines



económicos [lucrativos], están permeadas por un anhelo ideológico que puede ser político o ético-valórico (Ibíd.).

Cinco elementos claves caracterizan el Voluntariado desde su concepción o definición como tal. Estos elementos son rescatados del documento elaborado por Naciones Unidas: "Voluntariado y Desarrollo Social: Documento de antecedentes para discusión en la reunión del grupo de expertos Nueva York, 29 y 30 de noviembre de 1999" (Voluntarios de las Naciones Unidas; 2001: [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/soc\\_dev/socdev\\_full.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm)), sobre estos principios sólo se harán comentarios.

El primer [principio] es el concepto de la **retribución**. Algunas definiciones alegan que sólo el altruismo puro debería considerarse Voluntariado, pero otras sostienen que no existe el altruismo puro y que toda forma de Voluntariado contiene un elemento de intercambio y reciprocidad. Por eso algunas definiciones permiten que los voluntarios sean retribuidos de cierta manera, económicamente, a cambio del reembolso de los gastos o algún tipo de remuneración, o no, a cambio de capacitación o credenciales. El punto límite clave en la distinción entre Voluntariado y empleo remunerado es que el voluntario no debe emprender la actividad motivado por el beneficio económico, y también que el valor de todo reembolso que reciba debe ser menor al del valor del trabajo provisto.<sup>28</sup>

El segundo [principio] es el concepto de **libre voluntad**. La mayoría de las definiciones reconocen que las nociones de Voluntariado y coacción no son compatibles [...] El amplio marco conceptual reconoce que puede ser difícil mantener únicamente el concepto de libre voluntad en toda interacción voluntaria – la motivación a servir de voluntario quizás comprenda siempre una mezcla de razones tales como la presión de compañeros y la obligación social – pero enmarca todo intento manifiesto del gobierno de motivar a la gente a participar.<sup>29</sup>

El tercer [principio] es la **naturaleza del beneficio** donde se distinga un tercero como destinatario. Para diferenciar el Voluntariado de una actividad voluntaria puramente

---

<sup>28</sup> El subrayado es del Autor.

<sup>29</sup> Ídem.



recreativa, debe haber un beneficiario que no sea el propio voluntario, o que además del voluntario haya otro beneficiario. Pero se cuestiona dónde se debe trazar la línea divisoria. Si bien permite varias interpretaciones, el marco conceptual general requiere que haya un beneficiario (que puede comprender conceptos abstractos como el medio ambiente o la misma sociedad) o grupo de beneficiarios identificable, aparte (o además) de los familiares directos o amigos del voluntario. Esto comprendería la autoayuda y ayuda mutua pero excluiría la atención por los familiares dependientes.<sup>30</sup>

En cuarto lugar está el [principio del] **carácter organizacional**. Algunas definiciones de Voluntariado insisten en que debe ser emprendido a través de algún tipo de organización formal, voluntaria o sin fines de lucro. Otras incluyen además la actividad que se emprende dentro del sector público o empresarial. Y otros flexibilizan el requerimiento organizacional y admiten actividades emprendidas de forma informal, ya sea individualmente, como ayudar a un vecino, o aisladamente, a través de actividades cívicas como recoger la basura. El amplio marco propuesto aquí permite que se comprenda a ambas formas de Voluntariado, formal (organizado) e informal (individual), así como también que la actividad voluntaria se emprenda en los sectores público y privado.<sup>31</sup>

El último [principio] es el nivel de **compromiso** referido a la continuidad temporal. Algunas definiciones permiten que se comprenda a las actividades voluntarias excepcionales, otras requieren cierto nivel de compromiso y excluyen actos ocasionales. El amplio marco conceptual nos permite englobar una variedad de niveles de compromiso, desde un fuerte compromiso a una participación esporádica, a pesar de que parece justo suponer que la mayoría del Voluntariado implicaría algún grado de compromiso continuo.<sup>32</sup>

Haciendo una síntesis de los conceptos se entiende entonces que cualquier acción voluntaria debe articularse bajo estos principios (ausencia de retribución, libre voluntad, un tercero como destinatario, entorno organizacional y continuidad temporal) para ser considerada como tal. Si bien las definiciones presentadas son más bien flexibles, se

---

<sup>30</sup> Idem.

<sup>31</sup> Idem.

<sup>32</sup> Idem.



comprende que la presencia absoluta de estas características contribuiría mejor a una determinación de qué es, o qué no es voluntario. Es decir que no tuviera ningún tipo de retribución material o tangible, que indiscutidamente fuera voluntaria, etc. Pero han sido considerados por que otorgan una matriz de parámetros con los cuales se puede contar para la comprensión e identificación de las organizaciones que interesan en este estudio.

## V.5-TIPOS DE VOLUNTARIADO

Intentando hacer una tipificación de los tipos de Voluntariado, se puede identificar al menos cuatro categorías, algunos más interesantes que otros según lo que se busca observar en este estudio. Esta tipología está basada en relación a sus objetivos o los resultados que buscan. Los tipos que se rescatan acá asumen las particularidades nacionales de cada país porque "entre los factores que influyen la naturaleza del Voluntariado se encuentran la estructura económica, social y política del país de que se trate así como también su etapa de desarrollo" (Ibíd.; 2001: [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/soc\\_dev/socdev\\_full.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm)), sin embargo, esta realidad nacional que se destaca aquí también tiene sus límites en organizaciones de Voluntariado de índole internacional.

A modo de apreciación general se puede decir que a menor nivel de desarrollo del país, más informales son las estructuras que sustentan el Voluntariado, más presencia tiene el apoyo informal, las redes de ayuda mutua y la autoayuda. Por el contrario los países más desarrollados presentan más consolidadas las estructuras organizacionales de Voluntariado y mayores los niveles de filantropía (Ibíd.).

Esto más bien aparece como tendencia, ya que no significa que en los países llamados desarrollados hayan más variedad en las modalidades en las que se organiza el Voluntariado, sino que la forma en que este se constituye está influida por la sociedad en que se origina y las condiciones que rigen esta.

Las siguientes categorías de Voluntariado han sido rescatadas de "Voluntariado y Desarrollo Social: Documento de antecedentes para discusión en la reunión del grupo de expertos. Nueva York, 29 y 30 de noviembre de 1999" (Op. Cit.; 2001: [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/soc\\_dev/socdev\\_full.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm)), a las cuales se les hacen algunos comentarios y correcciones señaladas.

#### Ayuda mutua o autoayuda

Solamente es posible considerar este tipo de orientación como parte del Voluntariado si además de resolver problemas de las personas que participan, se trabaja en pos de un bien común.

[...] Los antropólogos advirtieron la existencia de asociaciones mutuales (o *sodalitas* del latín *sodalis*, amigo cercano) en épocas tan antiguas como en el período neolítico y existe mucha documentación sobre el papel de las asociaciones de ayuda mutua en las culturas primitivas. Actualmente en muchas partes del mundo la ayuda mutua proporciona el principal sistema de apoyo social y económico para la mayoría de la población. De pequeñas agrupaciones informales basadas en parentesco y clanes a grupos más formales de asociaciones y servicios de crédito alternativo, el Voluntariado como expresión de autoayuda o ayuda mutua juega un papel fundamental en el bienestar de las comunidades. En Kenia, por ejemplo, la tradición de los *Harambee* juega un papel fundamental en la prestación de servicios de salud, agua potable y educación. En Senegal la ayuda mutua se organiza en torno a los grupos *Mbootaay* (término que significa criar o nutrir), mientras en Java tal actividad lleva el nombre de *Arisan*. En México existe una tradición floreciente de ayuda mutua de confianza y en los Estados del Golfo la práctica de *Murfazaa* es muy antigua. La autoayuda también juega un papel importante en países del norte industrializado, particularmente en el campo de la salud y el bienestar social, donde se han establecido numerosas organizaciones para proporcionar apoyo y asistencia a los necesitados, muchas veces organizados en torno a alguna enfermedad en particular. En África Occidental y Central existe una tradición denominada Tontine. *Consiste en un grupo de autoayuda de ciudadanos creado para facilitar un sistema de crédito alternativo para los miembros. Cada miembro realiza contribuciones financieras periódicas y llegado el*



*turno puede retirar dinero del fondo. Las mujeres juegan un papel principal como miembros y administradoras del fondo.*

### Bienes y Servicios a terceros<sup>33</sup>

[...] A pesar de ser quizás más una característica de las sociedades desarrolladas (especialmente en su forma organizada), el Voluntariado, como servicio para otros, se puede encontrar en todo el mundo. Se distingue de la autoayuda en que el principal beneficiario de la acción voluntaria no es un miembro del grupo, sino un tercero, a pesar de que mucha gente [apela] [...] que existe un elemento de interés propio en tal actividad. Una gran parte de este tipo de Voluntariado se encuentra en organizaciones comunitarias o voluntarias, [...] en algunos países existe una tradición de acción voluntaria en el sector público y [recientemente] un creciente interés en el sector empresarial [por desarrollar este tipo de acciones como parte de sus acciones cotidianas].

