



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

**SIGNIFICADOS DE LA EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO PARA  
LAS Y LOS VOLUNTARIOS DE FUNDACIÓN GESTA**

Memoria para optar al título profesional de psicólogo

Autora: MARÍA SOLEDAD ARAVENA CEPEDA

Profesor guía: Pablo Valdivieso Tocornal, psicólogo.

Santiago, Chile

2004

*A mis padres, por confiar en mí y darme todas las oportunidades que necesité*  
*A Iván, por su sabiduría, comprensión y aliento.*

## **Agradecimientos**

Las siguientes personas aportaron con sus conocimientos, consejos, revisiones, entusiasmo y diversos tipos de colaboración y ayuda en la realización de esta memoria, por lo que se les brinda el más sincero agradecimiento:

Pablo Valdivieso, Paulina Castro, Soledad Ruiz, Elisabeth Wenk, Hugo Cabrera, María José Contreras, Marlene Oviedo, Ariela Simonsohn, Oscar Salas, Doris Riquelme y los Voluntarios de Fundación Gesta que colaboraron en esta investigación.

## Índice

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	iv
RESUMEN .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO TEÓRICO .....	5

### UNA MIRADA GENERAL SOBRE EL VOLUNTARIADO

1. Aproximaciones a la definición conceptual del voluntariado .....	5
1.1. El concepto de voluntariado .....	5
a. Definiciones del voluntariado en el contexto internacional .....	5
b. Avanzando en una conceptualización chilena de voluntariado .....	9
1.2. El sujeto del voluntariado: el voluntario .....	13
2. Historia y situación actual del voluntariado en Chile .....	16
2.1. Orígenes y evolución del voluntariado en Chile .....	16
2.2. Situación actual del voluntariado en Chile .....	24
a. “Investigación sobre la Conversación Social y Opinión Pública acerca del Voluntariado en Chile”, de FLACSO, MORI y CERC .....	24
b. “Voluntariados en Chile: Lo plural y lo diverso. Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior”, de Alcalá Consultores .....	25
c. Programa de Fomento al Voluntariado de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno .....	27
2.3. El voluntariado en Fundación Gesta .....	29

### VOLUNTARIADO Y PSICOLOGÍA

3. Antecedentes y estudio del Voluntariado en la psicología social .....	34
3.1. Modelo de proceso del voluntariado .....	35
3.2. Modelo de identidad del rol de voluntario .....	39

4. Aportes desde el Altruismo a la comprensión del Voluntariado .....	44
4.1. La empatía como mediador afectivo .....	45
4.3. Motivaciones de la conducta altruista .....	47
4.4. La personalidad altruista .....	50
4.5. Altruismo, normas sociales y normas personales .....	52
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	55
6. METODOLOGÍA .....	56
6.1. Método .....	56
6.2. Selección de participantes .....	58
6.3. Técnica de recolección de datos .....	59
6.4. Análisis de datos .....	60
6.5. Instrumentos .....	61
6.6. Procedimientos de investigación .....	61
6.7. Validez de los resultados .....	62
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	63
7.1. Características de la experiencia de voluntariado .....	63
a. Etapa de antecedentes e ingreso al voluntariado .....	63
a.1. Las experiencias previas de voluntariado .....	63
a.2. El contacto e ingreso a los Grupos de Servicio de Fundación Gesta .....	65
a.3. La decisión de ser voluntario o voluntaria .....	66
a.4. El imaginario sobre el voluntariado .....	69
b. Etapa de desarrollo del voluntariado propiamente tal .....	70
b.1. ¿Qué hace y busca un voluntario o voluntaria en su trabajo? .....	71
b.2. La vivencia del voluntariado .....	73
b.3. Los ajustes y el aprendizaje .....	75
b.4. La reacción del entorno social .....	77
c. Etapa de proyección del voluntariado .....	80
7.2. Impacto del voluntariado .....	82
a. El impacto en los destinatarios directos del voluntariado .....	82
b. Efectos en la sociedad .....	85
c. Impactos personales del voluntariado .....	86
c.1. El voluntariado, ¿produce cambios en los propios voluntarios? .....	86
c.2. Áreas de impacto personal del trabajo voluntario .....	88
7.3. Concepción general del voluntariado .....	97
a. Definición del voluntariado .....	97
b. El voluntariado en la sociedad chilena .....	100

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	106
BIBLIOGRAFÍA .....	123
ANEXOS .....	128
Anexo 1: Pauta de entrevista semi estructurada .....	128

## **Resumen**

La investigación se enmarca en el creciente interés por comprender el fenómeno social del voluntariado, desde la mirada que los propios voluntarios y voluntarias tienen de su experiencia, y mediante una metodología cualitativa que reconstruye los significados asociados por ellos a sus acciones, surgidos en sus maneras particulares y diversas de entender la realidad. Se propone comprender el voluntariado desde una perspectiva psicosocial, en que lo psicológico o subjetivo es un elemento central, pero que a la vez se consideran los marcos sociales e históricos en que son elaborados los significados subjetivos, así como el proceso de influencia recíproca entre ambos elementos. Se abordan aspectos como el desarrollo de la experiencia de voluntariado de las y los participantes, las motivaciones que los impulsaron a involucrarse en esta actividad, la visión que tienen sobre los objetivos y características de su trabajo, los impactos que asocian a éste, y su mirada del voluntariado a nivel general y en el contexto nacional actual. Finalmente, se discuten las implicancias de estos aspectos en la comprensión del voluntariado y su manejo por parte de las organizaciones que trabajan con voluntarios; se proponen futuras líneas de investigación sobre el tema; y se entregan recomendaciones para las organizaciones que trabajan con voluntarios.

## INTRODUCCIÓN

En términos generales, se puede describir el voluntariado como una actividad en que una persona trabaja en beneficio de otras, de forma voluntaria y libre, sin recibir por ello gratificaciones económicas, y de manera sostenida en el tiempo.

El voluntariado no es una práctica nueva en nuestro país; existe una larga tradición de personas e instituciones que lo han desarrollado, y siguen haciéndolo en la actualidad. Sin embargo, es una práctica que ha permanecido invisible la mayor parte del tiempo, a menos que un acontecimiento específico (generalmente una catástrofe) lo sacase a la luz; un ejemplo concreto de esta invisibilidad es la baja y dispersa cantidad de información que existía acerca de él en nuestro país hasta el 2002, información que permitiera conocerlo, cuantificarlo y comprenderlo.

Sin embargo, desde hace unos tres años, y tras muchos más de trabajo silencioso, la acción de las y los voluntarios ha comenzado a interesar a la sociedad chilena, y en estos días se asiste a un cierto apogeo de la acción voluntaria, manifestada en esfuerzos gubernamentales por fomentarlo, mayor presencia en los medios de comunicación y opinión pública, así como en un incipiente interés por investigarlo y entenderlo. Parte de este apogeo se relaciona con el impulso mundial que el trabajo voluntario ha recibido desde que la Organización de Naciones Unidas (ONU) celebrara el “Año Internacional del Voluntariado” durante el 2001, luego del cual se declaró un interés mundial por impulsar el trabajo voluntario, viéndolo como un poderoso instrumento para el desarrollo social.

La comprensión del desarrollo y el estado actual del voluntariado chileno recibió un importante aporte tras la difusión de las investigaciones encargadas por el Programa nacional de Fomento al Voluntariado a diferentes centros de investigación y empresas

consultoras (Alcalá consultores, 2002; FLACSO, CERC, MORI, 2002); en tanto, en el ámbito académico, paulatinamente se comenzaron a desarrollar algunas investigaciones que buscan ahondar en la comprensión del voluntariado, especialmente, memorias y tesis de pregrado y postgrado.

Las investigaciones señaladas, ante todo, se han centrado en recoger la evolución del voluntariado, su relación con la participación social y la ciudadanía, así como definir ciertos aspectos institucionales que pueden favorecer su florecimiento. En este sentido abordan al voluntariado desde una dimensión socio-política, haciendo hincapié en su rol en el desarrollo social: el voluntariado se observa como una respuesta ante la insuficiencia del Estado para solucionar los problemas sociales, así como una apuesta para la consolidación y afianzamiento de sociedades democráticas jóvenes.

Reconociendo que ésta es una importante dimensión en el abordaje del voluntariado, la finalidad de esta memoria apunta a una perspectiva diferente, que lleva hacia la dimensión subjetiva o psicológica del voluntariado, y se propone develar los significados asociados a éste por sus principales protagonistas: las y los voluntarios. Pero a la vez, toma en cuenta el profundo enraizamiento social del fenómeno a investigar, en tanto estos significados no son posibles ni comprensibles al margen de los procesos más amplios (institucionales, sociales, culturales e históricos) en los que tienen lugar y con los que se influyen recíprocamente, por lo cual la perspectiva que se pretende lograr no es puramente psicológica, sino que más bien psicosocial, de los aspectos subjetivos de la experiencia.

Con esta visión del voluntariado, se busca describirlo desde la experiencia de las y los voluntarios de Fundación GESTA, una organización que desde hace más de cinco años trabaja en la promoción y desarrollo de esta actividad; y aunque esta experiencia tiene ciertas particularidades que otras iniciativas no comparten, se cree de todas maneras que puede representar un punto de partida significativo para comprender el

voluntariado desde una perspectiva “en primera persona”, como la que busca esta investigación.

Como contexto, se expone una recopilación de la situación y proyección del voluntariado, tanto a nivel conceptual como en lo relativo a su práctica en nuestro país, que incluye la revisión de las características de la organización escenario de la investigación. Así mismo, considerando que las conductas altruistas o de ayuda entre las personas, y más recientemente el voluntariado, tienen cierta trayectoria de investigación en psicología social, se desarrollan algunos planteamientos teóricos de esta disciplina que pueden contribuir en el análisis y comprensión del tema investigado.

Metodológicamente, se asumió una opción cualitativa de investigación, que permitió acceder a los significados otorgados por las y los sujetos de investigación al fenómeno estudiado, y hacer un levantamiento de aquellos aspectos que son más relevantes desde su experiencia y perspectiva, abriendo la posibilidad también para que, además de los ejes ya incluidos en el marco teórico, surgieran otros elementos no considerados previamente.

Finalmente, hay que señalar que la elección de los aspectos reseñados con anterioridad, representa y deja traslucir una intuición de quien investiga, que proviene de su propia experiencia de voluntariado. Esta intuición es que el voluntariado no tendrá las repercusiones sociales que se desean a menos que tenga también repercusiones en el ámbito personal de quienes están involucrados en él, tanto las y los voluntarios, como las y los destinatarios de la acción voluntaria. Esta memoria es un intento por sacar a la luz y hacer posible la comprensión de tales repercusiones en el primer sujeto señalado, un sujeto que hasta ahora había permanecido más bien invisible, pero en quien radica la mayor fuerza que la acción voluntaria puede ejercer sobre el mundo.

Se piensa que esta mirada puede resultar un aporte en el horizonte de las actuales investigaciones en el tema, y complementarlas con una perspectiva que descubra la enorme heterogeneidad y riqueza que caracteriza el voluntariado como práctica social. En cuanto a su aplicación, se piensa que esta investigación puede ser útil, no sólo para la institución específica en que se realiza, sino para todas aquellas que trabajan en el ámbito en la generación de estrategias y acciones que recojan y apoyen de mejor forma las experiencias de sus voluntarios, y potencien sus impactos positivos.

Finalmente, es necesario mencionar que la elección del tema de esta memoria ha sido motivada en gran medida por la experiencia como voluntaria de la propia autora, ya que ésta actividad ha enriquecido su comprensión de la realidad y de las personas, desarrollando una auténtica convicción sobre el potencial de energía, creación y cambio del voluntariado, tanto a nivel social, como a nivel grupal e individual. En complemento, y en agradecimiento por tal experiencia, se quiere reconocer en esta investigación los esfuerzos y el compromiso de Fundación GESTA con las y los jóvenes de nuestro país, y con la construcción de una sociedad más justa y fraterna, a través de la solidaridad como opción de vida, y el voluntariado como expresión de esta elección.

## **UNA MIRADA GENERAL SOBRE EL VOLUNTARIADO**

### **1. Aproximaciones a la definición conceptual del voluntariado**

Al afrontar la definición conceptual del voluntariado es posible encontrar diversas miradas y sentidos, que dan cuenta de una enorme pluralidad en las maneras de comprenderlo. Además, hay que agregar la existencia de otros conceptos asociados al de voluntariado, como voluntario, trabajo o acción voluntaria, asociaciones u organizaciones de voluntariado, cuyo conocimiento y discusión son de suma relevancia, pues todos ellos configuran el universo de significados que abarca este tema.

En este capítulo, se abordan principalmente dos de los conceptos previos: el de voluntariado, y el de voluntario, como sujeto del voluntariado. Este abordaje se hace desde el mismo campo de acción del voluntariado, es decir, exponiendo definiciones que hacen de él algunas organizaciones y autores relacionados con el trabajo voluntario.

#### 1.1. El concepto de voluntariado

En el ámbito de trabajo del voluntariado, existe una gran variedad de definiciones de éste, cada una con un énfasis particular acerca de los aspectos, elementos y criterios que lo distinguen. A continuación, se exponen algunas definiciones provenientes de diferentes países del mundo.

##### a. Definiciones del voluntariado en el contexto internacional

La definición que la Organización de Naciones Unidas (ONU) hace del voluntariado, pese a ser más reciente que otras conceptualizaciones (data del año 1998), tiene la importancia de ser uno de los primeros esfuerzos globales por otorgar al voluntariado un

marco conceptual, y reconocerlo como una de las fuerzas vivas de la sociedad planetaria actual. ONU considera al voluntariado como “la contribución -sin ánimo de lucro o beneficio- prestada por individuos para el bienestar del vecino, la comunidad o la sociedad en general” (1998, pp. 1), planteamiento en que destaca la proposición de un marco conceptual lo suficientemente amplio para incluir en él las múltiples formas y los variados niveles de compromiso y extensión que el voluntariado asume en la actualidad.

El interés de la ONU en el voluntariado, reflejado en la proclamación y celebración del Año Internacional de los Voluntarios durante el 2001, dio inicio a una serie de iniciativas en todo el mundo, tendientes a reconocer, fomentar y facilitar esta práctica, así como el intercambio y encuentro entre quienes la desarrollan; ello, con el convencimiento que las características actuales de nuestra sociedad, entre ellas la aparición de nuevos factores de riesgo social, y la tendencia hacia el mayor involucramiento de la sociedad civil en la resolución de sus problemas, hacen sumamente necesario que cada vez más personas se involucren en acciones destinadas al bienestar social, una de las características destacadas del trabajo voluntario (Bertucci, 2003).

En el ámbito europeo, España es uno de los países que ha avanzado en la definición y regulación de la actividad de voluntariado. La Ley Estatal del Voluntariado española, promulgada en 1996, es el referente más importante del área en el mundo hispanoparlante, pues, al definir el voluntariado por ley, hace un reconocimiento explícito de éste, así como de los derechos y deberes de quienes lo realizan.

Así es que la Ley española entiende el voluntariado como:

“... el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y que reúna los siguientes requisitos:

a) Que tengan carácter altruista y solidario.

- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos” (España, Centro de Información Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas, 1996)

Como puede observarse, esta definición española del voluntariado abarca una serie de elementos: lo valórico, lo económico y lo programático; enfatiza la importancia de la acción como esencia del voluntariado, haciendo clara exclusión, sin embargo, de las acciones realizadas en función de relaciones, por ejemplo, de tipo laboral o comercial, también reafirmado con el requisito de la gratuidad económica y la condición de ser ejercidas desde la propia voluntad. Por otra parte, es relevante el compromiso de la definición con valores como el altruismo y la solidaridad, así como el requisito de que el voluntariado propenda a organizarse, para darle sistematicidad y continuidad mediante programas y proyectos. Énfasis similares se encuentran en las leyes de todas las comunidades autónomas españolas; otras definiciones, como la publicada en la Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada (cit. en Alcalá Consultores, 2002), agrega a lo anterior la importancia de la formación y la capacitación del voluntariado, como complementos esenciales para mejorar el desempeño de su acción.

En los Estados Unidos, la definición de voluntariado (*volunteerism*) debe distinguirse de un término asociado: el “voluntarismo” (*voluntarism*), que hace referencia al ejercicio libre de la voluntad en diferentes y diversos ámbitos (solidaridad, economía, política, etc.), sin excluir actividades que generan o reciben ganancia económica; sin embargo, se ha aplicado de forma principal a las acciones colectivas, privadas y organizadas, que se orientan al bien común o a fines solidarios (excluyendo las asociaciones de tipo religioso y afines, y del ámbito estatal o gubernamental), las cuales no necesariamente requieren de personal voluntario para ser realizadas, sino que son hechas por personas contratadas y remuneradas.

Este último aspecto marca la diferencia con el voluntariado, en tanto en E.E.U.U éste se refiere a acciones desarrolladas por organizaciones, de cualquier ámbito, que “trabajen directa y activamente con personal voluntario, sean estos la totalidad de sus miembros o bien una parte de ellos” (op. cit. anterior, pp. 30). Llama la atención, sin embargo, que pese a las diferencias, ambos conceptos del ámbito estadounidense subrayan el aspecto asociativo, entendiéndose que tanto el voluntariado como el voluntarismo suponen acciones colectivas organizadas para su consecución.

En América Latina, una definición destacada de voluntariado es la contenida en la Ley brasileña de Voluntariado de 1998, que es la única normativa específica sobre el tema del ámbito latinoamericano. Esta ley define el voluntariado o servicio voluntario como “(la) actividad no remunerada prestada por una persona física, ya sea en entidades públicas de cualquier naturaleza, o en una institución privada sin fines de lucro que persiga objetivos cívicos, culturales, educacionales, científicos, recreativos o de asistencia social, incluyendo mutualidades” (op. cit anterior, pp. 83). Esta definición subraya el voluntariado como acciones personales desarrolladas en el marco de instituciones, considerando un amplio espectro de ámbitos de acción. Por otra parte, la definición brasileña introduce la posibilidad de que los beneficiarios de tales acciones pertenezcan a mutualidades, lo que extiende la noción de voluntariado, asociada generalmente a una relación entre personas de características desiguales, a aquellas acciones destinadas a promover el bienestar de los pares.