### Participación

[...] Por participación se entiende el papel que juegan las personas en el proceso de gobierno, desde la representación en organismos de consulta gubernamental al compromiso personal en proyectos locales de desarrollo. Como forma de Voluntariado se la encuentra en todos los países si bien se ha desarrollado mayormente en democracias avanzadas y en aquellos países con fuerte tradición de sociedad civil. [Desde la perspectiva política la participación también puede entenderse como una acción voluntaria con beneficio común; en la medida que apela a la conciencia social que debería otorgar una democracia, entendida como participación ciudadana generalizada y extendida].

### Promoción y realización de campañas

El cuarto tipo de Voluntariado es la promoción y realización de campañas, ya sea ejercer presión para que un gobierno modifique la legislación que perjudica los derechos de las personas en general [o para colaborar de manera asistencial frente a una situación coyuntural, como puede ser una catástrofe natural, etc.]

---

<sup>33</sup> El documento denomina a esta categoría como Filantropía, sin embargo como regularmente se conceptualiza esta variante en nuestro país, sólo se seleccionó su Segunda acepción, considerando que la filantropía se entiende más ligada a las donaciones y manutención. Es prudente recordar que este texto fue traducido, por lo que pueden haber algunas inconsistencias en las interpretaciones de los conceptos.

La primera forma que se destaca en esta categorización aparece como una modalidad muy interesante, sobre todo para la antropología, y pese a que se cataloga en una categoría diferente a la de las organizaciones propiamente tal, rescata de todas maneras un grado organizacional de la sociedad interesante en la medida que hace referencia a estructuras totales en sociedades segmentarias, que implican mecanismos de regulación del bien público y la seguridad social, el acceso a recursos y servicios de manera igualitaria, o por lo menos su posibilidad. Si bien, como parte de la categorización que se realiza, aparece el tipo "ayuda mutua", bajo los planteamientos de esta investigación, ésta sólo puede incluirse como parte del Voluntariado si, además de beneficiar a quienes adscriben de esa organización, le otorga beneficios a terceros o a la comunidad en general. Por el contrario, si este tipo de organización trae beneficios sólo a sus miembros, independiente de la naturaleza de éstos, debe conceptualizarse como una sociedad de fines compartidos.

El segundo tipo que se destaca en la tipificación es el que más interesa en la medida que rescata el carácter organizado del Voluntariado, su orientación hacia terceros (lo que introduce el tema de la no retribución) y que se localiza de manera prioritaria en la sociedad civil.

El tercer tipo de Voluntariado parece ser una variante interesante en su concepción. Quizás un poco alejada de nuestra realidad entendiendo el Voluntariado como una acción política con relevancia en la administración gubernamental, de manera directa.

La característica central de la cuarta modalidad, y quizás su fortaleza en la convocatoria que normalmente logra, es que es esporádica y finita, además normalmente con carácter de urgente (son situaciones límites), por lo que puede tener un desarrollo muy rápido y luego extinguirse para siempre o, quedar en forma latente hasta que nuevamente exista una situación similar. De este tipo de Voluntariado es frecuente encontrar en nuestro contexto social, o al menos es cuando más se visualiza.



Una segunda tipología que se puede realizar, complementaria a la anterior, proviene de la orientación que el Voluntariado asuma. En esta perspectiva es cuando se destacan los conceptos de "asistencialismo" y "reivindicativo" (Alcalá Consultores Asociados; 2002: 18), anteriormente mencionados. El primero de estos conceptos alude a la vertiente tradicional del Voluntariado, que tiene sus manifestaciones en la beneficencia, la filantropía, el altruismo. El segundo concepto dice relación con manifestaciones orientadas hacia la reivindicación y el cambio.

Estas distinciones también reciben los calificativos de "tradicional" y "emergente o promocional" respectivamente, haciendo alusión a orientaciones político-ideológicas en las que se fundan. Por supuesto, estas dos vertientes tienden a excluirse mutuamente y a rechazar los medios utilizados por el otro, sin embargo, ambas pueden coexistir al interior de lo que se ha calificado como Voluntariado (Ibíd.).

#### **V.6-BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL VOLUNTARIADO**

¿Por qué los gobiernos se interesarían en promover el Voluntariado, sobretodo cuando alguna actividad voluntaria puede ser vista como un desafío a la autoridad del estado? Existen dos beneficios muy importantes. En primer lugar, un beneficio económico: el Voluntariado realiza una contribución económica importante para la sociedad. Las actividades emprendidas por voluntarios de otro modo deberían ser financiadas por el Estado o por capitales privados. El Voluntariado aumenta la producción económica total de un país y reduce la carga de los gastos gubernamentales. Pero existe también un segundo beneficio que quizás es más importante que el anterior: El fomento de la confianza entre los ciudadanos y la contribución a la elaboración de normas de solidaridad y reciprocidad, son indispensables para la estabilidad de las comunidades. Por otra parte, al contribuir a la formación de este "capital social", el Voluntariado también juega un papel en la regeneración económica.



Por ejemplo, los voluntarios canadienses contribuyeron con un promedio de 191 horas de Voluntariado por año, por persona. Este tiempo es equivalente a 578,000 trabajos a tiempo completo. El diecinueve por ciento de los adultos encuestados en Francia manifestaron que eran voluntarios. De estos el 60 por ciento dijeron que eran voluntarios 20 horas o más al mes. Alrededor del 33 por ciento de los adultos en Irlanda son voluntarios actualmente. El tiempo total dado al trabajo voluntario por año es equivalente a unos 96,454 trabajadores a tiempo completo. En los Estados Unidos, el número de individuos que son voluntarios ha alcanzado casi el 56 por ciento - 62 por ciento de las mujeres son voluntarias un promedio de 3.4 horas por semana y el 49 por ciento de los hombres son voluntarios 3.6 horas por semana. En 1998 un estimado de 109 millones de adultos fueron voluntarios (Investigación sobre Voluntariado, Datos sobre Voluntariado, en [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/numbers.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/numbers.htm)). Una encuesta en el Reino Unido, en 1997, indicó que la mitad de la población participó en alguna organización de Voluntariado, lo que significó una contribución ficticia de 40 mil millones de libras esterlinas para la economía del país). Dos grandes encuestas multinacionales recientes también señalan la importancia del Voluntariado: En 1994, en ocho países europeos se indicó un índice promedio de participación en Voluntariado en todo el continente de 23%); entretanto el Instituto Johns Hopkins realizó otra encuesta que abarcó a veintidós países en 1998, la cual señaló una participación voluntaria promedio de 28%, lo que equivale a casi 10 millones y medio de trabajadores de tiempo completo (Investigación sobre Voluntariado, Voluntariado y Desarrollo Social, en [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/soc\\_dev/socdev\\_full.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm)).

Esta situación no se relaciona sólo con países desarrollados, por ejemplo la situación del Voluntariado en Uruguay, es radicalmente diferente a la de nuestro país: "uno de cada siete uruguayos se dedica a tareas voluntarias, aunque es mucho más elevada la proporción en el interior (por cada 10 montevideanos que dedican horas a labores gratuitas, lo hacen 17 habitantes del interior). Ello quiere decir que de los casi 2,4 millones de personas de 15 años en adelante residentes en el país, aproximadamente algo más de 330 mil practican el Voluntariado o militancia, por un promedio de cinco horas y media cada una por semana [...]

Estas cifras significan que en Uruguay se dedican a labores voluntarias: Por semana, algo



más de 1,8 millones de horas por mes, algo menos de 8 millones de horas Por año, entre 90 y 100 millones de horas" (Ibíd.).

El contraste con Chile es evidente, se especula –ya que no hay datos al respecto– que apenas un 4% de la población realiza Voluntariado.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Dato comunicado en: "Primer Foro Internacional sobre Voluntariado: en la ruta de las definiciones", desarrollado en la CEPAL, Santiago, el 18 de Abril del 2002.

VI.- Cuarta Parte  
MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE  
LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO



A partir de todos los elementos que se han expuesto, y las diferentes perspectivas analíticas que se han revisado es posible generar una nueva forma de abordar el tema del Voluntariado, que en particular constituye la reflexión particular que entrega esta investigación.

En este sentido se hace el alcance que, una vez vistos los argumentos de los autores que han guiado esta investigación, en los párrafos sucesivos, se priorizará antes que las referencias, la reflexión original a partir de lo ya revisado.

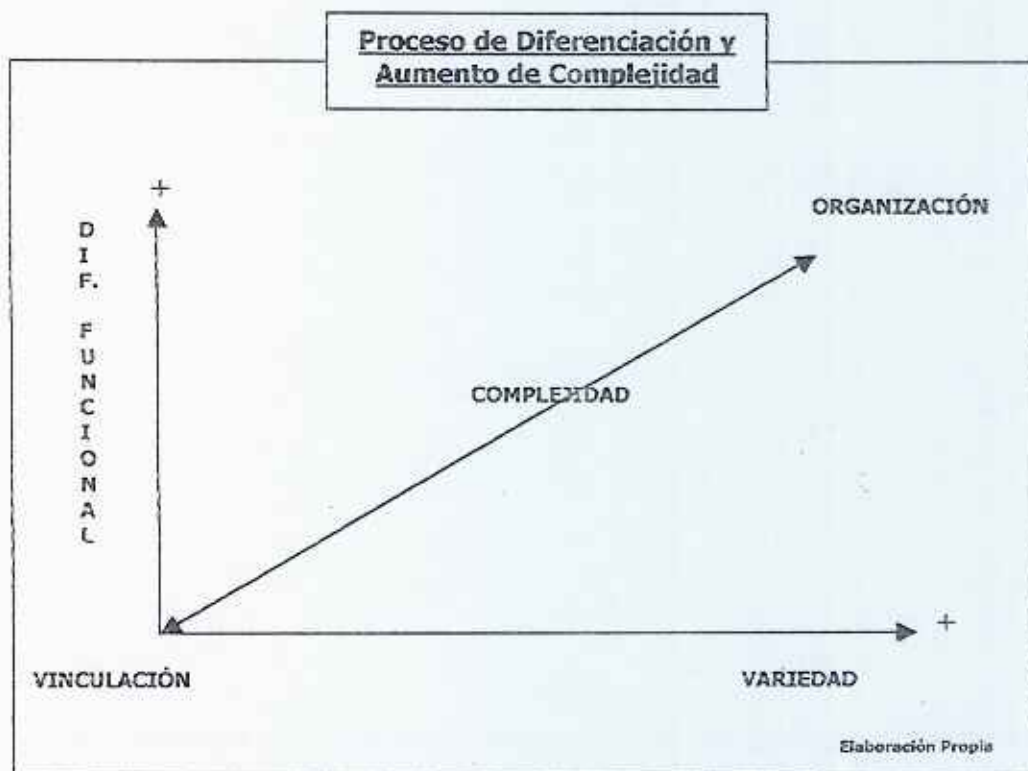
### **VI.1.- Sobre la Constitución de la sociedad Compleja Contemporánea**

Para esta investigación, y en relación a la perspectiva sistémica, el proceso de evolución social se entiende como un proceso de complejización del sistema social, es decir la complejización de las comunicaciones. Y por complejidad se entiende el aumento recursivo de niveles sistémicos y el aumento de variedad en cada uno de ellos. Este proceso, ligado a la concepción de la sociedad como un sistema de comunicaciones, es la manera de comprender la paulatina formación de subsistemas de sentido parcial en la sociedad, los que operan con especificación de sus temáticas. Este proceso es llamado diferenciación.

Cuando se trata de la formación de nuevos niveles de complejidad, se distingue como diferenciación funcional o "*vertical*", debido a que las mencionadas especificaciones se constituyen como funciones hacia el sistema total de la sociedad. Este proceso de diferenciación lleva a la formación de un tipo particular de sistemas llamados organizaciones, que conforman uno de los aspectos centrales que mira esta investigación.

En el caso que esta diferenciación produzca variedad dentro de los niveles de complejidad ya definidos, se trataría de un proceso de *diferenciación horizontal* (Rodríguez y Arnold; 1992: 172).

El aumento de la complejidad al interior de la sociedad lleva a que surjan sistemas que posibilitan parcialmente la reducción de esta complejidad creciente. Esta proliferación de sistemas, y en especial de organizaciones es lo que ha reemplazado la vinculación por la articulación sistémica. Por una parte las organizaciones requieren comunicación con otras organizaciones, y por otra, los individuos no presentan todas las competencias para asumir, de manera individual, los riesgos de decisiones altamente costosas. Así el tránsito entre la vinculación y la organización está mediado, por la complejidad creciente de la sociedad diferenciada ya sea horizontal o funcionalmente.



Como parte de la complejización social se distingue la modernidad, fundamentalmente porque los cuatro conceptos que se han destacado como las cualidades distintivas de este proceso –racionalidad, secularización, subjetividad y profesionalización– dicen relación con el principio de reflexivización, es decir la generación de mecanismos de observación, más complejos que el mismo individuo, ya que su aparición se funda en trascender al ámbito de la persona –presencia– y la constitución en el ámbito sistémico –reflexivo–.



El explosivo incremento de las organizaciones en la modernidad, se debe a que se han constituido como un efectivo mecanismo para realizar acciones coordinadamente en el contexto de la diferenciación funcional. A juicio de Luhmann, tres son los factores que se han permitido este incremento: i) que en la sociedad moderna todo comportamiento tiene una connotación monetariamente relevante, y las organizaciones se han especializado en maximizar los recursos en pos de esta premisa, ii) la legalización creciente de diversos ámbitos de la cotidianeidad, y iii) que las organizaciones se han especializado en mediar entre los individuos a partir de la diferenciación, esto quiere decir que son las organizaciones las que diferencian y las que reconocen esta diferencia.

Se puede apreciar que la modernidad, al menos en América Latina, ha privilegiado el nivel sistémico de la organización y articulación sistémica, por sobre la *presencia*, o los vínculos prerreflexivos, otorgando centralidad a los procesos económicos monetarios, dejando en un ámbito marginal lo que no posea esta lógica. Esto último deja a la sociedad precariamente vinculada y crecientemente organizada.

Esto último, si bien se acepta como una tendencia generalizada de la sociedad, no excluye, de ninguna manera que existan formas de vinculación por medio de la *presencia* en diversos ámbitos sociales. Incluso esta observación tiene correspondencia con las diferentes formas en que las personas al interior de las organizaciones generan grupos o subgrupos, o relaciones afectivas, y las maneras y procesos que define la organización para restringir estos procesos. De esta manera la tendencia se constituye como tal independiente de la aparición de formas pre-reflexivas de articulación.

## **VI.2.- Sobre las operaciones Económicas y sus consecuencias Sociales**

En esta diferenciación funcional y constitución de sistemas parciales, también se destaca la centralidad del sistema económico por sobre otros sistemas<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> A manera de hipótesis se puede plantear que este fenómeno se constituye como tal a partir de las características de su medio simbólico: el dinero. Que como tal, es factible de ser utilizado por otros sistemas ya que requiere muy poca información para operarse con él, con el que gana operatividad comparativa.

El sistema económico utiliza como medio simbólico el dinero, que posee la particularidad de requerir muy poca información de quién lo utilice, se podría decir que es la antítesis del concepto de "presencia" (Cousiño, C. y Valenzuela, E.; Op. Cit.), esto tiene como consecuencia la desarticulación de los vínculos primarios de la sociedad, priorizando el nivel de la organización y los sistemas, pero excluyendo de la sociedad el ámbito prereflexivo. Para Tomassini este hecho es el que ha motivado a buscar nuevos vínculos primarios y redes de apoyo, lo que se ha constituido como la emergencia de este tipo de organizaciones dentro la que se incluyen las de Voluntariado.

Para Perret, B. y Roustrang, G., la reflexividad frente al sistema y la generación de nuevas formas productivas cara a cara, son parte de la respuesta a la desarticulación de la sociedad basada en la economía monetaria

Parte de esta respuesta es la valoración y la reintroducción de la función socializadora del trabajo, que ha sido desplazada por el empleo. El proceso de socialización contiene dos aspectos inseparables: el desarrollo personal y el contrato con la sociedad.



El análisis de los planteamientos identificados por M. Mauss sobre el *potlach*, lleva a concluir que existe una relación analítica entre este sistema económico y el Voluntariado. Esto estaría identificado en que el excedente de producción de las personas y los grupos



es orientado hacia la consumación colectiva –el bien común-, y este proceso es normado por un sistema moral. En el caso del Voluntariado, dentro de otras funciones, permite el acceso a bienes y servicio que mejoran las condiciones de vida de los beneficiados, sin costo monetario. Si bien Mauss identifica el sistema moral que norma el intercambio, aún es materia de investigación su correlato en el Voluntariado.

Las organizaciones de Voluntariado se autodefinen como organizaciones solidarias, desde esta perspectiva surgen nuevas interrogantes: la solidaridad ¿es un tipo específico de economía o un tipo de política?.