Costa Rica es otro país que se ha esforzado por definir el voluntariado, desde una perspectiva particularmente ambientalista. El Movimiento Nacional de Juventudes del Ministerio de Educación y Cultura de Costa Rica, entiende el voluntariado como “una forma de acercamiento a la naturaleza y el trabajo, por medio de la educación y el aprender haciendo propios de la metodología de la educación no formal” (op. cit anterior, pp. 22). Esta definición ahonda y explicita el carácter educativo o formador del voluntariado (como una educación “no formal”), de manera congruente con el sujeto

juvenil al que se dirige la política costarricense de fomento de la actividad. Por otra parte, lo caracteriza como un “acercamiento” a ciertos ámbitos sociales relevantes, y en este sentido lo convierte en un proceso de integración social. Ésta es una visión del voluntariado como una estrategia para el desarrollo social del voluntariado, que sigue muy de cerca el énfasis que la Organización de Naciones Unidas ha desarrollado al respecto.

En Argentina, la empresa consultora Gallup realizó en los años 2000 y 2002, dos encuestas nacionales sobre el voluntariado en este país. La última encuesta, al consultar a las personas sobre la realización de tareas voluntarias, definió éstas como “trabajo dedicando tiempo sin recibir remuneración o salario para alguna entidad sin fines de lucro” (Gallup Argentina, 2002, pp.3). La definición de voluntariado como “trabajo” es importante ya que, según estudios internacionales, en 22 países del mundo, el sector no lucrativo o “tercer sector” mueve 1,1 billones de dólares y emplea aproximadamente el equivalente de 19 millones de trabajadores a jornada completa, alcanzando sus gastos a un promedio del 4,6% del producto interior bruto; si se incluye a los voluntarios que trabajan en las organizaciones de este sector, se agrega el equivalente a 10,6 millones de trabajadores a tiempo completo (Salamon, Anheier, List, Topler y Wojciech, 2001), datos que agregan la perspectiva del voluntariado como una fuerza económica importante y poderosa

#### b. Avanzando en una conceptualización chilena de voluntariado

Pese a la larga tradición de voluntariado en nuestro país, su reconocimiento social, así como su investigación y desarrollo conceptual, han comenzado sólo dentro de los últimos años. Por lo tanto, no existen aún definiciones establecidas ni “oficiales” que representen una visión chilena del voluntariado; y menos aún, instrumentos legales específicos que lo regulen y definan, como en España y Brasil.

Sin embargo, como parte de la política estatal de desarrollo del voluntariado en Chile, iniciada el año 2001, se comenzó una sistematización de antecedentes sobre el tema en el país, marco de investigación que sirvió para la elaboración de una conceptualización provisional de voluntariado, como:

“...el conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo, con el fin de satisfacer necesidades humanas insatisfechas en individuos, personas o grupos concretos, acción que realizan en el marco de procesos sistemáticos, especiales o discernibles de intervención social, vinculados a grupos u organizaciones de la sociedad civil” (Alcalá Consultores, 2002, pp. 39)

Según sus autores, esta manera de entender el voluntariado incluye tres elementos relevantes a considerar:

- el carácter recíproco de la acción voluntaria: el voluntario dona trabajo, y recibe a cambio beneficios materiales (por ejemplo, seguros, excluyendo la remuneración del trabajo) o inmateriales (satisfacción, prestigio social, etc.);
- la satisfacción de necesidades humanas esenciales de individuos, grupos o comunidades, como función y sentido de la acción voluntaria;
- la sistematicidad de la acción voluntaria, la cual se enmarca en espacios claros y definidos de operación (proyectos, programas o líneas de acción, por ejemplo).

A lo anterior, se puede agregar la conceptualización del voluntariado como “donación de trabajo”, es decir, de acción, elemento ya presente en las definiciones previamente revisadas. También es necesario decir que, dado el marco de desarrollo de políticas estatales de fomento del voluntariado en que se formula esta conceptualización, los elementos que aparecen más relevados son los referidos al rol del voluntariado como instrumento de participación ciudadana y fortalecimiento de la sociedad civil, lo que podría considerarse una visión “político-social” de la acción voluntaria. En cambio, los aspectos más subjetivos de la acción voluntaria son minimizados (mencionados como beneficios inmateriales), como sucede en general con buena parte de las definiciones presentadas hasta el momento.

Es por eso que ante este panorama, esta investigación quiere relevar la importancia que puede tener el conocimiento de la perspectiva subjetiva en la comprensión del voluntariado, partiendo de la premisa de que esta actividad compromete a sujetos que se involucran en ella con sus propias formas de mirar y entender el mundo expresándose a través de su acción, las que no necesariamente son representadas por las conceptualizaciones hasta ahora analizadas; no se busca juzgar éstas como erradas, sino más bien señalar que existen otros elementos posibles de abordar en la definición del voluntariado que pueden ser relevantes para su comprensión; y que la perspectiva asociada a la utilidad política y social, es sólo una de las posibles miradas que pueden hacerse sobre este tema.

El estudio de esta perspectiva subjetiva puede ayudar a dilucidar y entender el constante aumento de los últimos años en el número de voluntarios y voluntarias, frente a cierto congelamiento, e incluso retroceso, que viven otras formas de participación social, como por ejemplo ocurre con la inscripción electoral en nuestro país. Esto es especialmente importante si se considera que el trabajo voluntario implica ciertos costos para quienes lo hacen, que no reciben retribución; al menos, no las que en general se acostumbran y aspiran en nuestra sociedad, en que el tiempo vale oro, el dinero es escaso o a pocos les alcanza, y el consumo marca la posibilidad de integración social de las personas, situaciones de las que el voluntariado pareciera no hacer eco.

Otra consideración interesante en torno a las definiciones del fenómeno del voluntariado, es distinguir si éstas se asocian a una mirada más asistencialista de la acción voluntaria, o bien a una visión del voluntariado como una acción de promoción social. La diferencia entre ambas perspectivas, aunque viene desarrollándose en períodos previos, se hace más clara a partir de los años '60, junto a los cambios políticos y culturales de la época. En este marco, frente a un voluntariado asistencialista “tradicional”, caracterizado por acciones paliativas de las difíciles condiciones de vida de ciertos sectores de la sociedad (pobres, enfermos, víctimas de catástrofes), sin

propuestas de cambio de tales condiciones de vida, se desarrolló una forma de entender el voluntariado como instrumento de transformación social, cambiando las prácticas de asistencia por acciones que promovieran en las personas una mayor conciencia de sus derechos, capacidades y posibilidades de superación. Los que se autodenominan “voluntarios de promoción” se ven a sí mismos más comprometidos con los cambios que pretenden generar, y se consideran un movimiento social, lo que les otorga mayor visibilidad, así como peso político, lo que puede observarse en algunos momentos de la historia del voluntariado en nuestro país, por ejemplo, la oposición a la dictadura militar de los años '70 y '80 (ver más adelante, sección 2.1.).

Si bien ambas posturas se enfrentaron en un comienzo, actualmente coexisten; y aunque algunas investigaciones las vinculan con diferentes características como, por ejemplo, la edad (Bettoni y Cruz, 2002), lo cierto es que el panorama del voluntariado actual muestra una intensa mezcla e interacción de ambas. También es cierto que en la actualidad, la mayor parte de las organizaciones de voluntariado se sitúan a sí mismas en el lado de la promoción, así como se observa también que todas las políticas sociales públicas se declaran “de promoción”, lo que habla de una cierta desvaloración del asistencialismo en el ámbito social.

En resumen, puede decirse que existe una diversidad de elementos que caracterizan y definen esta actividad, entre los cuales los más predominantes son que el voluntariado:

- Tiene carácter de acción, actividad o tarea concreta;
- Expresa el ejercicio libre de la voluntad de quien lo realiza;
- Se realiza sin recibir retribuciones económicas (excluyendo ciertos costos operacionales o seguros para los voluntarios)
- Es programático, esto es, tiene algún grado de organización y sistematicidad.

## 1.2. El sujeto del voluntariado: el voluntario

Caracterizado el voluntariado, especialmente desde la noción de acción, es preciso preguntarse acerca de los sujetos que protagonizan esta acción: quiénes son y cuáles son sus características más relevantes. Nuevamente surge aquí una serie de conceptualizaciones que asignan al “voluntario” diferentes cualidades, que muestran una diversidad de miradas sobre lo que identifica a este sujeto.

En términos generales, la mayoría de éstas enfatizan como característica del sujeto voluntario que éste hace ejercicio de su libre voluntad y que su acción no recibe recompensas económicas; finalmente, aunque se habla de “individuos” que son voluntarios, existe una tendencia a relevar la importancia de la pertenencia a una organización. La siguiente conceptualización condensa los elementos mencionados de forma representativa:

“Se entiende como voluntario a toda persona física que libre, gratuita y responsablemente dedica parte de su tiempo a actividades a favor de la comunidad, desde un proyecto desarrollado por una entidad de voluntariado” (Oficina Regional de Voluntariado de la Junta de Comunidades Castilla - La Mancha, 2000, pp. 5)

Otras formas de entender el término voluntario introducen aspectos más novedosos, que aportan otras miradas sobre los voluntarios como sujetos. Por ejemplo, una conceptualización interesante atiende a su nivel de implicancia con la acción, del cual se podría derivar una “tipología” de voluntario en Argentina:

“el voluntario social que podría constituirse como una categoría diferencial que incluya en su interior casos como el del que se solidariza ante situaciones de emergencia como las inundaciones o presta asistencia en hospitales o cooperadoras, destinando su tiempo libre para ello . Otra serían los militantes sociales, aquellos que desde sus situación de necesidad o su convicción trabajan para salir de su situación (autoayuda si se quiere) ayudando a sus pares , y un ejemplo típico son generalmente las organizaciones de base y algunas redes de villas y asentamientos, como también algunas ONGs de asistencia técnica. Por último se podría pensar en otra categoría conformada por los militantes socio-políticos, que se asemejan a los anteriores pero que buscan incidir directamente en

el sistema político y aquí aparecen con fuerza algunas organizaciones de derechos humanos entendidas a estas en sentido amplio.” (Insúa, 1999, pp. 16)

Estos tipos de voluntario pueden ser situados en el ya comentado polo asistencia-promoción, distinguiendo a quienes actúan de manera reactiva ante situaciones de emergencia, hasta aquellos cuya acción tiene fines más profundos y sistemáticos; es interesante también la introducción de la militancia sociopolítica, como un tipo de voluntariado que representaría un compromiso profundo con la acción voluntaria, en este caso, ligada a la transformación política.

Asumiendo también el papel transformador del voluntario, la definición que sigue rescata variados factores y motivaciones que mueven a las y los voluntarios:

“[Voluntario es] Todo actor social y agente de transformación que presta servicios no remunerados en beneficio de la comunidad, donando su tiempo y conocimientos, realizando un trabajo generado por la energía de su impulso solidario, atendiendo tanto a las necesidades del prójimo y a los imperativos de una causa, como a sus propias motivaciones personales, sean éstas de carácter religioso, cultural, filosófico, político o emocional” (Shaw de Critto y Karl, 1998, citado en Alcalá Consultores, 2002, pp. 19)

Esta definición introduce aspectos subjetivos del voluntariado: las motivaciones personales y las emociones de los voluntarios, así como su profunda relación con factores de orden social e histórico como las necesidades sociales, la cultura, la política, etc. Así, abre la posibilidad de entender el voluntariado como una actividad que entremezcla la subjetividad y la visión del mundo propia de cada voluntario o voluntaria, con los procesos históricos y sociales más amplios que conforman y son conformados por las visiones particulares, en un proceso de influencia recíproca. En otras palabras, habla del voluntario como un sujeto que desarrolla esta actividad desde su propia historia y convicciones personales, y en un contexto particular, factores que dan a cada experiencia de voluntariado un sentido único al que sólo es posible acceder desde la perspectiva de sus propios protagonistas. Sin descartar las fuerzas históricas, culturales y sociales que influyen la acción de cada individuo (ver cap. 2), las mediatiza desde la

capacidad de los seres humanos de construir su realidad y visión del mundo a través de procesos de interpretación individuales y colectivos.

## **2. Historia y situación actual del voluntariado en Chile**

Para contextualizar esta investigación y tener un panorama del estado del conocimiento sobre el tema del voluntariado nacional, ahora se revisan de forma breve algunos aspectos destacados de su desarrollo histórico en nuestro país, así como algunos resultados relevantes de las más recientes investigaciones sobre voluntariado desarrolladas en Chile. Finalmente, se reseña el caso de la institución escenario de la investigación, Fundación Gesta, como una experiencia particular de voluntariado en Chile.

### **2.1. Orígenes y evolución del voluntariado en Chile.**

La primera acción voluntaria registrada como tal en la historia del país, es la acción organizada de la comunidad en el incendio de la ciudad de Valparaíso en 1851 (Alcalá Consultores, 2002).

Sin embargo, antes y después de ella es posible rastrear otros antecedentes sobre el tema, aunque la historia del voluntariado como tal no ha sido recopilada; las sistematizaciones existentes se refieren más a acciones solidarias y filantrópica y al rol de los movimientos sociales o del sector privado en el progreso social del país, planos en los que se ha desarrollado la historia del voluntariado chileno y que aportan información directa e indirecta sobre su origen y evolución.

Según varios autores (Jiménez, 1999; Alcalá Consultores, 2002), los orígenes del voluntariado chileno pueden rastrearse hasta las expresiones de colaboración y solidaridad de nuestras culturas aborígenes, que desarrollaron prácticas sociales de ayuda mutua y cooperación íntimamente ligada a la supervivencia de las comunidades. Un ejemplo de lo anterior es la práctica del “mingaco”, “turna” o “minga”, un sistema de

trabajo voluntario recíproco, aún vigente para realizar tareas de bien comunitario. Si bien el principio que rige estas prácticas es la reciprocidad en la ayuda, esto es, la espera de una retribución por parte del que es ayudado, tal retribución no es directa, (paga por un trabajo realizado), sino que se asocia más con el bien común, lo que las hace desarrollos incipientes de trabajo voluntario; además, como se vio en la sección anterior, algunas definiciones de voluntariado no excluyen la mutualidad como principio de la práctica.

Tras la llegada de los conquistadores españoles, las formas de solidaridad indígena fueron prácticamente suprimidas por la implantación del nuevo sistema económico y social. Durante la dominación española de los siglos XV, XVI y principios del XVII, tres actores principales, el Estado, la Iglesia Católica y la sociedad civil (personas particulares, movimientos sociales, etc.), cumplieron diversos papeles en el desarrollo de la beneficencia y caridad pública, uno de los escenarios en que surge y se desenvuelve el voluntariado chileno.

Según Zulueta (2002), durante las épocas de la Conquista y la Colonia no se puede hablar de voluntariado, ya que no existe definición del término ni información sobre su desarrollo. Sin embargo, el que no haya un registro de estas prácticas no quiere decir que ellas no se dieran; por ejemplo, la acción evangelizadora de la Iglesia Católica durante la Colonia generó iniciativas de beneficencia, dirigidas y realizadas mayormente por sus miembros e instituciones, y orientadas a colonos y mestizos empobrecidos, así como a indígenas al margen del sistema de encomiendas o sus comunidades de origen (Alcalá Consultores, 2002). La aristocracia terrateniente criolla, equivalente a la sociedad civil de la época, participó en estas instancias mediante donaciones en dinero y bienes, inspiradas en los preceptos cristianos de amor al prójimo y evangelización de los no creyentes. El rol del Estado fue mínimo, por cuanto la beneficencia y la caridad eran ocupación exclusiva de la Iglesia Católica y los particulares.

Posteriormente, bajo la influencia de las ideas de la Ilustración, y premisas de modernización y desarrollo, el Estado realizó iniciativas de erradicación de la pobreza y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas. La participación de particulares, a través de inversión económica, fue estrictamente supervisada por las autoridades; lo mismo ocurre con la acción de la Iglesia Católica, en un intento de la Corona española de recuperar el poder político que veía amenazado por el clero; sin embargo, la enorme influencia moral, política y económica de éste, así como la precariedad de las condiciones de vida de muchos habitantes del país, obligaron a las autoridades a tolerar su participación en el ámbito social, bajo patrocinio y regulación estatal. (op. cit. ant.). De esta época datan incipientes políticas de “promoción social”, ya que algunas instituciones de beneficencia y asistencia social, además de acoger y amparar a los pobres, les instruyeron en oficios y trabajos que les ayudaran a sobrevivir por su propios medios.

Tras la Independencia en 1810, las acciones de beneficencia recibieron el carácter legal que antes no tenían. Los particulares y el Estado se convirtieron entonces en los actores más relevantes del ámbito, agregándose los movimientos de las clases trabajadoras, surgidos a mediados del siglo XIX.

En cuanto al rol del Estado, la beneficencia se institucionalizó: en 1832 se creó la Junta Nacional de Beneficencia y Salud Pública, y a través del Código Civil, se reguló fuertemente la existencia de corporaciones y fundaciones privadas sin fines de lucro.

El aporte de los privados fue fundamental, ya que aunque el Estado actuaba como benefactor, no era capaz de sostener por sí solo una política pública hacia los más necesitados, tanto por recursos como por capacidad de acción. Así fue que el trabajo, el tiempo, y sobre todo el aporte económico de los particulares dedicados a la caridad, resultaron esenciales para mantener esta política, aunque fueron insuficientes para transformar las desigualdades sociales y económicas de la época.

Un aporte importante al desarrollo del voluntariado solidario en el país es la organización progresiva de los ciudadanos para el enfrentamiento de catástrofes como la inundación de Santiago en 1827, o los incendios que en Valparaíso y la capital del país originaron los primeros Cuerpos de Bomberos (en 1851 y 1863, respectivamente). El afrontamiento de catástrofes y desastres es otro escenario en que hasta hoy, el voluntariado chileno se configura y crece.