La solidaridad, como concepto sobre el cual se funda el Voluntariado, admite interpretaciones que van desde la necesidad inherente a la especie de “comportamientos solidarios” (fundados en argumentaciones ontológicas: la existencia de “un ser solidario”), a otras entendidas como construcciones de agentes sociales (Alcalá Consultores Asociados; 2002: 18). Es evidente que a partir de estas nociones “asistencialistas” y “reivindicativa”, surgen consecuencias radicalmente distantes que se manifiestan en comunicaciones, operaciones y acciones de las organizaciones que indican una u otra concepción como referente de sentido (Ibíd.). Estas nociones desencontradas de “solidaridad” llevan a la confusión respecto de la orientación del concepto, así solidaridad, se concibe desde la perspectiva económica, coordinando acciones hacia la generación de bienes, servicios y conocimientos, y también tiene su correlato desde la perspectiva política haciendo alusión a procesos de empatía y coordinando acciones hacia el ejercicio de derechos y la restitución frente a procesos de exclusión.

### **VI.3-Sobre las organizaciones como sistemas Autopoiéticos**

Como producto del proceso de diferenciación social, que es parte de lo que se ha retratado como evolución, el surgimiento y proliferación de las organizaciones es un fenómeno moderno, el cual se define por un tipo de diferenciación funcional. Las organizaciones entendidas como sistemas surgidos de esta diferenciación, son

autopoiéticas en cuanto operan con el principio de clausura, basado en la aplicación reflexiva de sus decisiones.

La cadena recursiva de decisiones que constituyen las organizaciones producen un incremento en su complejidad interna. Ésta se intenta reducir mediante la generación de mecanismos que se constituyen como medios organizacionales.

Las organizaciones tienen un *sentido* que se define de las condiciones en que surge (su nivel de emergencia) con el que se relacionan con el entorno definido particularmente. Este sentido dice relación con la orientación general de sus decisiones. Además desarrollan una *semántica* a partir de las decisiones que se desarrollan en su interior. Esta dice relación con la selección y actualización de la información seleccionada e indicada y de cómo esto se constituye en premisa de nuevas decisiones.

Información, en términos sistémicos se considera como la comunicación de diferencia que genera diferencia. Esto quiere decir que la información indica las discontinuidades del estado de un sistema y produce nueva complejidad.

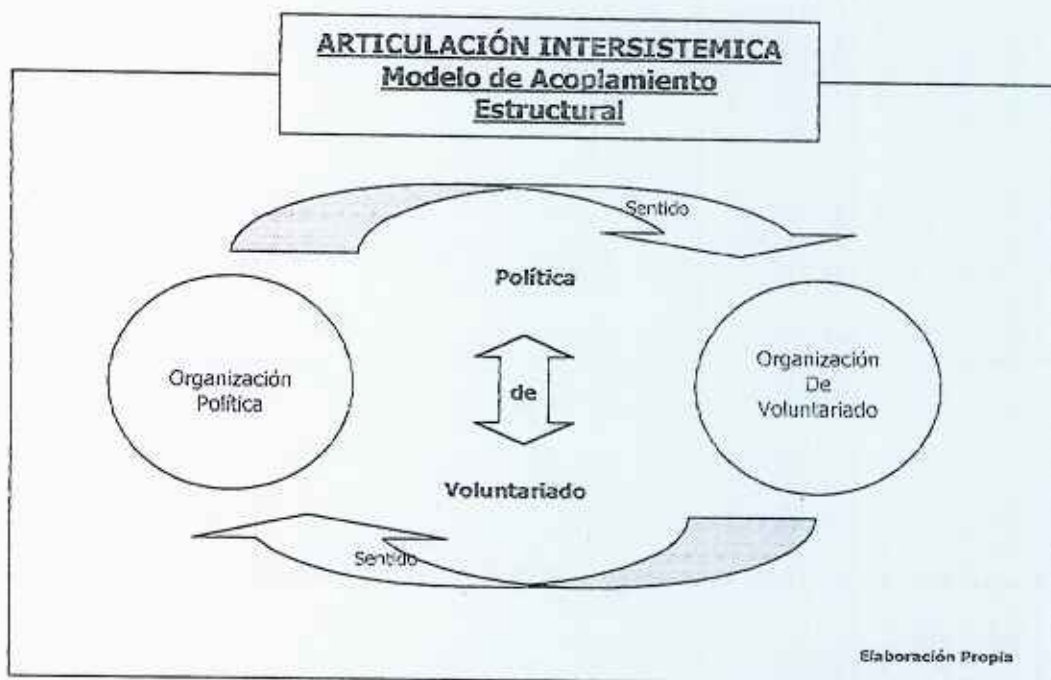
Como parte de los procesos para reducir la complejidad del entorno y constituirse como organizaciones, es decir como un tipo particular de sistemas, se generan al interior de éstas, criterios con los cuales los individuos participan de los procesos de la organización sin convertirse en elementos constituyentes, a esto se le denomina *criterios de membresía*, y dice relación con procesos de selección, evaluación, admisión y exclusión, por los cuales se constituye un contexto organizacional donde las personas transitan, pero al cual no pertenecen.

Desde la perspectiva sistémica, se entiende el Voluntariado como el acoplamiento de comunicaciones que se estructura en organizaciones. Estas organizaciones establecen su sentido de manera particular orientándose a diversas áreas específicas, y generando internamente procesos de decisiones que se constituyen como premisas de futuras decisiones; la secuencia de estas decisiones se distingue como una semántica de cada organización.



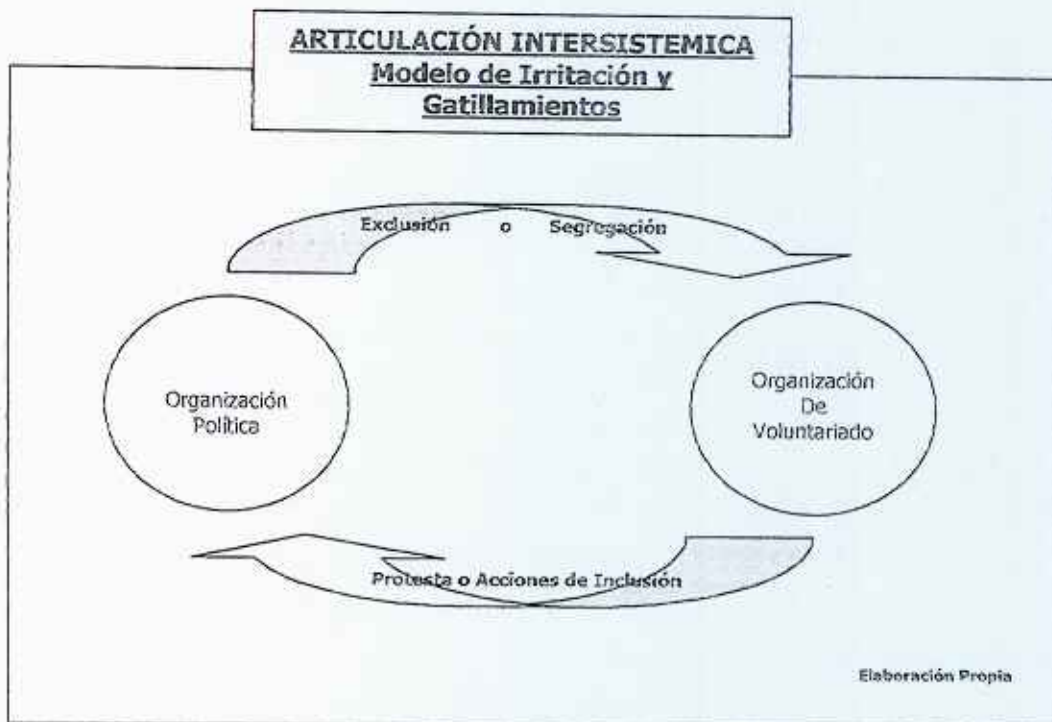
Las posibilidades de articulación con otros sistemas se constituyen a partir de las comunicaciones que hace la organización hacia otras, éstas contienen el código identidad / diferencia. Al compartir la misma indicación de identidad es posible un acoplamiento, que puede llevar a la conformación de estructuras nuevas, este proceso se denomina acoplamiento estructural y opera en un ámbito "inter-sistémico".

Se presenta como ejemplo la constitución de políticas de Voluntariado, como una modalidad de acoplamiento estructural que se origina por el sentido compartido que poseen diferentes organizaciones. Éstas denotan, por la lógica política el fortalecimiento y la promoción de las organizaciones de Voluntariado para alcanzar ciertos fines (sentido) y por la lógica del Voluntariado conseguir recursos y reconocimiento para alcanzar los mismos fines.



Cuando las comunicaciones del entorno son asimiladas por la organización y esto detona en la generación o activación de procesos internos, se presencia una modalidad de "irritación y gatillamiento". Independiente si la comunicación fue lanzada al entorno con ese u otro fin, toda irritación es irritación de un sistema, por lo que hace referencia a la semántica del sistema. Esto quiere decir que este proceso es de carácter "intra-sistémico".

En este caso se presenta como ejemplo, la situación en la cual segregación o exclusión generada por organizaciones políticas se comunica al entorno y la semántica de las organizaciones de Voluntariado gatilla procesos internos que se pueden traducir en acciones de protesta o en programas o proyectos de inclusión. Se denota que las organizaciones que se han distinguido en este proceso nunca se acoplan y opera cada una en su propia lógica, sin compartir sentido.



#### VI.4.- Sobre las Organizaciones de Voluntariado

A partir de este proceso de diferenciación y la orientación hacia la articulación organizacional y sistémica, en particular la orientación sistémica hacia la economía, es que adquiere relevancia la particularidad de las organizaciones de Voluntariado y su visualización desde diversos ámbitos reflexivos.

Respecto de las funciones sociales del Voluntariado, se puede identificar como función más evidente, la satisfacción de necesidades y expectativas sociales, pero también constituye un mecanismo efectivo para el fortalecimiento de la trama social. Desde esta última perspectiva dos son los aspectos más relevantes para esta memoria: el primero



dice relación con la conformación de Organizaciones de Voluntariado, es decir, con el proceso de sedimentación de las comunicaciones y acciones en estructura sistémica; la segunda es que pese a lo anterior el Voluntariado opera en el ámbito de la interacción (*presencia*), esto es de manera observable para con los beneficiarios, mediante el principio de empatía, o para con la comunidad otorgando mecanismos de sociabilidad, mediante el principio de *reciprocidad* –generando redes, contactos, etc.–

El Voluntariado en cuanto organizaciones formales presentan alta heterogeneidad, ya sea, en sus temáticas particulares como en el modo de articularse, sin embargo al definir las como tales deberían presentar las siguientes características:

- **Criterios de membresía**, con los que se incorporaría y excluiría a sus miembros.
- **Fines y objetivos**, que surgirían para suplir necesidades individuales y sociales, y que se evaluarían con otro criterio de eficiencia, identificado en la utilidad de su producción, en el fortalecimiento de la sociabilidad y por la posibilidad de retribución no monetaria (Razeto, L.; Op Cit).
- **Se constituirían como sistemas de comunicaciones** (Luhmann; Op. Cit.), lo que les otorgaría independencia de sus miembros.
- **Distribución de roles, poder y comunicación formal**, sin embargo esta distribución debiera ser poco específica por tratarse, en la generalidad de organizaciones poco complejas. Los procesos llevados a cabo por la organización se basan en vínculos estrechos entre sus miembros y para con los beneficiarios, y en un conocimiento, por parte de los miembros, de gran parte de los procesos que se llevan a cabo. Este sería una de las condiciones que permitiría el acoplamiento de sentido entre la organización y sus miembros.
- **Establecen un entorno**, con los que se definiría su ámbito de acción, ya sea internamente o definiendo problemáticas nuevas y beneficiarios.

Por último, el Voluntariado puede observarse también no como un ámbito de articulación sistémica, sino como vinculación comunitaria, ya que siguiendo los postulados de Mead, M. y Brown, M., la sociabilidad se constituiría como un medio y un fin de estas organizaciones, y todas sus operaciones se orientarían al beneficio comunitario.

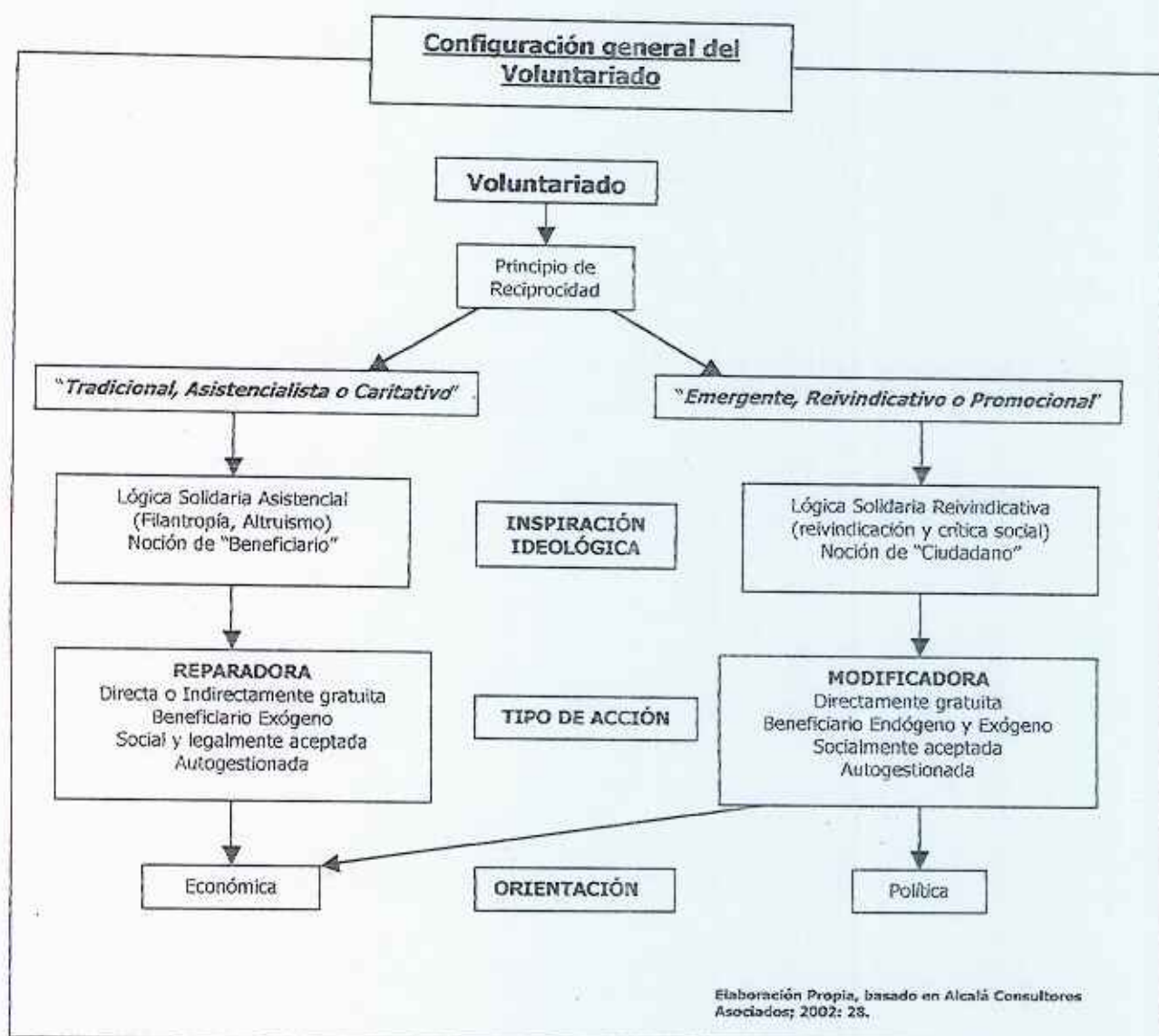
Las organizaciones de Voluntariado, observadas desde una perspectiva económica, forman parte del tercer sector, ya que muchas se orientan hacia la "producción", independiente de la ausencia de lucro que conlleve esta producción. Los criterios discriminantes para localizarlas de esta manera serían: quién realiza la producción y si tienen o no criterios lucrativos.

Observadas desde la perspectiva política, forman parte de la sociedad civil, ya que buscan modificar situaciones detectadas en la sociedad, utilizando para ello desde el asistencialismo hasta la promoción, además, en términos sistémicos, producen nuevas comunicaciones que denotan desacuerdos con el sistema en el que se observan.

Las conceptualizaciones que se realizan del Voluntariado por un lado apelan a que es un ejercicio de ciudadanía –en cuanto participación- y justicia – en cuanto ejercicio de derechos-, pero por otro lado no puede negarse la importancia productiva de este fenómeno, por lo que se distinguen al menos dos orientaciones: política y económica.