Otros movimientos sociales, influenciados por la ideología liberal extranjera, desarrollaron iniciativas gratuitas de educación e ilustración de los sectores empobrecidos; por ejemplo, la Sociedad de la Igualdad, fundada en 1850, en la que destacó Francisco Bilbao; también los movimientos artesanales voluntarios de autoayuda y mutualismo, surgidos en nuestro país en 1829, contribuyeron al impulso de las acciones solidarias reivindicativas. Sin embargo, por su búsqueda de cambio en las inequidades sociales, y la crítica a las políticas sociales de la época, fueron severamente controlados y reprimidos por el Estado y las clases dominantes, que los percibieron como una amenaza política; efectivamente, estas asociaciones fueron la base de los movimientos obreros y de los partidos populares de izquierda del siglo XX, incrementándose y logrando cierta mejoría en la calidad de vida de sus asociados.

Tras la crisis política y la guerra civil de 1891, diversos y numerosos movimientos sociales, representantes de diferentes sectores sociales, se convirtieron en actores relevantes del ámbito de la solidaridad, compartiendo una postura crítica común frente al sistema social, económico y político que ocasionaba la pobreza y exclusión de una gran parte de la población del país. Se produjo un fortalecimiento del sector obrero; aparecieron los movimientos estudiantiles organizados, entre los que se destaca el trabajo social de la Federación de Estudiantes de la Universidad de Chile, FECH (Cabrera, 2000), así como los movimientos de mujeres, que desde la participación en acciones de caridad y beneficencia tradicionales, fueron formando progresivamente

movimientos de reivindicación de sus derechos cívicos y de género. Además, continuaban las iniciativas de beneficencia asistencial, y se crearon las primeras instituciones que respondían a la lógica de voluntariado: la Cruz Roja Chilena, en 1903, y el Movimiento de Guías y Scouts de Chile, en 1909. (Alcalá Consultores, 2002)

El trabajo voluntario de los años '60 y '70, fuertemente ideologizado, reflejó la tensión entre los diferentes sectores políticos del país, y la sucesión de diversas tendencias en el gobierno. Las acciones sociales se enmarcaron especialmente en los ámbitos educativos y productivos, destacándose la “Batalla por la Producción” que profesionales, técnicos y obreros fabriles desarrollaron durante el gobierno de Salvador Allende, trabajando en horarios extras de forma gratuita para hacer frente al boicot económico de los sectores opositores al régimen de la Unidad Popular.

En cuanto a la acción de la Iglesia Católica, su separación definitiva del Estado en la Constitución de 1925, reorientó su trabajo hacia labores asistenciales, especialmente en aquellas áreas en que la labor del Estado era insuficiente; estas iniciativas estuvieron dirigidas tanto por laicos voluntarios como por órdenes religiosas, o una mezcla de ambos. Probablemente, la institución más renombrada del sector es el Hogar de Cristo, fundado por el sacerdote jesuita Alberto Hurtado en 1944, con el fin de promover la solidaridad entre los chilenos y ayudar a los más necesitados; otras iniciativas destacadas, llevadas adelante por sectores vinculados a la Iglesia, fueron la Unión de Empresarios y Ejecutivos Cristianos, USEC, creada en 1948, y orientada a difundir los valores cristianos y la solidaridad en la empresa privada, así como CÁRITAS Chile, una organización de voluntarios y donantes que desde 1961 trabaja en crear conciencia y compromiso social entre los chilenos, inspirados en valores cristianos. Todo lo anterior fue consolidado por el llamado que el Concilio Vaticano II de 1962 hizo a los sacerdotes y fieles católicos, para extender su preocupación tanto a lo espiritual como a las condiciones sociales y materiales de las comunidades en que trabajaban.

Luego del golpe de Estado que derrocó a Salvador Allende, la dictadura militar inició profundos cambios económicos, políticos, sociales y culturales que dieron origen al Chile actual (Alcalá Consultores, 2002). Durante su gobierno, se desarrollaron dos líneas de voluntariado muy diferentes, aun cuando compartían la intencionalidad política e ideológica como base de su accionar. Por una parte, se desarrolló un voluntariado asistencial desde el propio gobierno, que cumplía a la vez una labor de proselitismo y penetración ideológica de los sectores sociales más vulnerables. Un ejemplo fue la creación de Fundación CEMA Chile, dirigida por la esposa del General Pinochet, que transformó los centros de madres, surgidos de un afán reivindicativo y solidario de las mujeres pobladoras, en redes de apoyo al gobierno militar a través del trabajo de sus integrantes. Otras iniciativas de voluntariado surgidas durante esta época son las “Damas” de diversos colores, que desarrollaron su acción en los hospitales, asilos y cárceles, y en las esposas de altos funcionarios del gobierno militar tuvieron un rol destacado. De la asociación del voluntariado a estas organizaciones, provino cierta desvaloración y carga negativa que el término “voluntariado” tuvo en organizaciones opositoras al régimen militar, las que no se identificaban con él (Zulueta, 2003)

Estas llamadas Organizaciones no Gubernamentales u ONGs, desarrollaron una acción social paralela a la estatal, con los propósitos de defender los derechos humanos, reclamar la restauración democrática del país, y articular la reorganización de la ciudadanía, suprimida por la dictadura militar. Las ONGs, que incluyeron a ciertas instituciones ligadas a la Iglesia Católica, eran contrarias al régimen militar, y fueron financiadas desde el extranjero; su acción se desarrolló en todos los ámbitos posibles, desde la asistencia judicial hasta el trabajo en ámbitos educativos, políticos, culturales, económicos, etc., promoviendo y restaurando canales de expresión y participación, ofreciendo un discurso alternativo y crítico al oficial, y fomentando la organización de los sectores populares para reducir su vulnerabilidad ante las nuevas políticas reinantes. Aunque parte de su personal era pagado, también agruparon a un importante voluntariado estudiantil, universitario y poblacional (Alcalá Consultores, 2002). Según

Jiménez (1999), la década de los '80 en nuestro país fue la época de mayor florecimiento y multiplicación de estas entidades, que se convirtieron en el nuevo escenario de las políticas sociales chilenas.

En cuanto al rol del sector religioso, cabe destacar el Comité de Cooperación para la Paz en Chile, formado el año 1974 por representantes de diversas Iglesias, y cuya acción se concentró en dar protección y amparo a los perseguidos políticos. Una iniciativa similar fue impulsada por el Cardenal Raúl Silva Henríquez en la Vicaría de la Solidaridad, que surgió el año 1976 con fines parecidos a los del ya mencionado Comité, y que terminó extendiendo su acción a otros ámbitos sociales como la educación, la salud, el trabajo, la atención alimentaria, etc.

Finalmente, las organizaciones estudiantiles, suprimidas por el nuevo régimen y que sobrevivieron en la semiclandestinidad mediante el trabajo voluntario, fueron formalmente reestablecidas en 1984, llegando a convertirse en una forma de acción organizada de solidaridad y resistencia democrática al régimen militar por parte de los estudiantes.

Tras el retorno de la democracia en 1990, las tareas en los ámbitos de la reorganización social y la participación ciudadana eran un enorme desafío. En el país se había consolidado un modelo económico de libre mercado, en el que el Estado conservaba sólo un rol regulador; y aunque se habían logrado buenos resultados a nivel macroeconómico (crecimiento económico sostenido, reducción de la deuda externa, etc.), aún estaba pendiente el casi 40% de la población que vivía la pobreza, y las desigualdades en la distribución de la riqueza. Por otra parte, si bien el gobierno militar impulsó políticas de modernización en ámbitos como la salud, la educación y la vivienda, se abrieron nuevos problemas referidos a medio ambiente, género, juventud, etnias, seguridad ciudadana, etc. El nuevo gobierno hizo frene a esto con iniciativas como la creación de nuevos organismos de coordinación del sector social y la dictación

de leyes para incrementar recursos estatales para políticas sociales, por ejemplo, la de Donaciones Culturales y Donaciones Educativas.

En el ámbito de la acción privada, el retorno de la democracia se tradujo en un cambio de rol de las ONGs, hacia la asesoría o consultoría técnica en ámbitos especializados. Además, emergieron nuevas organizaciones de base que se sumaron a las tradicionales de mujeres, pobladores y jóvenes, respondiendo a los nuevos problemas de la sociedad: por ejemplo, organizaciones de consumidores, movimientos ecologistas, grupos de portadores de VIH, etc., y se mantuvieron las acciones de beneficencia de instituciones tradicionales. Por su parte, los movimientos estudiantiles voluntarios, si bien desarrollan iniciativas temporales, se convierten en un espacio de participación ciudadana de una generación de jóvenes que no simpatiza con la vía política tradicional, generando acciones de asistencia social en entornos rurales y urbano populares; así mismo, la apertura de programas como Servicio País y Adopta un Hermano, buscaron vincular el trabajo (a veces remunerado) de estudiantes y profesionales jóvenes con el desarrollo social de localidades pobres, o con el acompañamiento de niños en riesgo social, respectivamente (Alcalá Consultores, 2002).

En los últimos años se han hecho esfuerzos por cuantificar el fenómeno del voluntariado en Chile, lo que ha resultado difícil debido al dinamismo que caracteriza el sector. Otra dificultad es que el voluntariado como tal ha sido abordado como tema de discusión e investigación sólo recientemente, por lo que los datos y estimaciones que se tienen de él de épocas anteriores, en general provienen de investigaciones indirectas. De todas maneras, el Comité chileno de organizaciones de voluntariado, conformado tras la celebración de Año Internacional del Voluntariado, estimó el número de voluntarios chilenos en 600.000 personas, integradas en instituciones (Chilevoluntario.cl, 2001); a ellas habría que agregar una cifra desconocida de voluntarios no organizados, o bien, pertenecientes a organizaciones no registradas o sin personalidad jurídica. Estimaciones del año 1983 (Jiménez, 1999), que cifraban en 150.000 el número de voluntarios en

diversas entidades sociales, permitirían señalar un aumento en las personas que desarrollan esta actividad.

## 2.2. Situación actual del voluntariado en Chile

Durante el año 2002 se conocieron dos estudios, encargados por el Programa estatal de Fomento al Voluntariado, dependiente de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General del Gobierno de Chile, los que dan cuenta de parte de la situación actual en el país, representando la mayor sistematización producida hasta ahora sobre el tema. Estos fueron la “Investigación sobre la Conversación Social y Opinión Pública acerca del Voluntariado en Chile”, realizado en conjunto por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), la empresa consultora MORI y el Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (CERC); y “Voluntariados en Chile: Lo plural y lo diverso. Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior”, de Alcalá Consultores. A continuación se presentan algunos de sus resultados más relevantes, así como un breve resumen del Programa de Fomento al Voluntariado, el que desde su creación se ha convertido en un importante referente del sector.

a. “Investigación sobre la Conversación Social y Opinión Pública acerca del Voluntariado en Chile”, de FLACSO, MORI y CERC.

Realizado entre mayo y junio de 2002, encuestó a 1.600 personas mayores de 15 años, de 4 grandes centros urbanos del país, para conocer la situación, características y proyecciones de personas con diferentes grados de participación social, y contribuir al desarrollo de políticas de fortalecimiento de la participación en organizaciones e iniciativas de voluntariado en nuestro país (FLACSO, CERC, MORI, 2002).

Sus principales resultados fueron:

- El 18% de los encuestados dijo participar al menos 1 vez al mes en una actividad de servicio o ayuda voluntaria.
- Los tipos de acciones voluntarias desarrolladas correspondían a: ayuda a terceros (29%), recolección de bienes (14%), actividades académicas (12%), actividades comunitarias (11%), actividades recreativas (5%), y otras (27%).
- Las motivaciones para ser voluntarios incluyeron la necesidad de ayudar (22%); la ayuda a los necesitados (15%); el servicio a los demás (11%); la solidaridad, razones espirituales o estar con otra gente (6%); y otras razones (12%).
- Sobre lo buscado por los voluntarios en su trabajo, se señaló como lo más importante entregar lo que saben (49%), compartir con los que tiene menos (43%) y ayudar a disminuir la desigualdad existente (39%). Respecto a los aportes y ventajas recibidas por los que participan en acciones voluntarias, están el reconocimiento simbólico (35%), la capacitación (30%), y la ayuda para locomoción y alimentos (23%)
- Sobre las características de los voluntarios, se considera que son personas “con vocación” (91%), “como todos” (85%), “con tiempo libre” (56%), “mayoritariamente jóvenes” (51%), y “mayoritariamente mujeres” (50%).
- Los encuestados creen que en Chile, el 28% de la población participaría como voluntario.

A partir de los resultados, los autores recomendaron indagar los aspectos valóricos asociados a las motivaciones para participar, así como los temas de la tolerancia y la formación de comunidad política (op. cit. ant.).

b. “Voluntariados en Chile: Lo plural y lo diverso. Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior”, de Alcalá Consultores.

Consistió en la sistematización de información nacional e internacional sobre aspectos conceptuales, históricos y legales del voluntariado (algunos expuestos en el capítulo 1), así como en una consulta a 1.026 organizaciones de todo el país que trabajan

con voluntarios, con el fin de validar un instrumento para su catastro, y hacer un registro inicial de las características básicas de estas organizaciones (Alcalá Consultores, 2002).

Los principales datos recogidos en relación a las características de las organizaciones consultadas señalan que:

- El 47,7% de las organizaciones fue creada después de 1990; el 88,1% de las organizaciones cuenta con personalidad jurídica (organizaciones comunitarias, fundaciones, corporaciones, etc.)
- El promedio de integrantes es de 365, pero el 76,5% de ellas tiene menos de 100 integrantes, siendo más frecuente (33,4%) las de 20 a 49 miembros; el 94,4% de las organizaciones no cuenta con personal remunerado.
- Sus vías de financiamiento son: aportes directos de personas naturales, 81,2%; fondos obtenidos a través de actividades propias, 66%; fondos públicos concursables, 35,1%; y subsidios estatales, 29,5%
- Las áreas temáticas de trabajo más comunes son: salud 54,4%; capacitación 50,5%; deportes y recreación 49,9%; asistencia social 49,4%; y educación 44,6%
- La principal actividad realizada es el trabajo voluntario, 89,7%.
- La principal vía de captación (80,4%) de voluntarios es a través de los propios miembros de la organización.
- Las principales actividades de los voluntarios son: la ayuda y atención de enfermos, discapacitados y sus familias (14%); actividades o talleres deportivo/recreativos (11,6%); ayuda en emergencias y rescates (9,4%) y actividades asistenciales (7,5%)
- El promedio de tiempo dedicado por los voluntarios es de 10,8 horas semanales, siendo más frecuentes entre 2 y 5 horas a la semana (36,4%)
- Un 60% de las organizaciones capacita a sus voluntarios y voluntarias, destacándose las de emergencias, religión y medio ambiente.

Un resultado relevante señala que las organizaciones identifican su labor con solucionar “problemas específicos de la gente” (46,7%); “generar capacidades en las personas” (27,5%); y “obtener beneficios para sus propios miembros” (16,7%), dato que se relaciona de forma interesante con la antigüedad de la organización: si bien “ayudar a la gente solucionar problemas específicos” predomina en todas las antigüedades, es una opción claramente mayoritaria sólo en las instituciones creadas antes de 1975.

Finalmente, sobre el perfil de los voluntarios, se destaca que dado que las organizaciones orientan sus acciones a fines específicos, los requisitos del voluntario tienen un gran peso, de acuerdo a los objetivos y áreas de acción. También se destaca que existe una importante proporción de mujeres en las organizaciones chilenas de voluntariado, así como un predominio de voluntarios de nivel socioeconómico medio; mientras que en otros aspectos, como el nivel educacional, la situación de empleo y el nivel educacional, la tónica es la diversidad entre los voluntarios y voluntarias. Finalmente, considerando el promedio de tiempo (cercano a 11 horas semanales) que los voluntarios dedican a la organización, los autores señalan que refleja un importante compromiso con la acción que realizan.

c. Programa de Fomento al Voluntariado de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Desde el reconocimiento de la ONU (1998) sobre la importancia social, política y económica del voluntariado, el llamado a fortalecerlo en la sociedad fue recogido oficialmente en el país mediante la creación del Programa de Fomento al Voluntariado, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo con cerca de 5 millones de dólares. Sus objetivos generales han sido generar mayores niveles de participación, asociatividad y compromiso social, a través de la práctica voluntaria activa de la ciudadanía; y desarrollar actividades que fomenten y amplíen el campo de acción del voluntariado como expresión de ciudadanía activa, colaborando en el fortalecimiento de

la cultura solidaria en el país, así como en el establecimiento de futuras políticas de fomento de la actividad (Chile, División de Organizaciones Sociales del Ministerio de Secretaría General de Gobierno, 2004; Alcalá Consultores, 2002)

En su etapa inicial ha sido dirigido a jóvenes, adultos mayores y trabajadores interesados en colaborar en iniciativas que mejoren la calidad de vida de un grupo de personas en un territorio determinado. Para ello, el Programa desarrolló tres líneas de acción piloto: la producción de conocimiento sobre el voluntariado, a la que corresponden los estudios anteriormente reseñados; el desarrollo de estrategias comunicacionales para sensibilizar a la comunidad acerca del valor social de las acciones voluntarias y hacerlas más visibles; y la creación de Centros Regionales de Voluntariado (CRV) en las regiones Metropolitana, IV, V y VIII regiones, orientados a facilitar la acción voluntaria, la mediante formación de redes canales de derivación e inserción de voluntarios y entrega de formación; además de la necesaria evaluación del proceso, mediante un permanente seguimiento y monitoreo de las actividades, para recoger los insumos necesarios para la formulación de una propuesta de política nacional en el tema.

Según datos de la DOS (Aravena, 2004), más de 5.000 voluntarios se integraron individualmente a los CRV, y 9.000 participaron en los proyectos a través de sus organizaciones. Una conclusión de la evaluación y seguimiento del Programa es que “para consolidar el aporte del voluntariado a la sociedad, es fundamental dar un soporte legal e institucional pertinente y viable” (op. cit. ant, pp. 2), por lo que se ha incluido un estatuto del voluntariado en la propuesta del “Proyecto de Ley de Participación Ciudadana”, que ha comenzado a discutirse por estos días.

Como comentario final sobre el panorama actual del voluntariado en Chile, es posible señalar que su inmensa complejidad social, que implica una heterogeneidad reconocida, así como una magnitud desconocida hasta el momento, hacen difícilmente esperable que

tanto las investigaciones como los datos antes reseñados puedan reflejar toda la vasta riqueza que tal complejidad representa; ello, sin considerar además que las metodologías utilizadas en la recolección de los datos sobre el voluntariado pierden de vista algunas de sus dimensiones, y generan cierta tendencia a institucionalizarlo en la forma de ciertas prácticas, actitudes y cifras.