Elaborando una definición sintética de Organizaciones de Voluntariado, se puede decir que es un tipo de organización social orientada a encausar recursos privados (tiempo, conocimientos e infraestructura) para convertirlo en acciones hacia terceros, o al menos que tengan un beneficio más allá de los participantes. Estas deben realizarse de manera libre, basadas en la solidaridad, generando un principio de reciprocidad. Como organización debe tener un carácter sostenido a través del tiempo y constituye un paso desde "lo privado" hacia "lo público". El siguiente es un modelo explicativo de lo expuesto:

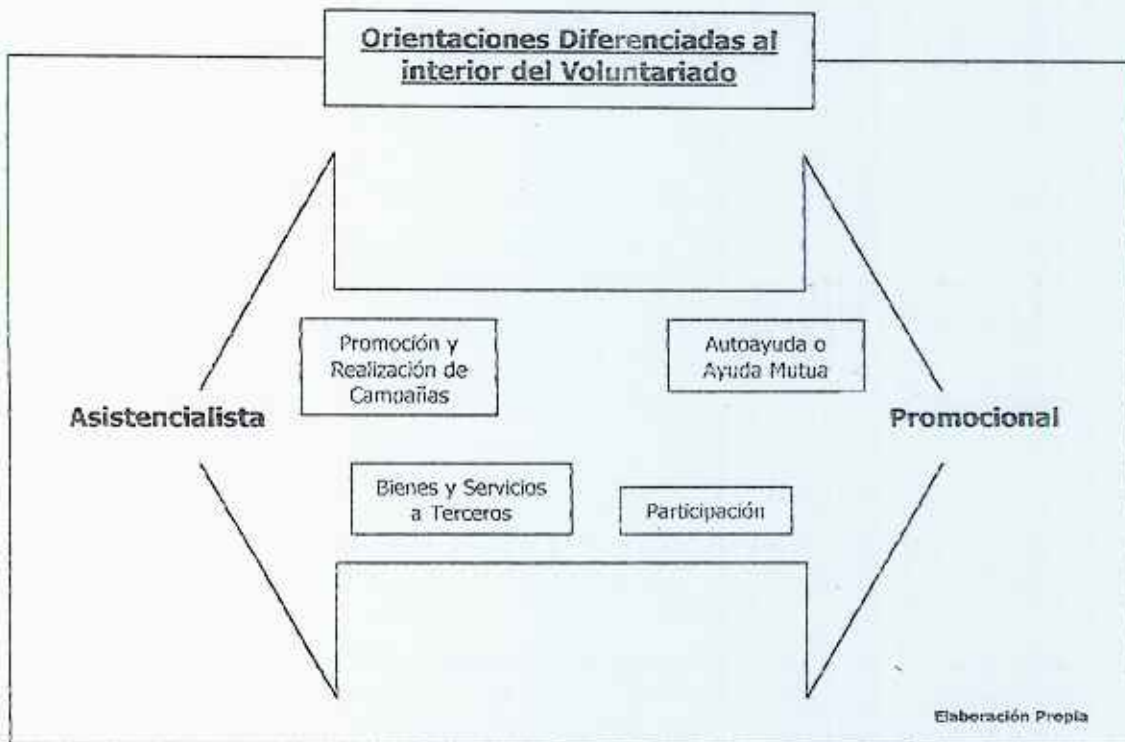




Las organizaciones de Voluntariado son un reflejo de la cultura cívica de la sociedad en la que se observa, y pueden orientarse a ser agentes de desarrollo básicamente en tres modalidades: i) mediante la articulación entre el primer y tercer sector, ii) como mecanismo de corrección respecto de las necesidades y expectativas sociales, y iii) comunicando nuevas necesidades y problemas de la sociedad. Sobre la base de estas modalidades es que se entiende la diversificación de las Organizaciones de Voluntariado.

Se pueden distinguir cuatro objetivos generales de estas organizaciones: manifestados en "MODIFICAR", "DENUNCIAR", "INTERMEDIAR" y "ACCESIBILIZAR". Como principios generales se pueden mencionar: "AUSENCIA DE RETRIBUCIÓN", "LIBRE VOLUNTAD", "TERCERO COMO DESTINATARIO", "CARÁCTER ORGANIZACIONAL" y "CONTINUIDAD TEMPORAL".

Dentro de las tipificaciones que se pueden (y suelen) hacer del Voluntariado está la de "Tradicional o Asistencialista" y "Emergente o Promocional", a partir de estas dos grandes distinciones se pueden observar los cuatro tipos de acciones que estas organizaciones realizan:



Si bien, al interior del Voluntariado se pueden observar estas dos tendencias opuestas, sólo es posible que estas se distingan como contrarias si forman parte de un modo de enfrentar las problemáticas que les son comunes, y ese modo transita por la disposición y orientación de recursos para conseguir un beneficio generalizado.



## VII.-CONCLUSIONES Y SÍNTESIS FINAL

En esta última parte, además de realizar una síntesis final de los temas tratados, se distinguen las diferentes esferas en las que la reflexión llevada hasta aquí tiene pertinencia. Además se aprovechará este espacio para distinguir, de manera menos formal, hipótesis explicativas de lo que se ha analizado y proyectar nuevas líneas de investigación. En esta línea se intenta hacer una lluvia de ideas que permitan distinguir nuevas alternativas.

Se ha argumentado que las organizaciones surgen en el contexto moderno, producto de la creciente diferenciación de la sociedad. Pero esta diferenciación es de naturaleza funcional, es decir la generación de niveles distintos de complejidad sistémica. El proceso de diferenciación tiene un correlato en el aumento de variedad al interior de los diversos niveles antes descritos. Producto de esta última forma es que surgen los diversos sistemas sociales parciales, definen sus comunicaciones y generan medios simbólicos que transportan sus comunicaciones.

La aparición de sistemas sociales y la dinámica que estos han adquirido, particularmente en la sociedad Latinoamericana, ha sido marcada por la primacía de dos de ellos: el sistema político y posteriormente el económico. Esto ha significado que en dichos momentos las comunicaciones que han primado al interior de la sociedad, se han teñido de los medios simbólicos característicos de ellos: el poder y el dinero. Esto ha tenido como consecuencia general que se ha instalado el principio de reflexividad en todo ámbito de la sociedad, favoreciendo "articulación de individuos" en reemplazo de la "vinculación de personas". Es decir se ha instalado el nivel sistémico por sobre el nivel pre-reflexivo (llamado oportunamente *presencia*), sin embargo este último no ha desaparecido sino se encuentra en el lado "opaco de la distinción". Esta distinción ha sido desarrollada por las ciencias sociales tradicionales, "invisibilizando" los vínculos primarios.

El posicionamiento de los sistemas antes retratados en el centro de la sociedad ha producido también problemáticas propias de estas lógicas. Aquí deviene la diferenciación horizontal generando variedad en las temáticas tratadas, y definiendo comunicaciones que abordan nuevas organizaciones. Es en este contexto que surgen las organizaciones de Voluntariado.



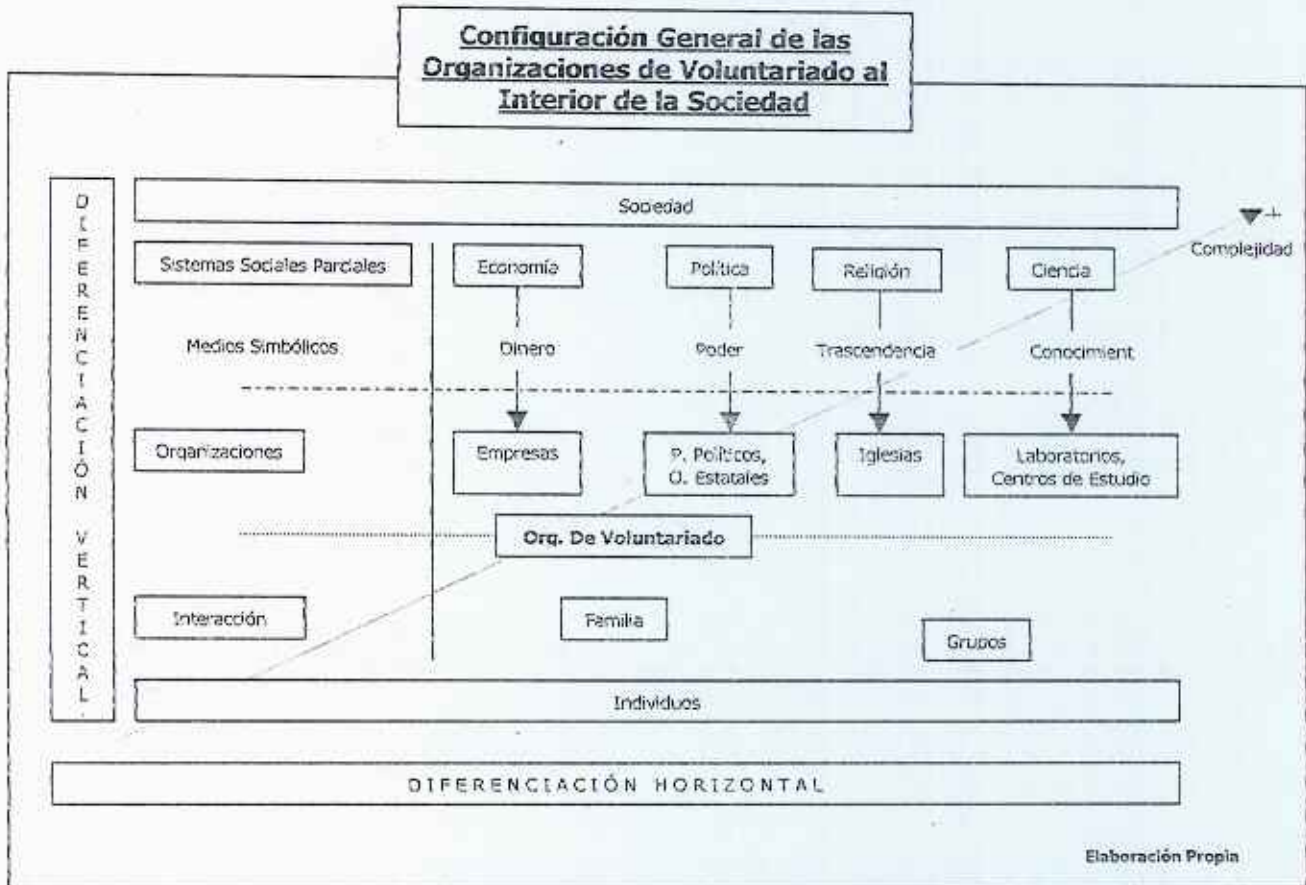
Sin embargo, el caso del Voluntariado tiene algunas particularidades que lo posicionan como digno de un análisis especial (posiblemente no exclusivo). Y es que, las organizaciones de Voluntariado operan produciendo, fortaleciendo, etc., vínculos primarios. Así la "comunidad" para las organizaciones de Voluntariado es tanto medio como fin. Para esto definen programas que orientan sus operaciones que no distinguen entre lo político y lo económico, generando comunicaciones de "doble sentido" (en términos socio-evolutivos este puede ser uno de sus más exitosos mecanismos adaptativos).