Es por ello que se hace necesario fomentar y diversificar este creciente interés por comprender el voluntariado, aportando nuevas perspectivas que den cuenta de tales otras dimensiones, y de otras aristas que pueden darnos a conocer. En ese sentido, la intención de recoger la mirada que los propios protagonistas de la acción voluntaria tienen sobre ella, apunta a rescatar los elementos más subjetivos de este fenómeno, sin dejar de lado los procesos sociales que influyen y son influidos por las subjetividades particulares, y construyendo así una mirada psicosocial del voluntariado que intente dar cuenta de ambos procesos.

### 2.3. El voluntariado en Fundación Gesta.

Gesta, Fundación Marista por la Solidaridad, es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, cuyo fin es fomentar la solidaridad y la justicia social entre los jóvenes, principalmente a través de la promoción de iniciativas de trabajo voluntario. Fue fundada en 1997, por un grupo de ex alumnos y otros jóvenes relacionados con los colegios de la ex Provincia de Hermanos Maristas de Chile<sup>1</sup>.

En el desarrollo de su objetivo, Fundación Gesta asume ciertos principios que orientan de modo general su cumplimiento (Gesta, 1997): la solidaridad como una capacidad, elemento central de la personalidad humana; los jóvenes como protagonistas de la construcción de una sociedad justa, plural y fraterna; la educación en solidaridad

---

<sup>1</sup> Congregación religiosa fundada en Francia, a principios del siglo XIX, por San Marcelino Champagnat. A Chile llega en 1911, y está dedicada primordialmente a la educación de niños y jóvenes; actualmente posee 10 colegios en nuestro país.

como un proceso de toma de conciencia de las iniquidades del medio social y de la forma de enfrentarlas; la horizontalidad y la participación como características de su acción y trabajo social; y la opción preferencial por los más pobres, éste último un principio que proviene de su raigambre institucional en la espiritualidad religiosa marista. Estos principios se conjugan en una forma de entender el voluntariado juvenil que, junto a la acción solidaria propiamente tal, involucra también procesos de reflexión y proyección personal en sus participantes, así como de encuentro e integración grupal; ello se plasma en la misión institucional, centrada en la Educación en Solidaridad de las y los jóvenes, los que son los principales destinatarios del trabajo de la Fundación. La solidaridad en que este modelo busca educar surge del encuentro con otro, que es reconocido como herido en su dignidad personal, por las condiciones de pobreza e injusticia en que vive, a partir de lo cual se produce un cuestionamiento y problematización de la realidad que genera esta condición, y la acción decidida para enfrentarla, con el destinatario como protagonista y sujeto de este proceso de superación y cambio (Gesta, 2003a).

El voluntariado de Gesta está compuesto por jóvenes, mayormente post secundarios, integrados a la Fundación en diversas modalidades, ya sea a través de grupos de servicio, como colaboradores de las áreas de trabajo, o en las experiencias de verano. La mayor parte de las acciones de Gesta están orientadas a ofrecerles espacios de sensibilización, acción y reflexión sobre su capacidad solidaria, promoviendo así su compromiso con la justicia social; entre estos espacios, los más destacados son las experiencias de verano (campamentos y colonias recreativas para niños en riesgo social), en las que se concentran la mayor parte de los voluntarios, y los Grupos de Servicio, un espacio de voluntariado más sistemático que se desarrolla a lo largo de todo un año de trabajo, y a los que pertenecen los participantes de esta investigación.

En líneas generales, los Grupos de Servicio consisten en una invitación a las y los jóvenes a participar activa y continuamente en actividades voluntarias de servicio a los

demás, que combinan la acción, la reflexión sobre la actividad desarrollada, y la capacitación para el mejoramiento de ésta; se entienden como una “instancia que congrega a jóvenes voluntarios unidos con el fin de servir a otras personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o exclusión” (Gesta, 2002, pp. 6), para lo cual las y los participantes conforman grupos de trabajo, que deciden dónde, cuándo y cómo desarrollarán su trabajo voluntario.

Por su parte, la Fundación los apoya a través de un “Itinerario de Acogida y Acompañamiento” (Gesta, 2003b), que describe los objetivos, etapas, metodologías, contenidos e indicadores de logro que todos los grupos desarrollan y cumplen durante el año de trabajo. Tras la evaluación hecha a principios del 2002, el Itinerario actual, considerado como un plan de transición, se desarrolla en 5 fases: Sensibilización, Planificación participativa, Ejecución, Profundización, y Recapitulación y Proyección, las que agregan espacios de interiorización de los voluntarios en el plan educativo de la Fundación (etapa 1), así como de evaluación en acción, tanto del proyecto de servicio y de la evolución del trabajo grupal, para implementar acciones que permitan mejorar ambos aspectos (etapa 5). Como metodología general, el plan de transición varió desde un “eje experiencial”, con un fuerte énfasis en el análisis de las experiencias de trabajo y en los procesos personales y grupales, hacia la “elaboración de proyectos”, más acorde con la motivación principal de las y los participantes, centrada en la acción propiamente tal, aunque sin dejar de lado el impacto personal y comunitario del voluntariado.

Por otro lado, los Grupos de Servicio cuentan con una asesoría personalizada, ofrecida por un miembro del equipo del área de Formación, de acuerdo a sus características específicas (por ejemplo, antigüedad y área de servicio), la que se complementa con el trabajo del “Acompañante” de cada grupo, que corresponde a un integrante de éste que asume funciones de liderazgo y coordinación (op. cit. ant).

En el período 2000-2003, los Grupos de Servicio constituyeron la apuesta programática más importante de Gesta en el cumplimiento de su misión, ocurriendo un aumento sostenido en sus participantes: de 35 en el 2000, a 47 el 2001, y 55 el 2002, según estadísticas del área de Proyectos de la Fundación (Gesta, 2003c); para el año 2003, en que se buscaba consolidar ciertos procesos, se restringió la entrada de voluntarios, de forma de mantener estable la configuración de los grupos.

En cuanto a las áreas de trabajo, durante el 2002, en que se trabajó con 7 Grupos de Servicio, se desarrollaron servicios de recreación infantil; reforzamiento escolar; y atención y acompañamiento de indigentes, niños hospitalizados y ancianos institucionalizados.

De acuerdo a los datos con que cuenta la institución, las características de las y los voluntarios de los Grupos de Servicio señalan que (op. cit. ant.):

- Un 54,3% son mujeres, mientras que el 45,7% son hombres;
- Sus edades varían entre los 15 y 26 años, con una proporción mayoritaria (50%) de voluntarios entre 19 y 22 años;
- El 86,9% es estudiante, ya sea de educación superior (65,2%) o secundaria (21,7%);
- Existe una gran diversidad de opciones profesionales entre los estudiantes, destacándose el área de educación y de ingeniería;
- Un 21,7% proviene de colegios de la congregación de Hermanos Maristas, entidad fundadora de Gesta;
- El 60,9% de las y los encuestados llegó a la Fundación a través de una amigo o amiga, a los que les sigue un 13% vinculado a través de movimientos pastorales de los Hermanos Maristas

Finalmente, es importante decir que las y los voluntarios de los Grupos de Servicio representaron durante el 2002 el 24% del total de voluntarios de Fundación Gesta. (Gesta, 2003c), constituyendo el grupo de trabajo más estable de la Fundación. El otro

76% de los voluntarios corresponde a jóvenes que participan en las actividades de verano (Campamentos y Colonias Recreativas), o bien, que realizan voluntariados esporádicos a lo largo del año, por lo que no se desarrolla con ellos una actividad de la sistematicidad que tiene el programa de Grupos de Servicio.

## VOLUNTARIADO Y PSICOLOGÍA

### 3. Antecedentes y estudio del voluntariado en la psicología social

En el campo de la psicología social existe una larga dedicación al estudio de las conductas de ayuda entre las personas, las que de modo general se engloban bajo el concepto de conductas prosociales, o más específicamente, altruismo. El punto de partida más sistemático del interés por el se sitúa a fines de la década de los '60, en los estudios pioneros de Darley y Latané, así como en las investigaciones de Berkowitz y sus asociados (Bar-Tal, 1984). Desde ellos en adelante, y con base en una amplia variedad de fuentes teóricas, se desarrolló la investigación de las conductas prosociales y/o altruistas.

Esta investigación es aplicable y puede aportar en la comprensión del voluntariado, pero las características particulares de éste lo convierten en un objeto de estudio diferente, que reclama para sí el desarrollo de formas específicas de estudiarlo y explicarlo. Esta especificidad se da en la medida que, si bien todas las conductas citadas comparten el trasfondo de la ayuda entre las personas, las conductas prosociales y altruistas tradicional y ampliamente investigadas se refieren a comportamientos espontáneos y más bien aislados en el tiempo (por ejemplo, la actuación ante las emergencias), mientras el voluntariado, según se define en la sección anterior, se puede entender como una acción planificada y continua temporalmente. Por lo tanto, los factores que influyen en su desarrollo, mantención y realización pueden resultar un tanto diferentes.

En este capítulo se revisan dos modelos de comprensión del voluntariado, desarrollados en el ámbito de la psicología social que, según Penner y Finkelstein (1998), pueden dar cuenta de su especificidad como comportamiento. Éstos son el

modelo de proceso del voluntariado, de Omoto y Snyder (1995), y el modelo de identidad de rol del voluntario, de Callero, Howard, y Piliavilin (1987). Según Penner y Finkelstein, estas conceptualizaciones representarían los intentos mejor desarrollados hasta el momento, en la psicología social, por explicar, investigar, e incluso predecir, el voluntariado como comportamiento y/o fenómeno social.

### 3.1. Modelo de proceso del voluntariado

El modelo de proceso de voluntariado de Omoto y Snyder (1995) parte de la consideración del voluntariado como una forma distintiva de ayuda, que se caracteriza por:

- Ser una oportunidad de ayudar buscada por las y los voluntarios;
- Dar la posibilidad, a quienes la ejercen, de meditar y considerar extensamente aspectos como el inicio, la extensión y la naturaleza de su participación;
- Acarrear, en algunas ocasiones, compromisos que se extienden por períodos considerables de tiempo, así como importantes costos personales;
- No existir obligación para las y los voluntarios de involucrarse en esta relación de ayuda; y
- Que, generalmente, las y los voluntarios no conocen previamente a aquellos que ayudan.

Pese a sus especificidades, el voluntariado, como otras formas de ayuda, también genera interés por indagar su relación con aspectos como la personalidad y la motivación, así como por conocer los procesos que lo fomentan y mantienen. Estas preguntas dieron origen al modelo de proceso de voluntariado, cuyos autores construyeron y examinaron principalmente con voluntarios y voluntarias de organizaciones dedicadas al VIH-SIDA, aunque su validación demostró ser aplicable a otras formas y ámbitos de voluntariado (Omoto y Snyder, 1995).

En términos generales, el modelo es un análisis de lo que sucede con las y los voluntarios a lo largo del tiempo, interesándose especialmente por los factores que influyen la permanencia del voluntario/a en una organización (Naranjo, 2000; Penner y Finkelstein, 1998). Así es que organiza el proceso del voluntario/a en tres etapas, las que se asocian con ciertas características psicológicas y conductuales (Omoto y Snyder, 1995).

La etapa de antecedentes involucra los aspectos que impulsan a las personas a convertirse en voluntarios, que según el modelo, serían tres fundamentales:

- Atributos de personalidad, esto es, una constelación de rasgos que podría denominarse “disposición a ayudar”, que predisponen a algunas personas a involucrarse en relaciones de ayuda;
- Motivaciones y necesidades personales y sociales, que empujan a las personas a buscar, involucrarse y mantener a lo largo del tiempo su experiencia de voluntariado;
- Características de las circunstancias de vida de las personas, que crean climas sociales favorables para el trabajo voluntario, tales como la influencia normativa y el apoyo social, de la familia, los amigos y los compañeros de trabajo.

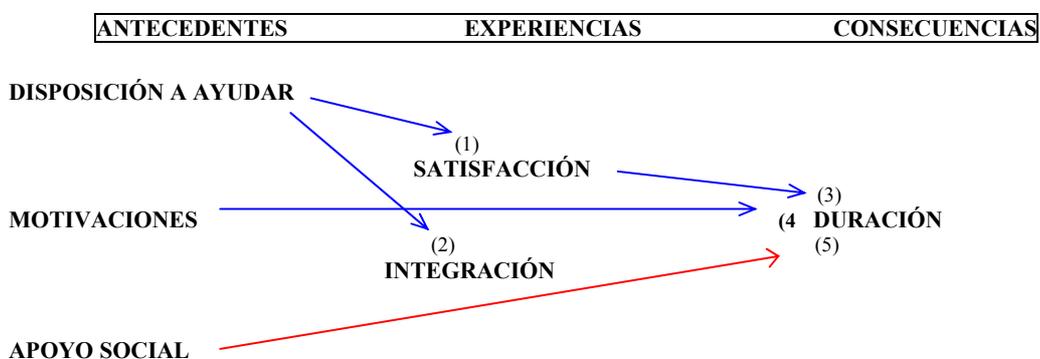
Los tres factores anteriores dan paso a la etapa de experiencias del proceso del voluntariado, que recoge aquellos aspectos que promueven o frenan la continuidad del trabajo voluntario; en esta etapa, si bien existen variadas formas de definir la experiencia de las y los voluntarios, los autores se focalizan en dos aspectos fundamentales:

- La satisfacción con el trabajo voluntario, proponiendo que a mayor satisfacción, hay mayores posibilidades que el voluntario/a continúe como tal, dado que esta satisfacción significaría que disfruta su trabajo, lo considera importante y continuará en él incluso en momentos difíciles;
- La integración del voluntario en la organización de voluntariado, proponiendo que una mayor integración predice un voluntariado sostenido en el tiempo.

La etapa de consecuencias distingue y trata de predecir algunas variables relativas a los efectos de la experiencia de voluntariado, así como a su duración. Omoto y Snyder (1995) sostienen que una preocupación fundamental de las organizaciones se relaciona con el tiempo que las y los voluntarios permanecerán activos como tales; por ello, el modelo intenta predecir, a partir de las variables de las etapas anteriores, la duración del servicio voluntario. Por otra parte, también consideran como consecuencia del proceso de voluntariado la forma en que esta experiencia afecta las actitudes, miedos, conocimientos y comportamientos personales de las y los voluntarios; y considerando las particularidades del voluntariado de VIH-SIDA en que se basa su modelo, su investigación se aplica a examinar la capacidad del modelo para predecir los cambios percibidos en la actitud hacia esta enfermedad.

El examen del modelo, realizado con voluntarias y voluntarios de organizaciones dedicadas al VIH-SIDA, incluyó los constructos que los autores consideraron más plausiblemente involucrados según el análisis conceptual y la investigación previa en el área. Se usaron una serie de instrumentos de medición, así como diversas pruebas estadísticas, las que permitieron configurar el siguiente esquema de interrelaciones entre los constructos.

Esquema 1: Factores e interrelaciones del Modelo de Proceso del Voluntariado



Como se observa en la figura, el examen estadístico del modelo estableció cinco influencias o interrelaciones entre sus constructos:

- Influencia directa y positiva de la disposición a ayudar sobre la satisfacción con el trabajo voluntario (1) y la integración en la organización (2).
- Influencia directa y positiva de la satisfacción con el trabajo voluntario sobre la duración del servicio (3).
- Influencia directa y positiva de las motivaciones del voluntario sobre la duración del servicio (4).
- Influencia directa y negativa del apoyo social sobre la duración del servicio (5).

Los autores resumen estas influencias señalando que las y los voluntarios se mantienen como tales durante mayor tiempo en la medida que están fuertemente motivados y consideran que sus esfuerzos son satisfactorios, pero también mientras ellos se perciben a sí mismos como teniendo un apoyo social relativamente pequeño. Conclusiones similares se obtuvieron al usar el modelo para predecir el cambio percibido en la actitud del voluntario o voluntaria.

Un hallazgo relevante de la investigación del modelo fue que la existencia de disposición a ayudar, como rasgo de personalidad del voluntario o voluntaria, no garantizaba una mayor duración o extensión del servicio voluntario. Los autores lo explican señalando que la disposición a ayudar representaría una orientación general del comportamiento, que no es realista para predecir resultados específicos del proceso del voluntariado. Estos resultados, aunque son específicos para el estudio reseñado, plantean una fuerte contradicción con otras corrientes de investigación que sí postulan y apoyan la existencia de factores de personalidad que influyen el fenómeno del voluntariado, como las de Penner y Finkelstein (1998).

Para finalizar, es importante mencionar que como parte del proceso de examen del modelo, los autores identificaron una serie de cinco motivaciones del voluntariado (ver

sección 4.2), a partir de la cual se construyó un inventario que fue psicométricamente validado para la medición de estas motivaciones (Omoto y Snyder, 1995).

### 3.2. Modelo de identidad del rol de voluntario

El modelo de identidad de rol de voluntario es un acercamiento más sociológico que el anterior; esto es, da menos énfasis a las variables disposicionales y personales, y se basa en la teoría de rol para introducir la importancia de la estructura social y la historia de interacciones sociales para el voluntariado, áreas que, según Gergen (1984, citado en Callero, Howard y Piliavin, 1987), han sido particularmente desatendidas en el estudio de las conductas de ayuda.

Callero, Piliavin y Howard (1987) concuerdan en que el estudio tradicional del altruismo se ha focalizado en conductas de ayuda temporalmente aisladas, intentando identificar factores sociales y personales que expliquen tales conductas; en ese esfuerzo sitúan, por ejemplo, la investigación de las normas sociales y personales, que los autores critican debido a que se centra en el plano individual, sin prestar atención a las fuentes de tales normas en la historia y estructura social. Es por ello que proponen conceptualizar la conducta de ayuda como una conducta de rol, desde la visión interaccionista del rol de G. H. Mead.

La visión de Mead sobre el concepto de rol enfatiza éste como una construcción social creada y validada en la interacción entre las personas, dándoles a éstas la oportunidad de introducir cambios y de elegir cuáles roles desempeñar y cuáles no; esto se diferencia de las versiones más funcionalistas del rol, en las que los individuos no tienen injerencia en la creación de los roles, los que están dados y prescritos desde fuera, situando entonces a los individuos en una relación de dependencia con la sociedad, en que sólo se limitan a representar los roles que les han sido previamente designados (Blanco, 1995).

Sin embargo, la premisa del interaccionismo simbólico de Mead, es que los seres humanos participan activamente en su medio social, interpretando, elaborando y comprendiendo la realidad, y construyendo significados sobre ella de forma intersubjetiva y compartida; ante la supremacía de lo social por sobre lo individual, que se parece peligrosamente al esquema conductista del estímulo y la respuesta, el interaccionismo plantea que la experiencia del mundo, y sobre todo la del sí mismo, “no es fruto de la reacción mecánico pasiva a unas condiciones de estimulación externa, ni mimesis de una supuesta entidad psicológica superior, si no algo que se origina en el transcurso de vida interactiva y comunicativa del sujeto” (Blanco, 1995, pp. 190). De acuerdo con esta premisa, el rol deja de ser un conjunto de pautas de comportamiento externamente prescritas, para convertirse en un símbolo que adquiere significado y validación social a partir de la interacción y la acción creadora de los sujetos; por lo tanto, está abierto al cambio y los individuos tienen libertad de elección sobre los roles que eligen desempeñar (Rose, 1982, citado en Blanco).

Callero, Howard y Piliavin (1987) rescatan estos argumentos relevando dos características definitorias del rol: éste es un objeto social, a la vez que una perspectiva. Como objeto social, el rol es una construcción social definida por la acción, que se experimenta como algo objetivo, pero cuya validación requiere la interacción social; esta interacción se da en el seno de una comunidad, que comparte una comprensión y definición propia y específica del rol. Como perspectiva, el rol es un filtro perceptivo, que ayuda a estructurar el mundo social; actúa tanto a nivel comunitario, como una perspectiva común y compartida, como a nivel individual, donde tiene una importancia fundamental en la definición del self o la identidad de cada individuo.

Es en este punto en que se comienza a desarrollar la relación entre el rol y la conducta de ayuda, en este caso el voluntariado. Piliavin, Howard y Callero (1987) sostienen que lo que cada persona es (su identidad) y hace (su conducta) está enmarcado en los roles sociales que desempeña; entre estos roles, algunos son más centrales o

importantes que otros para la definición del self, al punto que se produce una fusión entre el rol y la identidad personal con implicancias directas para la conducta; y en la medida que las interacciones sociales confirman el significado del rol adoptado por cada persona, éste se vuelve más importante para la definición de su identidad, es decir, aumenta el grado de fusión entre el rol y la identidad personal, y el rol se convierte en una guía para la conducta de la persona. La fusión entre el rol y la identidad personal, entonces, se refiere a la medida en que un rol ha sido internalizado como parte del self; y mientras mayor es esta fusión, o en otras palabras, hay mayor saliencia del rol, mayor es también la probabilidad que una persona se comporte en concordancia con tal aspecto de su identidad (Charng, Piliavin y Callero, 1988)

La pregunta que los autores se hacen a continuación es de qué forma un acto de ayuda particular puede expresar un rol social; según ellos, la respuesta requiere analizar el patrón que guía las conductas particulares de ayuda, las que representan la evolución del patrón a lo largo del tiempo; la identificación del patrón permitiría, entonces, la identificación del rol (Callero, Howard y Piliavin, 1987)

En un estudio anterior, Callero (1986, citado en Callero, Howard y Piliavin 1987) había aportado evidencia sobre una clase particular de voluntariado, la donación de sangre, que se asociaba con las definiciones de identidad, las expectativas sobre los otros, la visión de los demás en términos de tal voluntariado, y la conducta a futuro de las y los voluntarios. A partir de ello, planteaba que se podía considerar el rol de donador de sangre como un rol social significativo en la identidad de tales voluntarios, es decir, las y los donadores de sangre mostraban un alto grado de fusión entre el rol y su identidad personal, o, en otras palabras, en ellos era posible encontrar una alta centralidad o saliencia del rol de donador de sangre. La investigación posterior de Callero, Howard y Piliavin apuntó a demostrar que concebir las conductas de ayuda como conductas de rol, a través del concepto de fusión entre rol e identidad personal,

explicaba mejor que otras aproximaciones teóricas el comportamiento de las y los voluntarios donadores de sangre

El estudio que realizaron los autores midió las variables involucradas en una muestra de 658 voluntarios donadores de sangre, residentes en ciudades del medio oeste de Estados Unidos; a través de un cuestionario enviado por correo, se evaluó el grado de fusión entre el rol de donador de sangre y la identidad personal de los participantes, las normas sociales asociadas a la donación de sangre y sus sentimientos de obligación personal (normas personales) respecto a la donación de sangre; los actos de donación de sangre fueron medidos a través del reporte de los propios participantes, para las donaciones previas, y de los registros de los bancos de sangre del área en que éstos residían, para el seguimiento posterior a la medición, por un plazo de 6 meses.

Mediante los análisis estadísticos realizados, Callero y sus colaboradores encontraron que:

- El grado de fusión entre el rol de donador de sangre y la identidad personal permitía predecir el número de donaciones futuras: a mayor grado de fusión, mayor fue la conducta de donar sangre en el seguimiento, independiente de las normas sociales y personales de las y los donadores.
- El número de donaciones previas estaba positiva y significativamente asociado con el grado de fusión entre el rol de donador de sangre y la identidad personal, es decir, a mayor cantidad de donaciones previa, mayor grado de fusión; y aunque también se encontraron asociaciones significativas entre el número de donaciones previas y las normas sociales de los participantes, esta relación era bastante más débil que la encontrada para el grado de fusión entre el rol y la identidad personal.
- Existían ciertos patrones de interacción para el grado de fusión entre el rol y la identidad personal, por un lado, y las normas personales y sociales, por otro, sobre las futuras donaciones: el grado de fusión tenía mayores efectos en las futuras donaciones

cuando las normas eran más débiles, mientras que el efecto de las normas sobre las futuras donaciones era más fuerte cuando el grado de fusión era débil.

Como conclusión, se puede decir que este modelo, al conceptualizar el rol del voluntario en una perspectiva interaccionista, en que tal rol se crea, valida y renueva como un significado intersubjetivamente compartido, le otorga fuerza a la necesidad de atender a estos significados, a sus procesos de creación, y a la forma en que se influyen mutuamente con los procesos sociales más amplios en los que el voluntariado tiene lugar. ¿Qué significa el voluntariado para cada voluntario? ¿Qué premisas lo guían y motivan? ¿Cómo afecta su conducta y su proyección a futuro? ¿Qué valor y consecuencias le asignan los voluntarios a su acción en la sociedad? ¿Cómo perciben el mundo y a los demás desde su acción? Responder estas preguntas desde la perspectiva de quienes a diario desarrollan este rol, puede entregar las claves para alentar y hacer aún más potente al voluntariado como fuerza social.

#### **4. Aportes desde el altruismo a la comprensión del voluntariado**

La conducta altruista, según Ortiz (1994, pp. 444), se puede definir como “aquella que beneficie, de hecho, a otros; que sea voluntaria; y que su autor no anticipe recompensas externas”, definición que tiene como implicancias que:

- Al beneficiar de hecho, es una acción concreta de ayuda o cooperación a otros, y excluye aspectos como los deseos, las aspiraciones o las declaraciones;
- Como conducta voluntaria, excluye conductas de ayuda o cooperación que se realizan bajo obligación, o bajo los términos de un contrato;
- Al no anticipar beneficios externos, excluye conductas que reciben a cambio recompensas como dinero, premios materiales, reconocimiento social, etc., pero sí puede recibir beneficios de orden interno o psicológico, los que son inevitables.

Al comparar esta definición con aquellas propuestas para el voluntariado, pueden advertirse una serie de similitudes: la búsqueda de beneficio para otros, la característica de acción, la voluntariedad y la no anticipación de beneficios propios. Estas similitudes permiten decir que lo que diferencia al voluntariado de la conducta altruista, sería más bien una cuestión de tiempo, ya que las conductas que se han comenzado a estudiar bajo el primer concepto se sostienen de forma más sistemática y planificada lo largo del tiempo, mientras que bajo el segundo se han aglomerado aquellas realizadas de forma más aislada y espontánea.

Otra mirada posible es concebir el voluntariado como una serie de conductas altruistas repetidas a lo largo del tiempo, a las que su sistematicidad les van confirmando una dinámica particular. Desde esta relación, se justifica entonces revisar algunos aportes desde el estudio del altruismo, que también sirven a la comprensión del voluntariado, gracias a este puente tendido entre ambos; estos antecedentes han sido

seleccionados considerando su importancia como líneas de investigación, así como su aporte como elementos de discusión para los resultados de este estudio.

#### 4.1. La empatía como mediador afectivo

Según Ortiz (1994), la empatía se puede definir como “una respuesta afectivo-cognitiva activada por el estado de otra persona y congruente con él, que orienta la conducta” (pp. 450); además, sostiene que, según la investigación empírica realizada, los seres humanos empatizan de forma natural con el sufrimiento de otros; la activación empática antecede las conductas de ayuda, y su intensidad se relaciona sistemáticamente con la rapidez e intensidad de la ayuda subsiguiente. Hoffman (1981) propone que la empatía podría considerarse un mediador de las conductas altruistas, en la medida que se encuentra activada en quienes ayudan, y los predispone a hacerlo; destaca además que es susceptible de ser controlada por mecanismos perceptivos y cognitivos, y que pareciera tener una base neurológica, presente desde temprano en la evolución humana.

En la discusión sobre cómo media la empatía, la respuesta tiene que ver con las recompensas emocionales asociadas a la conducta altruista. Argumentos como los de Piliavin et al. (1981, citado en Ortiz, 1994) apoyan la idea que tras la conducta de ayuda que prosigue a la activación empática, la principal motivación es la reducción de este estado de activación interpretado psicológicamente como negativo; lo que se produce aquí es una evaluación del costo-recompensa asociado a la conducta de ayuda, que se ve influida por una serie de otros factores (tiempo, peligro, responsabilidad de la víctima, etc.), y que predispone una conducta de ayuda o de otro tipo. También Schaller y Cialdini (1988), señalan que al ver a otras personas en situaciones de necesidad o sufrimiento, se genera en el observador un estado de angustia, que éste intenta reducir haciendo algo para cambiar la situación observada y así reducir su ansiedad; esta recompensa sería entonces el principal motivador de la conducta de ayuda. Sin embargo,

también plantean que si el observador prevé que otra situación puede cambiar el estado de ánimo negativo que siente, la necesidad de ayudar disminuirá.

Sin embargo, se plantea la duda de por qué la respuesta es ayudar, si otras conductas (como la huida y la evitación, por ejemplo) también lograrían reducir la angustia, con menores costos para el observador. Es así como Batson, Duncan, Ackerman, Buckley y Birch (1981), si bien aceptan la interpretación acerca de la reducción del propio malestar, insisten en darle más importancia al interés centrado en reducir el sufrimiento de los otros antes que el propio, el que se desarrolla paralelamente al interés de alivio personal, pero que predomina sobre éste en la conducta altruista; su investigación aporta evidencias para apoyar la idea que la motivación altruista orienta en mayor grado hacia la conducta de ayuda que la motivación de alivio propio.

En resumen, según Ortiz (1994), los hallazgos existentes permitirían distinguir dos formas de empatía ante la situación de necesidad de otros:

- Empatía centrada en sí mismo, caracterizada por inquietud personal, sentimientos de alarma y angustia; este tipo de empatía se orientaría a aliviar el propio malestar, proporcionando ayuda sólo si otras opciones de conducta son más difíciles;
- Empatía centrada en la víctima, que se caracteriza por un sentimiento vicario de sufrimiento, que evoca compasión y deseos de ayudar; esta clase de empatía sería más consistente y estable en el tiempo, y favorecería la conducta de ayuda.

Finalmente, es importante señalar que si bien la empatía es considerada primordialmente un factor afectivo, en ella lo afectivo y lo cognitivo entran en interacción: aunque la activación empática es central en la respuesta, es primariamente indeterminada, requiriendo de la cognición para ser interpretada y adquirir significado, proceso que puede resultar fundamental a la hora de decidir si se ayuda o no.

#### 4.2. Motivaciones de la conducta altruista

Las motivaciones que llevan a las personas a hacerse voluntarias es uno de los aspectos que han concitado mayor interés y que han generado mayor investigación en el ámbito. Probablemente, esto se deba a las características particulares del voluntariado como conducta de ayuda, especialmente porque implica ciertos costos personales (tiempo, esfuerzo, etc.), los que no siempre parecen ser retribuidos o recompensados.

Chacón y Vecina entienden motivación del voluntariado como “las razones por las que [los voluntarios] deciden dedicar parte de su tiempo y de sus esfuerzos a ayudar a otras personas y por un tiempo relativamente prolongado” (1999, pp. 125).

La principal controversia al respecto es si, de verdad, la conducta altruista es tan desinteresada como parece, o le subyacen motivos más egoístas (ver sección 4.1. sobre las recompensas emocionales asociadas a la conducta de ayuda). Lo que las investigaciones más recientes muestran es una variedad de motivaciones que se mezclan, especialmente en el caso del voluntariado.

Como ya se adelantó, Omoto y Snyder (1995) investigaron una serie de cinco tipos de motivaciones del voluntariado, creando a la vez un instrumento psicométrico para su medición. Ambas tareas fueron desarrolladas a partir de un acercamiento funcional, de larga data en la psicología, cuya premisa general puede resumirse diciendo que conductas aparentemente iguales de las personas, pueden estar motivadas por razones diferentes, para lograr fines diversos, y satisfacer variadas funciones psicológicas, algunas de las cuales no son concientes para la persona que actúa.

En lo que respecta al voluntariado, esta premisa implica que acciones de voluntariado de apariencia similar, pueden reflejar motivos subyacentes bastante diferentes, satisfaciendo diferentes necesidades psicológicas de las y los voluntarios. Omoto y

Snyder (op. cit. ant.), en base a una serie de funciones psicológicas habitualmente identificadas en el estudio de actitudes, proponen que las funciones psicológicas teóricamente satisfechas por la acción voluntaria serían la expresión de valores personales, la comprensión del mundo, la función social y el desarrollo personal.

A partir de estos supuestos teóricos, Omoto y Snyder (1995) construyeron un inventario para medir las motivaciones del voluntariado, las que se configuraron en una serie de cinco ámbitos diferentes:

- Valores: el voluntariado puede ser motivado por valores subyacentes que dictaminan que se deben hacer contribuciones humanitarias a la sociedad;
- Comprensión: el voluntariado puede satisfacer la curiosidad intelectual de las y los voluntarios sobre las otras personas y sus problemas;
- Desarrollo Personal: el voluntariado puede proveer a las personas oportunidades para hacer amigos y desarrollar vínculos sociales a través de su trabajo;
- Preocupación por la comunidad: el voluntariado puede expresar los sentimientos de responsabilidad de las y los voluntarios por sus comunidades o grupos de referencia importantes para ellos
- Fortalecimiento de la autoestima: el voluntariado ayuda a las personas a escapar de las presiones, el estrés y la soledad, haciéndolas sentirse necesitadas y mejores.

El mismo enfoque funcional ha guiado una serie de otras investigaciones sobre las motivaciones de los voluntarios, cuyos resultados han resultado bastante similares a los ya expuestos. Por ejemplo, Clary et al. (1998) proponen un sistema motivacional del voluntariado que incluye seis funciones satisfechas por el trabajo voluntario:

- Función de valores: referida a la oportunidad que brinda el voluntariado de expresar valores relacionados con la preocupación altruista y humanitaria por otros;
- Función de comprensión: referida a que el voluntariado permita nuevas experiencias de aprendizaje, así como poder ejercitar conocimientos, destrezas y habilidades;

- Función social: referida a las oportunidades que el voluntariado da para estar con amigos, o participar en actividades que son vistas favorablemente por otros importantes;
- Función profesional: relacionada con los beneficios profesionales o laborales que pueden ser obtenidos a través de la participación en trabajo voluntario;
- Función de protección: referida a la posibilidad que el voluntariado sirva como un mecanismo de protección del ego de aspectos negativos del self, en este caso específico, de la culpa de ser más afortunado/a que otros;
- Función de crecimiento: referida a la oportunidad que brinda el voluntariado para el crecimiento del ego y la mantención de afectos positivos.

Clary y sus colaboradores también diseñaron y validaron el Inventario de Motivaciones de Voluntarios (VFI, por sus siglas en inglés). Sobre la base de las investigaciones realizadas mediante su utilización, los autores (1998) sostienen que las acciones de voluntariado que suplen funciones importantes para las personas (identificadas con el VFI), resultan más satisfactorias para ellos, influyendo también en la prolongación en el tiempo de sus acciones como voluntarios en el tiempo.

Todos estos factores, algunos de índole más altruista que los otros, interactuarían en la determinación de una persona para comportarse altruistamente, a nivel general, o más específicamente, de integrarse como voluntario a una organización. Según Chacón y Vecina (1999) en el ámbito del voluntariado existiría un predominio de los motivos centrados en los otros, aunque en los voluntarios con más permanencia en las organizaciones, los motivos centrados en sí mismos serían tan o más importantes que los primeros.

En nuestro país, la investigación de FLACSO, CERC y MORI (2002) revela una gran diversidad entre las personas encuestadas sobre las motivaciones para ser voluntarias; por ejemplo, “la necesidad personal de ayudar” (22%), “la ayuda a los necesitados” (15%); “el servicio a los demás” (11%); y otras como “la solidaridad”,

“razones espirituales” o “estar con otra gente” (6% cada una). Si se analiza estos resultados mediante el modelo anteriormente señalado, se puede observar que entre las respuestas de los encuestados hay un claro predominio de motivaciones de orden valórico (por ejemplo, ayuda a los necesitados, servicio, solidaridad, compasión), predominio que se extiende si se consideran también aquellas razones espirituales o de creencias religiosas; a las anteriores, les siguen en orden de importancia aquellas de tipo social (como estar o conocer gente).