En cierta medida, las descripciones que se han realizado sobre las organizaciones de Voluntariado dan cuenta de un tipo particular de organizaciones que ya fueron descritas como *cuasiorganizaciones* (Arnold, M.; 1991: 93), haciendo alusión a "que, en las organizaciones vecinales y las pequeñas empresas productivas, no se cumplen condiciones de operación que permitan categorizarlas como interacciones ni como organizaciones. Son, a nuestro juicio, organizaciones que intentan funcionar como si fueran interacciones."(Ibíd.). Sin embargo la propuesta de esta investigación tiene una orientación distinta a la recién retratada. Se trata en primer lugar de incorporar a este marco comprensivo organizaciones, por una parte extremadamente formalizadas y estructuradas, y por el polo opuesto a organizaciones en precario estado de formación. Es por eso que se definen como sistemas organizacionales. Pero no solamente eso, aquí la diferencia es más tajante al denotar que estas organizaciones no "intentan" funcionar como interacciones, sino que pretenden producir y generar interacciones (en nuestra perspectiva, fortalecer el nivel de la presencia), de modo que lo que se observa no sólo es una estrategia organizacional, sino un fin declarado que contiene una noción de sociedad particular.

Las consecuencias de esto, son importantes para la teoría ya que debieran generarse posibilidades explicativas mecanismos explicativos que puedan dar cuenta de esta indeterminación de niveles de complejidad, ya sea en un nuevo nivel, en un pseudo nivel, etc. Lo que se puede decir es que, si se aborda el estudio de las organizaciones de Voluntariado a partir de los desarrollos teóricos de la Teoría de Sistemas Autopoiéticos luhmanniana, se da cuenta sólo de la organización, en cuanto estructura y

funcionamiento, omitiendo aspectos relevantes de la constitución, los fines y los medios de estas organizaciones.

En términos gráficos, el siguiente modelo representa, de manera genérica lo que se ha planteado hasta ahora:



Desde otra perspectiva se puede decir que el problema central que destaca esta investigación es que la visión que se tiene sobre la generalidad de las semánticas particulares y el sentido que las organizaciones de Voluntariado toman al comunicarse al entorno social, no es necesariamente asociable con algún sentido de un sistema social parcial. Esto da pie para dos explicaciones hipotéticas: i) las organizaciones de Voluntariado, como generalidad manejan comunicaciones tanto económicas como políticas de manera indiferenciada, lo que puede constituirse como una fortaleza para su viabilidad en la medida que logran observar desde una racionalidad global, procesos parciales; ii) las



comunicaciones de las organizaciones de Voluntariado ponen en relevancia un proceso de formación de una nueva racionalidad social que posiblemente se configuraría como sistema social parcial que se caracterizaría por enfrentar temáticas sociales por medio de la *solidaridad*, que se definiría como su medio simbólico particular, este sistema estaría integrado tanto por organizaciones de lo que se ha definido como sociedad civil, como de lo visto como tercer sector.

Ya sea a la luz de la explicación recién desarrollada, o a partir de la observación empírica, la constitución de organizaciones, acoplamientos estructurales, sistemas, grupos, etc., que buscan generar sociabilidad a través de diversos mecanismos, dan cuenta de una sociedad "sin hombres" que se despliega, en un nivel ajeno y teórico puro. Este fenómeno da cuenta de esfuerzos por reintroducir "al sujeto en el centro de la sociedad", por lo que el desafío para las ciencias sociales es dar cuenta de este nuevo rizo en la evolución social.

En términos formales y restringidos al Voluntariado y las organizaciones que lo conforman, se propone, a modo de hipótesis, que una de las dimensiones del Voluntariado es la de rescatar la concepción profunda del trabajo y mediante esa acción permite un desarrollo individual y una agregación social, es decir el desarrollo de nuevos mecanismos de socialización.

La complejización social implica, mirada desde los individuos, el surgimiento de nuevas necesidades y a su vez necesidades más complejas, por lo que las organizaciones tienden a hacerse más diversas y más específicas en sus temáticas para intentar dar respuesta a toda la gama de necesidades (de esto sabe muy bien el sistema político y, por cierto, el económico). Además de las necesidades económicas y políticas, también se distinguirían necesidades de socialización, que las organizaciones de Voluntariado intentarían satisfacer. Es decir, a mayor nivel de complejidad, mayor necesidad de socialización.

La llamativa proliferación de la participación de las personas en este tipo de organizaciones, en contextos sociales de mayor complejidad, podría dar cuenta de una explicación así.

Respecto de las observaciones y el análisis que se realizó sobre el *pottlach* por Mauss, M., al parecer son extensibles a contextos sociales de mayor diferenciación que la originaria donde fue observada. La constitución de sistemas de intercambio y reciprocidad en el contexto de nuestra sociedad, estas instancias no han perdido su carácter constitutivo, ni su nivel básico de operatoria. Si bien, es apresurado e insustentable concluir que existe en nuestra sociedad un sistema como el *pottlach*, no es impertinente decir que pueden constituirse otros sistemas, equivalentes a éste en el sentido que cumplirían funciones similares y operarían con la misma lógica. Como lo dice el mismo Mauss: "Una parte importante de nuestra moral y de nuestra vida se ha estacionado en esa misma atmósfera, mezcla de dones, obligaciones y de libertad. Felizmente no está todavía todo clasificado en términos de compra y venta. Las cosas tienen todavía un valor sentimental además de su valor venal, si hubiera valores que se pudieran clasificar sólo como de este tipo. Tenemos otras morales además de la del mercader; todavía hay gentes y clases que se conservan en las costumbres de otros tiempos, costumbres a las que todos nos sometemos, al menos en algunas épocas o en algunas ocasiones del año." (Mauss, M.; 1971: 246 ).

Las apreciaciones que se han realizado sobre las organizaciones de Voluntariado son de carácter teórico: en esta perspectiva sólo constituyen un acercamiento preliminar y una ayuda a la comprensión de éstas pero de ningún modo las agotan. Se hace necesario, no sólo desde el ámbito académico, desarrollar una línea de investigación empírica sobre estas Organizaciones, que si bien tampoco abarcarán en completitud el fenómeno, al menos lo acotarán y describirán más.

Algunas líneas de investigación que se proponen son: descripciones e interpretaciones que den cuenta del sentido y semántica de las organizaciones de Voluntariado; reflexiones sobre las consecuencias empíricas que ha tenido el posicionamiento central del sistema económico en la pérdida de vínculos primarios; observaciones sobre el proceso de desdiferenciación sistémica y su implicancia en el surgimiento de nuevas estructuras; y el surgimiento de un nuevo sistema indiferenciado entre política y economía que trata sobre la solidaridad.



Los modelos explicativos que se han desarrollado en esta investigación, a partir de diferentes líneas teóricas, pueden verse como observaciones encontradas que se pueden hacer de un fenómeno social específico, dichas contradicciones se relacionan más con limitaciones de la teoría frente a un fenómeno emergente que con inconsistencias de las Organizaciones de Voluntariado, ya que, como tales, simplemente surgen y operan. Por esto se hace necesario la construcción de un marco teórico que logre abarcar este fenómeno como un ámbito genérico.