Las principales conclusiones sobre estos estudios es que las motivaciones de la conducta altruista transitan en un continuo entre “dar” y “recibir”: dar ayuda, tiempo, trabajo, etc, a cambio de conocimientos, compañía, alivio, satisfacción, etc.; además, asumiendo una mirada funcional, que una misma conducta altruista puede tener una mezcla de diversos tipos de motivaciones.

#### 4.3. La personalidad altruista

Las investigaciones sobre el rol de la personalidad se han orientado a establecer si en las personas que se comportan de forma altruista existe un rasgo de personalidad, o conjunto de ellos, asociados significativamente a su conducta; para ello, se ha estudiado la consistencia en el tiempo y en diferentes situaciones de la conducta altruista.

La revisión de Ortiz (1994) cita dos estudios que parecieran confirmar la existencia de uno o más rasgos asociados a la conducta altruista: el de Rushton, realizado en 1980, encontró que en los niños existe una tendencia a mantener la orientación prosocial-altruista de la conducta en diferentes situaciones; y el de Staub, de 1975, que describió un factor de personalidad, orientación prosocial, el cual se componía de valores de ayuda e igualdad, autoatribución de responsabilidad, y nivel de desarrollo moral y responsabilidad social; este factor correlacionaba de forma importante con conductas de ayuda en situaciones experimentales, por lo que el investigador sugirió que en las

personas altruistas existe “una orientación a pensar y responsabilizarse en el bienestar de los demás” (Ortiz, 1994, pp. 456), dada por este factor de su personalidad.

Otro concepto desarrollado en este ámbito es el de personalidad prosocial, definida por Penner, Fritzsche, Craiger y Freifeld como una tendencia continua a pensar en el bienestar y los derechos de los demás, y actuar de forma que los beneficie (1995, citado en Penner y Finkelstein, 1998). Mediante el desarrollo y uso de la Batería de Personalidad Prosocial (PSB, por sus siglas en inglés), los autores encontraron dos factores o dimensiones de la personalidad prosocial, empatía orientada al otro y servicialidad, que permitían discriminar entre voluntarios y no voluntarios de una organización de ayuda a familias sin casa. En un estudio longitudinal, con muestras conformadas únicamente por voluntarios, Penner y Finkelstein (1998) encontraron que ambos factores correlacionaban de forma significativa con la mayor o menor duración del trabajo como voluntario; para otro tipo de actividades, como asistencia a reuniones, tiempo dedicado al trabajo voluntario y contacto con las personas ayudadas, las correlaciones seguían siendo significativas para la empatía orientada al otro, pero no así para el factor de servicialidad, donde los resultados fueron menos consistentes. Los autores agregan también que estos resultados muestran inconsistencias con los obtenidos por Omoto y Snyder (1995), quienes, como se señaló (ver sección 3.1.), no encontraron asociaciones entre la extensión del servicio y el rasgo la disposición a ayudar.

Sobre la existencia de ciertos rasgos específicos asociados a la conducta altruista, Ortiz (1994) plantea que las relaciones con mayor evidencia se han encontrado entre la conducta altruista y la empatía disposicional (disposición a empatizar con los sentimientos de los demás), así como con factores cognitivos como el concepto positivo de las personas o la autopercepción positiva.

#### 4.5. Altruismo, normas sociales y normas personales

La perspectiva de la norma social señala, en general, que la conducta de las personas está orientada por una serie de códigos morales universales, que prescriben la conducta socialmente deseada y valorada, y castigan los comportamientos contrarios a la prescripción. Desde este punto de vista, el altruismo sería por lo general una conducta valorada socialmente, existiendo dos normas sociales específicas que favorecerían su expresión: la reciprocidad y la responsabilidad social.

La premisa de la norma de reciprocidad social (Gouldner y Gouldner, 1963), señala que éste es un valor que implica que las personas deberían ayudar a quienes los han ayudado y retornar beneficios por los beneficios recibidos; existiría entonces una tendencia al equilibrio recíproco de las conductas altruistas o de ayuda entre las personas: si se recibe ayuda, se da; y se da ayuda esperando recibirla. Sin embargo, plantea una observación, puesto que la reciprocidad se vería favorecida por la semejanza de condiciones entre las personas, es decir, se ayuda más a aquellos similares a uno mismo, en lo que Bierhoff y Klein (1990) denominan una interacción de contingencia mutua, ya que los roles del que ayuda y el que es ayudado son intercambiables en el tiempo. Aunque se discute si esta forma de “intercambio altruista” tiene a la base motivos egoístas, Trivers (1971, citado en Bierhoff y Klein) ha señalado que este comportamiento forma parte de la evolución biológica de muchas especies; las difíciles condiciones de vida enfrentadas por los ancestros de los seres humanos lo habrían vuelto una necesidad adaptativa, facilitando su transformación en una norma para la convivencia social (Piliavin y Charng, 1990).

Otro factor que influiría la reciprocidad en el intercambio altruista, sería la autopercepción respecto a la propia capacidad de devolver la ayuda: si esta autopercepción es positiva, se incrementaría el compromiso para posteriores devoluciones, pero también podría reducirse la posibilidad de pedir ayuda, en tanto esta

petición podría representar una amenaza o daño del ego asociado a la percepción de capacidad (Sotomayor, 1998).

Por otra parte, la norma de la responsabilidad social (Berkowitz, 1986) llamaría a las personas a ayudar a quienes dependen de ellas y se encuentran en situaciones de necesidad, por ejemplo, niños, personas con limitaciones, etc. En esta caso, la pauta de interacción entre quien ayuda y quien es ayudado corresponderá a una contingencia simétrica (Bierhoff y Klein, 1990), dada por las diferencias entre ambos, donde no se espera una devolución de la ayuda, es decir, no se prevé el intercambio de roles. Sin embargo, la ayuda estaría condicionada a que la situación en que se encuentra la persona que necesita la ayuda no sea por causa de su propia negligencia o responsabilidad, así como tampoco esté bajo su control el poder resolverla (Bierhoff y Klein; Sotomayor); si se percibe que es así, se facilita la empatía con tal persona y son mayores las posibilidades de actuar de forma altruista.

Un alcance importante a estas teorías, sin embargo, es que las normas sociales también pueden prescribir que no se debe ayudar a los demás porque los asuntos propios son más importantes (Smith y Mackie, 1997, citado en Naranjo, 2000) o porque a ciertos individuos o en ciertas instancias sociales no se debe ayudar (Piliavin y Charng, 1990); a este respecto son especialmente importantes de considerar los parámetros valóricos del entorno social en que se desarrollan las personas, y si estos favorecen más el individualismo o la cooperación.

Sin embargo, la investigación no es concluyente respecto a la importancia de las normas sociales como factor universal. Desde ahí se ha abierto el estudio del peso que las normas personales ejercen sobre la conducta altruista, entendiendo que las diferencias en la socialización, en la historia de las interacciones sociales, y en los parámetros normativos de los entornos sociales, hacen que la internalización de las normas universales sea diferente de una persona a otra.

Según Schwartz (citado en Bierhoff y Klein, 1990), las personas construyen y se caracterizan por un sistema propio de valores y creencias normativas, las que aplican en situaciones concretas como expectativas sobre sus propias acciones. El proceso de construcción, que Schwartz y Howard (1984) denominan “Modelo de toma de decisiones sobre la base de valores”, implica una serie de fases en las que cada persona, para cada situación específica en la que se encuentra, evalúa las posibles acciones que puede tomar, y las implicancias tanto afectivas como cognitivas de estas acciones en relación con su propio sistema de valores; desde esta evaluación, se generan (o no) los sentimientos de obligación moral que deciden a la persona por una acción o por otra, y estos sentimientos se transforman en la norma personal. En ciertas ocasiones, el proceso produce cierto nivel de conflicto, que la persona resuelve redefiniendo su percepción e interpretación de la situación; por ejemplo, negando la necesidad de ayuda, la efectividad de su acción, o su habilidad o responsabilidad personal de actuar (Schwartz y Howard). Este proceso de defensa, que forma parte de la construcción de la norma personal, protege a la persona de los efectos de no actuar de acuerdo a su sistema de valores en su autoconcepto personal, por ejemplo, mediante sentimientos de culpa, autodesprecio o merma de la autoestima (Ortiz, 1994).

## **5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### Objetivo General:

Describir el voluntariado, desde la experiencia de las y los voluntarios de Fundación GESTA.

### Objetivos Específicos:

- Describir la experiencia de voluntariado de las y los voluntarios de Fundación GESTA.
- Identificar y describir los significados del voluntariado más relevantes para las y los voluntarios de Fundación GESTA.
- Identificar posibles cambios e impactos que las y los voluntarios de Fundación Gesta asocian a su experiencia como tales.
- Explorar la valoración que las y los voluntarios de Fundación GESTA tienen de su experiencia.
- Discutir los resultados a la luz de las conceptualizaciones presentadas acerca del voluntariado.
- Generar recomendaciones y proyecciones útiles para ampliar y mejorar la comprensión y manejo del voluntariado por parte de las organizaciones que se dedican a él.

## 6. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

### 6.1. Método.

El desarrollo de la psicología como disciplina científica exige que ésta sea capaz de generar mayor comprensión acerca de sus objetos de estudio. Para ello, debe utilizar una metodología que le permita asegurar que los conocimientos que produce son válidos en relación con aquello que busca comprender.

A lo largo de su historia, la elección de métodos cuantitativos versus métodos cualitativos ha representado una de las controversias más importantes a la hora de dar validez a los conocimientos generados por la psicología, ya que las características de uno y otro representan diferentes acercamientos del investigador a lo estudiado, así como diferentes objetivos en cuanto a los fines que persigue la generación de conocimiento. Los métodos llamados “cuantitativos”, provenientes de las ciencias naturales y exactas, se centran ante todo en la medición numérica del objeto de estudio, con el fin de encontrar regularidades que permitan predecirlo y controlarlo; en cambio, los denominados métodos “cualitativos”, cuya raíz está en el desarrollo de las ciencias sociales, tienden más hacia la descripción detallada del objeto de estudio, con la mira de generar una comprensión profunda de sus características y expresiones. En la actualidad, la tendencia general es mirar ambos tipos de métodos como perspectivas complementarias, que aplicadas en conjunto permiten ampliar la visión de aquello que se investiga (Strauss y Corbin, 1990).

Sin embargo, no sólo la postura del investigador sobre el conocimiento, ni el objetivo que persigue con su generación, son importantes en la elección de uno u otro tipo de método. La naturaleza de lo estudiado, así como el estado del conocimiento respecto a

él, también son factores que pesan en la decisión de utilizar uno u otro, o bien de combinar ambos.

En el caso específico de esta memoria, considerando que la investigación sobre el voluntariado en Chile es incipiente, y que los datos de los que actualmente se dispone sugieren ahondar en la perspectiva subjetiva de éste, se optó por hacer un estudio de tipo descriptivo, mediante el cual profundizar su conocimiento y comprensión. En ese marco, la metodología cualitativa de investigación es la que más se ajusta a los objetivos planteados en esta memoria, a la vez que representa de mejor forma la manera en que la investigadora entiende la generación del conocimiento, por lo cual se decidió utilizarla como marco general del desarrollo de la investigación.

Según LeCompte (1995), la investigación cualitativa se centra en los significados que los sujetos de investigación asignan a sus acciones; esto es, la forma en que las comprenden y los sentidos que tienen para ellos. Rodríguez, Gil y García (1996, pp. 32) señalan que “los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural (...), intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las persona implicadas”. Desde este punto de vista, el objetivo principal de la investigación cualitativa es captar y reconstruir tales significados desde las conductas y el discurso de los actores, asumiendo que es desde estos significados que tales sujetos “viven” y guían su conducta en la realidad en que se desarrollan. Por otro lado, hay que reconocer que el investigador también interviene en tal reconstrucción, a través de la forma en que diseña y conduce el proceso de investigación, los efectos que causa sobre las personas que son su objeto de estudio, así como en la manera en que interpreta los significados captados. Es así que puede decirse que tanto los sujetos de investigación, como el propio investigador, se transforman en actores que construyen en conjunto el conocimiento sobre aquel aspecto de la realidad social en que convergen durante la investigación.

## 6.2. Selección de participantes.

La elección de Fundación Gesta como escenario del estudio se hizo en base a factores como la facilidad de acceso y la disponibilidad de la institución para la investigación; el reconocimiento con que cuenta en el ámbito del voluntariado juvenil, y especialmente, las proyecciones y utilidades que la investigación representan para ella.

Los participantes fueron seleccionados entre las y los voluntarios de los Grupos de Servicio de Fundación GESTA, a través de la base de datos de la institución. Se establecieron tres criterios iniciales: que las y los participantes fueran miembros activos de los Grupos de Servicio durante el año 2003; que tuvieran al menos un año de experiencia como voluntarios en éstos; y que, dada la participación de la investigadora como voluntaria de Fundación Gesta, los participantes no hubieran trabajado antes con ella en el área, con el fin de cautelar las influencia de relaciones previas y resguardar éticamente la investigación.

Con estos criterios, se comenzó la realización de entrevistas contactando a voluntarios y voluntarias que los asesores de los Grupos de Servicio consideraban “destacados” por su nivel de compromiso con el voluntariado y la institución, como por su facilidad para dar a conocer su experiencia; esto con el fin de asegurar una primera recogida de datos importantes y útiles. Los siguientes entrevistados se eligieron buscando diversificar al máximo las características de las y los participantes. En la segunda fase, se apuntó a variar la ocupación de los entrevistados, hasta ese momento sólo estudiantes universitarios, contactando entonces a voluntarios que fueran estudiantes secundarios o trabajadores. La tercera y última fase intentó cubrir la diversidad de áreas de voluntariado de los Grupos de Servicio de Fundación Gesta, entrevistando al menos un miembro de los Grupos no cubiertos hasta el momento. El cierre de la etapa de recolección de datos permitió contactar sólo a un voluntario más, quedando fuera de la investigación uno de los cinco grupos que funcionaban durante el

año requerido. Sin embargo, en ese momento se apreció también que las nuevas entrevistas no aportarían más información relevante, por lo que el grupo de informantes quedó configurado con las siguientes características:

Cuadro N° 1: Datos de identificación de los entrevistados

Fase	N° entrevista*	Edad (años)	Sexo		Ocupación			Años de voluntario	Grupo de Servicio
			F	M	Estudiante ens. Media	Estudiante ed. Superior	Trabajador		
1	1	19	1			1		2	1
	2	18	1		1			2	2
	3	21		1		1		2	1
2	4	17		1	1			1	3
	5	18	1		1			1	2
3	6	21		1		1		3	4
2	7**	28		1			1	2	2
Promedio o Total		20,2	3	4	3	3	1	1,8	
			7	7					

(\*) Las entrevistas están numeradas por orden de realización

(\*\*) Esta entrevista, aunque corresponde a la fase 2, se pospuso y realizó al final de la investigación.

### 6.3. Técnica de recolección de datos

De la diversidad de técnicas de recolección de datos que se utilizan en la investigación cualitativa, se eligió usar la entrevista semi estructurada. Taylor y Bodgan señalan que este método de investigación es especialmente adecuado cuando se quiere aclarar experiencia humana subjetiva, ya que apunta a “la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus propias vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (1992, pp. 101).

La entrevista semi estructurada se caracteriza por ser una interacción flexible y dinámica, cara a cara entre entrevistado y entrevistador, en la que éste último propone al primero ciertas preguntas sobre ciertos temas, a partir de las cuales espera que el entrevistado expone la forma en que los percibe e interpreta, pero de una manera más flexible y espontánea que las entrevistas más directivas. De cierta forma, la entrevista semi-estructurada busca recrear las situaciones naturales de conversación entre las personas, en las que se construyen e intercambian significados, pero acotándose a un cierto guión previo que incluye los aspectos que le interesan al investigador. Sin embargo, el investigador no actúa como un mero recolector de respuestas a preguntas idénticamente formuladas a todos los informantes, sino que va adaptando el guión, escogiendo qué preguntas hacer y cómo hacerlas, de acuerdo al flujo de la conversación.

Finalmente, por ser una forma de conversación, en la que el investigador reposa sobre los relatos hechos por los informantes, la entrevista tiene la desventaja de poder producir engaños y distorsiones, que deben ser controlados por el investigador aplicando un sentido crítico a los datos obtenidos (op. cit. ant.).

#### 6.4. Análisis de datos.

Los datos obtenidos en las entrevistas fueron analizados usando los lineamientos de la teoría empíricamente fundada (*grounded theory*). Específicamente, se utilizó la técnica de codificación abierta, la que consiste en un proceso inductivo de fragmentación y rotulación de los datos obtenidos, a partir de una minuciosa lectura en que se etiqueta cada fenómeno aparecido, lo que permite generar categorías descriptivas (Strauss y Corbin, 1990)

## 6.5. Instrumentos.

Para la realización de la investigación, se elaboró una pauta de entrevista semi estructurada (Ver anexo N° 1), que constaba de 16 preguntas en total, las que abordaban diferentes temas. Las preguntas fueron probadas con anterioridad durante el desarrollo de una entrevista grupal realizada en el marco de otra investigación

## 6.6. Procedimiento de investigación

Para llevar a cabo la investigación, se tomó contacto con el área de Formación de Fundación Gesta, a la cual se solicitaron los listados de voluntarios que cumplieran los criterios de selección. A continuación, se contactó a los voluntarios seleccionados para las entrevistas por vía telefónica, fijando con ellos el día, horario y lugar de la entrevista; el día previo a la entrevista se realizó un llamado de confirmación. La mayor parte de las entrevistas fue realizada en el día y el horario fijados; en dos casos, las entrevistas debieron ser pospuestas un día, en uno de ellos por enfermedad de la entrevistadora, y en el segundo, por un imprevisto por parte de la entrevistada. Otra de las entrevistas fue realizada al cierre de la investigación, por la dificultad para fijar la fecha con el entrevistado.

Las entrevistas se realizaron entre los meses de septiembre del 2003 y enero del 2004; seis de ellas en las dependencias de Fundación Gesta, y una en un café del centro de la ciudad de Santiago. El total de entrevistas realizadas fue siete, y tuvieron una duración aproximada de 1 hora. A todos los participantes se les solicitó su consentimiento para grabar y reproducir la entrevista.

Se utilizó la pauta de entrevista semi estructurada previamente configurada (Ver anexo 1), variando algunos de los contenidos de acuerdo al desarrollo de las entrevistas y las características de las y los entrevistados

#### 6.7. Validez de los resultados.

En cuanto a la validez de los resultados producidos por la investigación, se asume como premisa que en la perspectiva cualitativa, la expresión de los fenómenos investigados se considera única e irrepetible para cada escenario o población, por lo que no es la generalización el principio fundamental, sino más bien la fidelidad con que los resultados de la investigación transmiten las visiones e interpretaciones propias de las y los sujetos participantes; como señalan Taylor y Bodgan, “el investigador cualitativo no está interesado en la verdad *per se*, sino en perspectivas” (1992, pp.126).

En este sentido, la investigación contempló una etapa de triangulación de los datos, en que las interpretaciones y conclusiones construidas a partir de la etapa de análisis fueron presentadas a expertos en el área, así como a los participantes de la investigación, de modo de recoger su impresión sobre el ajuste entre los resultados y sus propias percepciones.

## 7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Características de la experiencia de voluntariado

Para facilitar la descripción y el análisis de los datos, se ha dividido el desarrollo de la experiencia de voluntariado con un criterio temporal, en tres etapas: etapa de antecedentes e ingreso; etapa de desarrollo del voluntariado propiamente tal; y etapa de proyección del voluntariado. En cada una de ellas se describen diversos aspectos y elementos del proceso vivido por las y los voluntarios entrevistados.

#### a. Etapa de antecedentes e ingreso al voluntariado

La etapa de antecedentes e ingreso al voluntariado se refiere en esta investigación a aquellos aspectos y/o situaciones relacionados con esta experiencia que sucedieron antes del comienzo del trabajo voluntario en los Grupos de Servicio de Fundación Gesta, como las experiencias previas de voluntariado de las y los entrevistados, las vías a través de las cuales conocieron y se integraron a los Grupos de Servicio, así como las motivaciones y las concepciones que tenían del trabajo voluntario antes de comenzar con él.

#### a.1. Las experiencias previas de voluntariado

De acuerdo a lo señalado por los entrevistados, sus experiencias previas de voluntariado fueron llevadas a cabo a través del colegio (1:34; 2:40; 3:150; 5:26<sup>2</sup>), de la universidad (3:134), de la parroquia o iglesia (5:30), del movimiento pastoral al que pertenecía una voluntaria (5:22), y del grupo scout en que participaba un voluntario

---

<sup>2</sup> En este capítulo, los números entre paréntesis que acompañan a los datos y citas textuales representan el número de entrevista y párrafo correspondiente a los resultados expuestos. Por ejemplo, (3:45), significa entrevista 3, párrafo 45.

(6:34,36). Se observa que el colegio es el escenario más frecuente en que se dieron estas primeras experiencias. Así mismo, un voluntario relata que conoció esta actividad al ser destinatario del trabajo voluntario de otros, y que con el tiempo pasó a trabajar como voluntario también (7:30).

En cuanto al tipo de trabajo voluntario previamente desarrollado, las y los voluntarios señalan haber realizado visitas a hogares, por ejemplo, de ancianos o niños (1:36; 3:150-152; 5:22,30; 6:34), haber trabajado como voluntarios construyendo mediaguas o capillas, durante las vacaciones (2:40; 3:134; 4:10), participar como monitores de niños en colonias infantiles de su parroquia (5:30) o en los campamentos de la misma Fundación Gesta (de verano o invierno) antes de integrarse al Grupo de Servicio (2:30; 4:4; 5:6), o bien, visitar y acompañar a personas que vivían en la calle (7:10). Un entrevistado también rescata como experiencia de voluntariado la participación durante su niñez en un grupo scout (3:162).

Algunas reflexiones que los entrevistados hacen sobre estas experiencias anteriores, son, por ejemplo, la existencia de ciertas actividades voluntarias “típicas” de la etapa escolar, como las idas a poblaciones populares a pintar casas o a ayudar cuando había inundaciones (2:40), así como visitar hogares (5:30). Pero por sobre todo, rescatan el impacto y el interés que estas actividades generaron en ellos:

“Me impactó, así, porque, porque fue como un ambiente como súper, como rudo, igual las hicimos [las mediaguas], y como que me conmovió harto” (3:134)

“ ... [Los trabajos voluntarios] me gustaron mucho, fue una experiencia increíble; ahí más o menos me metí en el tema de la solidaridad, y empezar a ayudar” (4:10,14)

Algunos voluntarios consideran que estas experiencias previas, como por ejemplo, sacar agua de las casa en los temporales, eran más bien asistencialistas (2:52), o de ayuda indirecta (7:12). Es por eso que una de ellos duda sobre si estas acciones anteriores podrían considerarse voluntariado:

“ (...) Pero antes había hecho como algunas cosas aisladas, distintas, en, en, pero eran como cosas dentro como del marco del colegio, tampoco sé si pueden verse como voluntariado” (1:34)

En resumen, se puede señalar que todos los entrevistados han realizado previamente alguna actividad de voluntariado, mayoritariamente asociadas a instancias o grupos del mundo escolar, y de ellas rescatan el interés e impacto que les provocaron.

#### a.2. Contacto e ingreso a los Grupos de Servicio de Fundación Gesta

Respecto a la forma en que las y los entrevistados conocieron a Fundación Gesta, sus primeros contactos se produjeron a través de una variedad de vías, entre las cuales la más frecuente es conocer a un voluntario o voluntaria de Gesta mediante el cual llegan a la actividad, ya sea, un amigo (1:34; 4:4), su pareja (7:2-4), o un familiar (5:6). Una de las voluntarias hizo el contacto a través del profesor de su colegio (2:26), mientras que otra menciona que también conocía a Gesta a través de un movimiento pastoral de la congregación religiosa que patrocina a ambos (5:24).

En cuanto a la incorporación a los Grupos de Servicio (GS) de la institución, la mayor parte de las y los entrevistados recibió invitaciones a integrarse de parte de amigos o conocidos que ya eran voluntarios de estos grupos. (1:34; 2:56; 4:4; 5:6), pero también hay algunos que se integraron por su propia iniciativa (3:140; 6:18). También es significativo mencionar que uno de los voluntarios asume que su integración en Gesta fue una casualidad, por ser la primera opción que encontró para desarrollarse como voluntario:

“... Llegué porque fue lo primero que vi, en realidad, yo hubiera visto otras cosas, o me hubieran invitado a hacer otra cosa, yo estaría haciendo otra cosa en este momento” (6:14)

Para sintetizar, puede destacarse que el contacto e ingreso a los GS se produce generalmente a partir de personas relacionadas con Gesta.

### a.3. La decisión de ser voluntario o voluntaria

Considerando lo anteriormente descrito, la toma de la decisión de ser voluntario de los entrevistados se realizó de dos formas: algunos de los voluntarios desarrollan una búsqueda activa de oportunidades y espacios para ello (3:140; 4:4,14), pero del grupo de entrevistados, la mayoría se involucra a través de una invitación que les llega y ellos aceptan. Llama la atención que varios de las y los entrevistados cuentan que esta decisión se tomó de forma rápida, sin pensar mucho:

“Yo creo que estaba haciendo cualquier otra cosa y, ya, bueno, vámonos [a trabajos de verano]” (2:194)

“... Y así nos enrolamos en Gesta como que nadie supiera cómo; empezamos a venir de la nada” (4:4)

Al ingresar a los GS, la mayor parte de las y los entrevistados era estudiante, ya sea secundario en los últimos años de escolaridad (1:52; 2:34; 4:26; 5:34) o universitario (3:134; 6:20); sólo uno de ellos, el mayor del grupo, se encontraba incorporado al mundo del trabajo cuando comenzó su voluntariado (7:20).

En cuanto a los motivos o razones iniciales que las y los voluntarios entrevistados señalan haber tenido para integrarse a esta actividad, éstos son muy variados, destacándose como tendencias las características personales de los mismo voluntarios, las relaciones sociales involucradas en la práctica del voluntariado, y el interés generado por las primeras experiencias de voluntariado.

Sobre el primer tipo de motivaciones, que implican ciertas características personales de las y los voluntarios, los entrevistados mencionan como motivos importantes sus intereses y necesidades personales, especialmente, su preocupación por la pobreza y los problemas sociales. En un sentido similar, hay voluntarios que señalan ciertos aspectos de su personalidad o forma de ser que favorecieron la decisión de participar en esta actividad. Las siguientes citas ilustran las motivaciones mencionadas:

“Entonces era de hecho, como una invitación como buscada, esperada, y que, de hecho, estaba como necesitando de un espacio pa’ juntarme a hacer algo por servir a estos, o sea, pa’ terminar con esos problemas” (1:40)

“... Entonces siempre me han gustado, me han interesado los niños, y los problema sociales, también; entonces como que igual, como que siempre me ha llamado la atención” (5:18)

“... A mí siempre me gusta estar como... en ambientes nuevos, y conocer gente nueva, y además, yo creo que sentirme útil, eso a mí me... como que... me, me da como para hacer, eh, eh, ¿cómo se llama?, estar en el grupo de servicio” (5:46)

“Yo igual me llevo súper bien con las personas, me gusta hablar con la gente, conocer gente” (7:44)

Un segundo tipo de motivaciones corresponde a las relaciones sociales, en especial las significativamente afectivas, a las que se accede a través del voluntariado o que éste refuerza. En éstas se incluye conocer a personas, establecer vínculos afectivos con los destinatarios, o la práctica del voluntariado en conjunto con una persona afectivamente relevante, como lo muestran las siguientes citas.

“... Bueno, y que X me caía muy bien (...) y encontrarme con un tipo que, que como que se manejaba en esos temas que me interesaban, poh, ¿cachái?, temas como de la pobreza y la injusticia social, entrando a estudiar sociología, entonces como que X además era un gancho adicional, tenía su carisma...” (1:46)

“... Y tal vez simplemente porque necesito afecto, y eso allá, cachái, los niños te dan infinito afecto, eso también puede ser una opción si te ponís a escarbar más.” (1:132)

“... Entonces ella [su polola] me apoyó mucho en esto, me motivó, me dijo “Vamos, al menos tratemos, no cuesta ná”, fuimos, y, y más o menos me enrolé en, en este cuento, eso fue lo que me motivó, más menos” (4:30)

En este mismo ámbito, también parece ser importante la influencia del ejemplo de ciertas figuras familiares significativas que modelan la incorporación a esta actividad

“De mi familia como mi abuela y mis tías y mis tíos sí. De ellos más viene la parte de la vocación; mi papá también antes que muriera, qué sé yo, siempre, eh... se relacionaba (...) en esto de la Cruz Roja y ayudaba a los demás y qué sé yo” (7:80)

Como ya se señaló, otra de las razones más mencionadas es que las experiencias previas de voluntariado fueron muy motivadoras para las y los entrevistados, y al ingresar a los GS, deseaban repetirlas:

“... Cuando, yo había ido a construir antes me había gustado la experiencia, y después llegó un profesor (...) me dijo “N, ¿te querís ir diez día a Coquimbo?” (...) y como yo había escuchado antes, igual dije, si no digo, si no digo sí ahora, me van a quitar el cupo, porque igual había como harta gente que quería ir...” (2:194)

“Y entonces después que llegó esto... me integré porque me gustaba, porque me llamaba la atención. Porque lo había hecho antes indirectamente ¿cachái?” (7:10)

Otras motivaciones, aunque no se muestran como una tendencia, revelan sin embargo otros procesos interesantes. Por ejemplo, hay voluntarios en que la pertenencia anterior a grupos juveniles en que realizaban ciertas actividades de servicio fue una influencia fundamental para incorporarse a los Grupos de Servicio:

“A: Es que yo creo que fue el hecho de que haya estado en los scouts.

**E: ¿Sí?**

A: Definitivamente. Yo creo que eso fue como... marcó como un hito dentro de que yo quisiera ser otra cosa, que yo quisiera...

**E: ¿Como lo marcó?**

A: Es que dentro de los scouts, el lema es servir (...) eso yo creo que me marcó al hecho de seguir yendo a los scouts, después entrar al hospital, mi venida a la Fundación, de salir a otras partes a... a ayudar” (6:78-82)

Así mismo, dos entrevistados señalan que ciertas experiencias personales anteriores les permitirían identificarse con personas necesitadas de ayuda, y esta identificación habría sido un motivo importante para trabajar como voluntarios:

“... Es que yo siempre fui como, como rara y como sola, siempre, de cabra chica, ¿cachái? Entonces si existía como, como un sentimiento de identificación con la gente más marginada, (...) como de solidarizar con las víctimas (...) O sea, esa como necesidad

de que, de que no maltraten a los otros, porque a lo mejor uno sabe lo que fue, ser, o marginada, o, no sé, poh, no respetada, no querida, no sé.” (1:68)

**“E: ¿Hay algunos otros motivos que tú crees tengan que ver con esto de ser voluntario? ¿Que te hayan motivado a meterte ahí?”**

A: Sí, yo viví lo que es ser ... yo sé lo que es estar en la calle ¿cachái?

**E: ¿Sí?**

A: Sí. Yo sé porque yo... mi infancia fue... pasaron muchas cosas. Me tocó vivir en la calle, dormir en la calle; me tocó vivir lo que ellos viven (...) y por eso también... eh, sé lo que es estar en la calle, ¿ya? Lo he vivido hartito.” (7:28-30)

Otros motivos señalados fueron: contar con tiempo disponible que “llenar” (4:10,5:46); curiosidad de probar en que consistía la experiencia de trabajo voluntario (2:56-58); coincidencia entre el tipo de voluntariado y los intereses vocacionales (1:34); posibilidad de superar a través del trabajo voluntario algún problema o conflicto personal previo (6:54-56); interés en sus destinatarios (2:46) o en las actividades que se realizarán (2:198); y ver el voluntariado como un desafío personal (6:30) o como un potencial de crecimiento y beneficio personal (6:8)

Recapitulando, se puede señalar que hacerse voluntarios no fue una decisión demasiado “pensada” por la mayoría de las y los entrevistados, sino más bien una oportunidad que apareció, y que se conjugó con una gran diversidad de motivos, de los que se destacan las necesidades e intereses personales, aspectos de la forma de ser de los voluntarios, la generación o consolidación de relaciones sociales significativas a través de él, y el interés generado por experiencias previas, que facilitaron o influenciaron su incorporación a esta actividad.

#### a.4. El imaginario sobre el voluntariado

En cuanto a las concepciones previas que las y los entrevistados tenían sobre el trabajo voluntario, esto es, el tipo de trabajo que realizarían, la tendencia que prima es que se integren sin saber mucho sobre lo que harán, viendo el ingreso como una “prueba” en que la decisión de continuar está supeditada al resultado inicial:

“... Yo no tenía idea qué iba a hacer, y cuando llegué a la Fundación, y me mostraron el, que era como la presentación de los campamentos, ahí supe recién lo que iba a hacer” (2:26)

“En realidad no me imaginaba nada. No tenía ninguna expectativa, o sea, voy y dije “Voy a ir a ver qué pasa y si me gusta, me quedo, y si no, me voy” (6:44)

No obstante, se advierte que algunos entrevistados se forman ciertas expectativas, que en general son modestas, y que incluso, subvaloran los alcances del trabajo que realizarán:

“... Pensé que iba a ser así como una invitación así como pequeña, pero puta, un grupito, porque decía, puta, “¡quién va a cambiar el mundo desde...!”, eso...” (1:40)

“ (...) Yo iba a estar un rato con los niños, a darles un par de sonrisas, como que fuera una actividad de entretenimiento para ellos temporal; no lo veía como una, algo que realmente fuéramos a educarlos, realmente fuéramos a crear alguna diferencia en su vida; yo esperaba más o menos eso, ir, y sistemáticamente acompañar a esta gente, y darles alguna sonrisa, algún apoyo, y nada más” (4:62)

Como resumen, se advierte que entre las y los entrevistados, el grado de conocimiento sobre la actividad a la que se integrarán es, en general, bajo, y que se forman pocas y modestas expectativas sobre la actividad que realizarán.

#### b. Etapa de desarrollo del voluntariado propiamente tal

La siguiente etapa del voluntariado, que se relaciona con su desarrollo propiamente tal como actividad, contempla todos los aspectos y/o situaciones referidos a la ejecución directa del trabajo voluntario, entre ellos, sus características, los objetivos que se le atribuyen y las dificultades encontradas en su desarrollo; las evoluciones y ajustes que han sufrido las ideas previas sobre él y sobre aspectos relacionados, y los factores que han sostenido su mantención en el tiempo. Así mismo, se ha incluido aquí la descripción de la manera en que el entorno social de las y los voluntarios entrevistados reaccionó ante su decisión de llevar a cabo esta experiencia.

b.1. ¿Qué hace y busca un voluntario o voluntaria en su trabajo?