## VIII.-BIBLIOGRAFÍA

**Abrevanel, et al** (1988) *Cultura Organizacional. Aspectos Teóricos Prácticos y metodológicos*. Editorial Legis, Bogotá, Colombia.

**Alcalá Consultores Asociados** (2002) (ms) *Segundo Informe de Avance* Subcomponente "Generación de Conocimientos sobre situación del Voluntariado en Chile y en el exterior". División de Organizaciones Sociales, B.I.D.

**Arnold M.** (1991) "Antropología Social Aplicada en organizaciones económicas y participacionales". En *Revista Chilena de Antropología* N° 10, pp. 81-95. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Santiago.

----- (ms) *Las organizaciones como sistemas sociales Autopoiéticos compuestos por decisiones*. Documento de Trabajo.

**Arnold M. y Osorio F.** (1998) Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta de Moebio N° 3 Revista electrónica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile*, en <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames45.htm>

**Atria, R.** (1997) "La sociología actual y el espíritu de la Modernidad". En: *Revista Estudios Sociales* N° 93, Trimestre 3.

**Bell, M.** (1999) *Volunteering. Underpinning Social Action in Civil Society for the new Millennium*, en <http://www.iyv/infobase/articles/VolunderpinSocAction.pdf>

**Cancino, B. Y Vergara, D.** (ed) (1996) *La asociación de los privados. Organismos privados de desarrollo*, Ediciones Sur, colección de Estudios sociales. Santiago Chile.

**Cousiño C., Valenzuela E.** (1994) *Politización y Monetización en América Latina*. Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

**Cortina, A.** (2001) *La real Gana: ética del Voluntariado*, en [http://www.iyv2001.org/infobase/articles/la\\_real\\_gana\\_Etica\\_del\\_Voluntariado\\_ESP.pdf](http://www.iyv2001.org/infobase/articles/la_real_gana_Etica_del_Voluntariado_ESP.pdf)

**De la Maza, Gonzalo** (1999) *Sociedad Civil y Democracia en Chile*. Documento de Trabajo preparado para el Proyecto Regional Comparativo Sociedad Civil y Gobernabilidad Democrática en Los Andes y Cono Sur de la Fundación Ford y el Departamento de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

----- (2001) *Sociedad Civil en América Latina dos Apuntes para la Reflexión*. Documento de Trabajo N° 5 Programa Ciudadanía y Gestión Local. FNSP y Centro de Análisis de Políticas Públicas, Universidad de Chile.

**De la Torre, E. y Navarro, R** (1988) *Metodología de la Investigación: bibliográfica, archivística y documental*. McGraw Hill, México DF.



**D.O.S.** (2001) *Asociacionismo Emergente en Chile. Estudios Reflexiones*. Unidad de Investigación y Desarrollo, División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Santiago, Chile.

**Durkheim, E.** (1967) *De la División social del Trabajo*. Editorial Schapire, Buenos Aires, Argentina.

**El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo Social**, Consejo Económico y Social, ONU, 2000, en [http://www.iyv.org/iyv\\_span/policy/unitednations/csd\\_document/csd\\_document.htm/csd\\_document\\_span.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/policy/unitednations/csd_document/csd_document.htm/csd_document_span.htm)

**El Voluntariado en Uruguay** (2001), en [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/statistic/VOL\\_URUGUAY.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/statistic/VOL_URUGUAY.htm)

**Jiménez, M.** (1997) (ms): *Tercer sector y organizaciones privadas sin fines de lucro: lineamientos básicos de una política de Estado*. Mideplan.

----- (1999) *El Voluntariado social en Chile: apuntes para un diagnóstico preliminar*. Mideplan.

**La medición del servicio voluntario: una guía práctica** (2001), en [http://www.iyv.org/infobase/research/01\\_02\\_15USA\\_Vol\\_Toolkit\\_spa.PDF](http://www.iyv.org/infobase/research/01_02_15USA_Vol_Toolkit_spa.PDF)

**Luhmann, N.** (1991) *Sistemas Sociales. Lineamientos para una Teoría General*. Editorial Alianza/Universidad Iberoamericana, México DF., México.

----- (1996 a) *Introducción a la Teoría de Sistemas. Lecciones publicadas por Javier Torres Nafarrate*. Editorial Alianza/Universidad Iberoamericana, México DF., México.

----- (1996 b) *La Ciencia de la Sociedad*. Editorial Anthropos/Universidad Iberoamericana, México DF., México.

----- (1997) *Organización y Decisión. Autopoiesis, Acción y entendimiento comunicativo*. Editorial Anthropos, Barcelona, España.

**Manual de Formación de Voluntarios** (2002), en [http://www.iyv.org/iyv\\_span/research/statistic/Manual%20del%20%20Voluntario.pdf](http://www.iyv.org/iyv_span/research/statistic/Manual%20del%20%20Voluntario.pdf)

**Maturana H, y Varela F.** (1998) *De máquinas y seres vivos*, Editorial Universitaria, Santiago Chile.

**Mauss, M.** (1971) *Sociología y Antropología*, Editorial Tecnos, Madrid, España.

**Mead, M. y Brown M.** (1966) *La carreta y la estrella*. Editorial Bibliográfica Omega, Buenos Aires, Argentina.

**Perret, B. y Roustrang, G.** (1993) *La Economía contra la Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, Santiago, Chile.

**Pintos, J. L.** (2001) *El Metacódigo "relevancia/opacidad" en la construcción sistémica de las Realidades*. En <http://web.usc.es/~jlpintos/articulos/relevancia.htm>

**Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo** (2000) *Desarrollo Humano en Chile: Más sociedad Para Gobernar el Futuro*, PNUD, Santiago, Chile.

**Razeto, Luis** (1986) *Economía Popular de Solidaridad: identidad y proyecto en una visión integradora*. Área de Pastoral Social de la Conferencia Episcopal de Chile, Santiago

**Rodríguez D.** (2001) *Gestión organizacional, elementos para su estudio*. Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.

**Rodríguez D. y Arnold, M.** (1992) *Sociedad y teoría de sistemas*, Editorial Universitaria, Santiago, Chile.

**Rojas G. y Flores D.** (1999) (ms) *Diagnóstico Organizacional Sexta compañía de Bomberos de Santiago*.

**Santibañez D.** (1993) *Análisis preliminar de la Cultura Organizacional de Juntas de Vecinos*, Programa Spitze, Universidad de Chile.

----- (1994) *Una aproximación sistémico cultural a la organización comunitaria*, Tesis para título, Universidad de Chile.

**Serrano, C.** (1998) *Participación Social y Ciudadanía. Un debate del Chile contemporáneo*. Consultoría para MIDEPLAN.

**Stefoni, C.** ms. *Tercer Sector y Voluntariado: Un tema pendiente*.

**Tavazza, L.** (1995) *El nuevo Rol del Voluntariado Social*. Editorial Lumen, Buenos Aires, Argentina.

**Thomson, A.** (1995) *Público y Privado. Las organizaciones sin fines de lucro en la Argentina*. Ediciones Unicef/Losada, Buenos Aires Argentina.

**Tomassini, L.** (2000) "El giro Cultural de Nuestro Tiempo" En *Capital Social y Cultura: Claves Estratégicas para el Desarrollo*. Kilksberg, B. y Tomassini, L. (Compiladores), Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Argentina.

**Touraine, A.** (1998) *Igualdad y Diversidad, las nuevas tareas de la Democracia*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Argentina.

**Voluntariado y Desarrollo Social**, 2001, en [http://www.iyv.org/iyv span/research/soc dev/socdev\\_full.htm](http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm)



**Voluntarios de las Naciones Unidas** (1999) Reunión del grupo de Trabajo de Expertos  
sobre Voluntariado y desarrollo Social, en  
[http://www.iyv/iyv span/research/soc dev/socdev.htm](http://www.iyv/iyv_span/research/soc_dev/socdev.htm)

### **VIII.1-Consulta sitios Web en Internet**

**Chile, Año internacional del Voluntariado**, en <http://www.chilevoluntario.cl>

**The International Year of Volunteer**, en <http://www.iyv2001.org>

**Foro Virtual de ONGs de Acción Social y el Voluntariado** en <http://www.Voluntariado.net>

**Participación ciudadana** en <http://www.participacionciudadana.cl>

**Red virtual de Voluntarios Reales** en <http://www.evolutarios.net>

**Voluntariado** en <http://www.Voluntariado.net>

**Federación Catalana de Voluntariado Social-FCVS**, en <http://www.fcvs.es.org>

**SerVoluntario, Portal del Voluntariado Argentino**, en <http://www.servoluntario.org.ar>

**Programa Nacional de Trabajo Voluntario, Argentina**, en <http://www.voluntarios.org.ar>