Uno de los objetivos más comunes que las y los voluntarios entrevistados atribuyen a su trabajo, es ayudar a sus destinatarios a salir de su condición de pobreza:

“... La fundación [Gesta] y todo está creado como para combatir lo que es la pobreza, o para ayudar a los que son pobres” (5:178)

Una voluntaria señala además que el voluntariado debe tener un objetivo de integración social:

“... Que se den las instancias para que se hagan, no sé, poh, que los tipos trabajen construyendo las mediaguas, a lo mejor con las personas que van a vivir ahí dentro después, ¿cachái? Entonces no vái a lograr que ni con el treinta por ciento a lo mejor de la relación persista, pero sí haber hecho algo por demostrar tu interés de que estas dos realidades se junten de verdad, ¿cachái?” (1:222)

Además, uno de los voluntarios entrevistados señala la importancia de que el voluntariado fomente la promoción, entendida como promover la acción de los mismos destinatarios para salir de las situaciones que los aquejan:

“Yo encuentro que... hay que ayudar a la gente, pero no dar, no dárselas tan, tan así, no, no regalarle todo; la idea es que les quede como un sentimiento más, más importante a ellos: que, que permitan tener como un poquito más de recursos, dar como más buen ánimo, y de alguna forma trabajar en ellos mismos, quizás, ayudándola, quizás es como muy vago, pero es como a que tengan recursos más que entregárselos así por así” (3:40)

Sobre el trabajo mismo, varios de las y los voluntarios consideran que la forma en que el voluntariado logra sus objetivos es a pequeña escala, con acciones cotidianas cuyo efecto se observa a largo plazo:

“... En esas cosas así como chiquititas, que se hacen diario a diario, es donde está la posibilidad de superar la pobreza, real” (1:98)

“Yo encuentro que lo esencial, eh... y lo que de verdad puede causar un cambio profundo, eh, viene de otra parte, viene como en un trabajo con las personas... así, eso; ya, entonces, un trabajo mucho más a largo plazo, y muy lento, pero es el, de hecho yo al que yo le creo, ¿cachái?” (1:188)

Además, las y los voluntarios coinciden en que la esencia y principal vía de acción y cambio del trabajo voluntario es la relación o lazo que se forja entre quienes se involucran en él:

**“E: Entonces, ¿cuál dirías que es la esencia de esto?”**

S: Es la relación... que se forja con esos niños, y con esos de los niños, con el lugar, y con los voluntarios con los que vai; eso” (1:150)

“(...) Si vái a hacer un taller, cachái, y vái a en..., vái a enseñarles cosas pero igual es, para el niño es súper importante el lazo; si no estuviera el lazo, como, igual, no importa tanto que no vayai, ¿cachái?” (2:286)

Así es que lo conciben en general como una expresión o entrega, principalmente, de afecto, y a través de él, de herramientas de superación:

“... Yo creo que lo que más a mí me gusta entregar, es como, es amor, porque los niños con los que yo trabajo, tiene, eh... les falta eso” (5:126)

“... Cachái que, que eso, que en esa relación como... eh... a la par y afectiva, podís irlo ayudando realmente y dándole herramientas que de otra forma no habría recibido” (1:98)

De ahí la importancia que le atribuyen al trabajo en terreno que ellos realizan, donde es posible el encuentro cercano y concreto con los otros:

“... Claro que quizás pueda ser más valioso estar cara a cara, porque es una, es una experiencia como mucho más cercana” (3:98)

“Se logra yendo y estando con las personas” (7:188)

Sin embargo, este encuentro a veces se vuelve difícil por las diferencias que existen con aquellos a quienes se destina este trabajo:

“Las primeras veces allá en La Pintana son súper difíciles porque ni siquiera entendís a veces lo que te están diciendo, ¿cachái? O por la forma en que hablan o por las palabras que ocupan” (1:98)

De ahí que algunos de los entrevistados señalan que en el encuentro con los destinatarios, un voluntario o una voluntaria requiere de ciertas habilidades de relación con los otros, especialmente, la habilidad para hacer contacto con los demás:

**“E: ¿Y por qué sería importante ser sociable para ser voluntaria?”**

N: Porque necesitái tener más relación con la otra gente, ¿cachái? Por ejemplo, si estái con los niños, necesitái hacerte como amiga con los niños pa’ que te cuenten, o pa’ que los niños se sientan mejor, ¿cachái? O cuando salgo en la noche, a veces, conversar con la gente” (2:166)

En síntesis, se puede señalar que las y los entrevistados destacan como objetivos de su trabajo la ayuda para la superación de la pobreza y la integración social; estos fines se lograrían mediante un trabajo de acciones cotidianas y a largo plazo, en que la esencia es la relación afectiva que se forja entre quienes se involucran en él, por lo cual es muy necesario y valorado el trabajo en terreno y cara a cara con los destinatarios.

b.2. La vivencia del voluntariado

En otra arista, las y los voluntarios más nuevos destacan que el voluntariado es vivido intensamente, a veces sin cuestionar mucho que implica:

“... Tampoco nunca me había puesto a pensar (risas) tanto como en qué había significado pa’ mi vida, sino que como que me he dedicado más a vivirlo...” (2:314)

“(...) Yo nunca me hecho preguntas a mí mismo, sobre lo que hago...” (4:130)

Mientras, aquellos voluntarios que han asumido responsabilidades formales como líderes de sus grupos destacan que este trabajo tiene cierta logística a la base, que se vuelve relevante para ellos:

“... Hay todo un tema de reuniones, de planificación, de organizar cuestiones” (1:94)

Considerando que las y los voluntarios entrevistados desarrollan esta experiencia como integrantes de un grupo de servicio, es interesante la reflexión que una de ellos,

líder de su grupo, hace acerca de la importancia de ir aceptando que se produzcan dificultades y problemas propios del encuentro y adaptación entre personas diferentes:

“De repente, uno piensa que la cuestión va pa’ un lado pa’ hacer un grupo, y la cuestión pa’l grupo va pa’l otro lado, entonces uno tiene que aceptar, y, y... y tratar de trabajar lo mejor posible, eh, con otros” (1:160)

En este proceso, una de las voluntarias entrevistadas rescata la importancia de confiar en las personas con las que se trabaja, las que incluso en el inicio puede ser totales desconocidos:

“... Entonces cuando llegaba el momento, tuve que empezar a conocer a todo el mundo, ¿cachái? Y... tenía que confiar en ellos, por estar trabajando conmigo, yo iba a estar diez días con ellos, y no me quedaba otra que confiar no más” (2:186)

Sin embargo, el desarrollo del voluntariado también implica dificultades que producen frustración, así como un cuestionamiento del grado de compromiso con el trabajo que a veces se convierte en culpa:

“Entonces eso, eso es como súper frustrante, porque ... porque al depender de otros, de repente, cachái que tenís que ir más lento, no más, y... uno siente la necesidad de ir más rápido, porque cachái que más rápido ayudái” (1:160)

“Yo sufrí más o menos una desilusión cuando nos sentamos a conversar y dijeron que el grupo de servicio estaba decayendo porque habían expectativas que no se cumplían, porque los objetivos estaban lejos de alcanzarse” (4:62)

“O: Es que yo me siento como culpable.

**E: ¿Por qué?**

O: Porque siento que no he dado lo que realmente debería de dar para recibir, la, lo que me dicen las personas, como “Gracias por hacer esto” (7:138)

Es así como dos voluntarios reconocen que ha habido momentos en que han querido dejarlo, especialmente por la falta de tiempo o por estar inconformes con ciertos aspectos del trabajo:

“... Yo he tenido de repente bajones en que digo “No quiero ir a Gesta, porque tengo esta otra cosa que hacer” (4.84)

“... A veces a mí me dan ganas y le digo “Ya, sabís no quiero más de la Fundación”, cachái, chao. Ya estoy hartó ya, se va todo a la cresta, cachai, no quiero nada más” (7:108)

Frente a estas dificultades, también hay algunos factores que uno de los entrevistados, el de menos experiencia en el grupo, señala lo han ayudado a mantenerse lo largo del tiempo, como, por ejemplo, que su pareja está involucrada también (4:40), así como las gratificaciones emocionales recibidas desde los destinatarios del trabajo voluntario (4:20); otro factor importante que menciona es la relación desarrollada con otros voluntarios con los que se comparten ideales importantes:

**“E: ¿Y qué fue lo que te gustó de esas primeras experiencias, y también de esto que hai vivido en la Fundación, que en el fondo como tu decisión de ser voluntario se ha ido manteniendo en el tiempo?”**

F: De partida, es la convivencia, porque la convivencia de conocer gente distinta a uno, que no son los mismos amigos, porque los amigos normalmente tienen intereses exclusivamente de diversión; sino que nosotros tenemos una causa común, que era ayudar a otra persona, y eso a mí me llena mucho” (4:16)

En suma, puede señalarse que la vivencia del voluntariado parece ser diferente para los voluntarios más nuevos, que la experimentan intensamente sin cuestionarla, frente a voluntarios más experimentados, en que aparecen más presentes los aspectos organizativos del trabajo. Por otro lado, también destacan la importancia de las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo, como un factor tanto de dificultades como de mantención en el trabajo.

### b.3. Los ajustes y el aprendizaje.

Un proceso común que reportan las y los entrevistados, es el ajuste en las concepciones previas sobre él, a medida que se desarrolla el trabajo voluntario. En términos generales, para las y los voluntarios entrevistados, cambió su sentido y objetivos, así como la percepción sobre sus alcances, desde concepciones más simples y modestas, a miradas más complejas sobre lo que se hace y busca:

“...Yo también estoy reorientándome a tratar de educar a la gente, y no solamente a acompañarla, que ahora, uno no, no lo entiende cuando va madurando en el tema del voluntariado, que las cosas son así, que eso es lo que persigue un grupo de servicio, marcar diferencias” (4:66)

Otro tipo de ajuste implicó adaptar grandes expectativas previas con un trabajo más modesto, asumiendo una realidad de trabajo con muchas carencias, especialmente, de personas que lo realicen:

“Tan poquita gente, dije, chuta, qué poca solidaridad en cuanto a, a... ver a los niños, porque había tanto niño solo, entonces dije “Chuta, no voy a, aquí no podemos abarcar todo”, porque yo iba con la intención de que íbamos a estar en los cuatro pisos, los cuatro pisos y que iba a estar lleno de gente, yo ésa era la idea que tenía, y cuando lo vi que era así, que éramos como seis, igual era como ¡plop!” (6:60)

Pero la evolución del trabajo voluntario también abrió la perspectiva de las y los voluntarios entrevistados de mirar éste como un intercambio recíproco entre quienes están involucrados en él, ya sean voluntarios o destinatarios:

“(...) Porque el voluntariado no solamente entrega, sino que recibe” (4:134)

“... Te dai cuenta que no solamente tú le estái ayudando, sino que él también te está entregando cosas” (2:292)

“... Al principio, tú crees que tú les vas a entregar cosas a ellos; o sea, al final, te das cuenta que ellos te entregan más a ti” (5:48)

Considerando lo anterior, algunos de las y los entrevistados reconocen que hay una cierta evolución en el voluntariado, que conjuga las expectativas previas con los aprendizajes que este va generando durante su desarrollo:

“Porque el resto se va dando el en el camino, el aprender nuevas cosas, saber tratar a la gente, todo eso se va dando en el camino; y depende de lo que tú pienses del voluntariado, y de tus expectativas, de lo que quieres lograr con eso, todo eso se conjuga para que tú aprendas a ser un buen voluntario” (4:102)

Este aprendizaje se refiere, por ejemplo, al desarrollo de mayor confianza en sus capacidades de trabajo:

“... Siento que voy mejorando, cachái, y me doy cuenta después que voy mejorando. Por ejemplo, si en campamentos primero fue tía, el otro año fui tía de nuevo y me di cuenta que el año anterior podría haber sido mucho mejor tía” (2:98)

Finalmente, como parte de la evolución del trabajo, algunos de los voluntarios y voluntarias entrevistados reconocen que a través de éste también han ajustado sus concepciones sobre la pobreza, entendiéndola más allá de lo material, como una situación cultural y psicológica:

“... Cambia totalmente esto de que puta, de, de, de, de las casas y de la cosas que tengan, que tú cachái que puede tener hasta, hasta el DVD que tú no tenís en tu casa, sino que también pasa por un tema así como, como de, de la marginación cultural” (1:98)

“... Como que no solamente la pobreza económica, sino que también hay una, una pobreza más psicológica, más, más de sentirse desesperanzado, eh, con creencias como más limitantes...” (3:94)

Resumiendo, es importante destacar que el desarrollo del trabajo voluntario implica un proceso de ajuste de las expectativas previas sobre él, a una visión más concreta y realista, pero a la vez más compleja sobre los objetivos que persigue. También se produce nueva visión de lo que el voluntariado significa, introduciendo la noción de reciprocidad entre voluntarios y destinatarios, así como nuevos aprendizajes, por ejemplo, respecto a las propias capacidades y la forma de concebir la pobreza de aquellos hacia quienes se dirige la acción.

#### b.4. La reacción del entorno social

Otro de los aspectos del desarrollo de la experiencia del voluntariado sobre el cual fueron consultados las y los voluntarios entrevistados, fue acerca de la reacción que tuvo su entorno social (familia, amigos, pareja, etc.) frente a su decisión de trabajar como voluntario o voluntaria.

Entre ellos, los padres, cuya reacción es altamente significativa para las y los entrevistados, en general aceptaron y apoyaron la actividad de voluntariado:

“Mi familia me apoya mucho en lo que hago; y cuando les dije, cuando iba a ir a trabajos de verano pasado, no a colonias, les dije “Me quiero ir, sale bastante caro, no sé qué hacer”, mis papás al tiro me dijeron “Mira, no hay plata mejor invertida que la que se ocupa ayudando al resto” (...) Me metí a Gesta y me apoyan mucho en el cuento, me van a dejar adonde puedan, más cerca para poder llegar a la sede, me, me apoyan mucho en todo esto” (4:42)

“... Ellos [sus padres] como que... pucha, me apoyan en todo, o sea, están más felices que yo trabaje en esto, son muy felices” (5:106)

Se destaca además que los padres se interesan por saber y aportar al trabajo voluntario (6:112). Pero el apoyo no resta que tengan aprehensiones por algunos aspectos del trabajo, como por ejemplo, los posibles riesgos de los lugares donde se trabaja (1:56), que el trabajo le quite tiempo a los estudios (3:20), o bien, que el hijo se involucre demasiado con los destinatarios del trabajo (6:64):

Sobre los posibles motivos que los padres pudieran tener al apoyar su voluntariado, las y los entrevistados mencionan: la afinidad de los ideales políticos de los padres con el voluntariado de sus hijos (1:60), la concordancia con su pensamiento y moral religiosa (1:64), la satisfacción que sus hijos realicen una actividad diferente y socialmente valorada como el voluntariado (4:48;5:76) y la valoración del entorno positivo en que se integran sus hijos al ser voluntarios (5:84).

En el resto de la familia, se observan diferentes reacciones. Los hermanos tienen reacciones diversas, desde un poco de enojo por el efecto cotidiano del voluntariado (1:82; 2:64), hasta el interés por apoyar la experiencia (4:54;5:84;7:92); en la familia extendida (abuelos, tíos, etc.), también hay apoyo y felicitaciones (7:68-72), pero en algunos casos los voluntarios son objeto de bromas y críticas por la actividad que realizan (5:104;6:66)

En cuanto a la reacción de la pareja, dos entrevistados señalaron que aunque en principio ésta comparte y apoya el trabajo, también se produce cierto conflicto debido al tiempo que ocupan las actividades del voluntariado, en las que generalmente la pareja no participa:

“Le da un poco de lata, de repente, por el tiempo que se gasta en esto, que no es solamente que no nos veamos los sábados en la mañana, sino que hay todo un tema de reuniones, de planificación, de organizar cuestiones, y que él se queda afuera, poh, entonces también se ha desarrollado mucha competencia de tiempo” (1:94)

Entre los amigos, es común que también pertenezcan al mundo del voluntariado, por lo cual la reacción es positiva (5:100). Pero entre otros amigos, no voluntarios, las reacciones son diversas, pasando por el apoyo (3:22;5:104), la falta de interés (1:86;2:108), las bromas (6:70) y la crítica (5:100).

Tomando en cuenta las diversas reacciones expuestas, es significativo mencionar también que prácticamente todos los entrevistados intentan que su entorno social, especialmente los amigos, se integren de alguna forma con su trabajo, ya sea invitándolos a participar o aceptando su colaboración indirecta; aunque los resultados han sido diversos:

“Yo la he invitado [a su pareja] pero como que no (risas), como dice que no tiene mucho tiempo” (3:22)

“O: Sí, [sus hermanos] me preguntan... yo les cuento... Les pido colaboración como ropa y cosas, ellos me juntan ropa, zapatos, si tienen... y me los dan, se acuerdan de mí, me dicen “Ya, te tengo”, qué sé yo, “unas poleras”, qué sé yo, “para que las lleves”. Me ayudan, me ayudan también pero indirectamente, ¿ya?

**E: Y cómo colaboradores de tu...**

A: Claro. Y... igual les gusta, igual tienen como vocación. Pero ellos sí que no pueden, tienen mucho trabajo, ya ellos...” (7:92)

Como síntesis, la reacción del entorno social ante la decisión de ser voluntario muestra una diversidad de formas. En general, los padres apoyan y se interesan en la actividad, pero también manifiestan aprehensiones. En la familia se observan reacciones

muy variadas, desde el interés hasta las bromas y críticas. La pareja apoya, pero se produce cierto conflicto y competencia por el tiempo que el voluntariado ocupa. Los amigos no voluntarios reaccionan tanto con apoyo como con indiferencia. En este escenario, las y los voluntarios entrevistados realizan esfuerzos importantes para acercarse e involucrar a su entorno social en su voluntariado.

### c. Etapa de proyección del voluntariado

La etapa de proyección del voluntariado se refiere a lo que las y los entrevistados imaginan o esperan que suceda con el desarrollo de esta actividad en el futuro, incluyendo tanto las certezas que dicen tener así como lo que imaginan o aspiran

Al respecto, la mayor parte de los entrevistados plantea que tiene interés en continuar el voluntariado a futuro, integrándolo en su proyecto de vida y congeniándolo con otras actividades:

“...Yo creo que mi proyecto de vida va a ser... quizás no cien por ciento dedicado al servicio, pero mi vida normal va a estar como súper integrada como a la ayuda de servicio, ya sea como estudiante o como, como universitario profesional después” (3:8)

“... Quiero anexar todavía, hacer deporte el próximo año, quiero cachar cómo se congenian, pero el voluntariado no lo quiero dejar de ninguna manera” (4:84)

En esa proyección también está la posibilidad de integrarse a otras instituciones para seguir con su trabajo:

“... Ya tengo como proyecto ayudar a la gente, pero todas las semanas, la... sea en esta institución, o en otra, pero...” (3:8)

“Y no, puede ser quizá, no, quizá no sirva más en Gesta, no sé, pero sí lo puedo hacer para... otros lados, cachái, otra fundación” (7:200)

Para algunos de las y los voluntarios universitarios, una opción para lograr esto es combinar su futura profesión con el voluntariado que actualmente desarrollan:

“... Tengo la posibilidad de estudiar pedagogía después pa’ ser profesora de arte y ahí como que engancha la custi3n m3s f3cil, porque puedo seguir trabajando con ni3os, eh, permanentemente, y ah3 tambi3n podr3a irme a trabajar a un colegio onda, en alg3n barrio marginal, y ser3a bac3n poder, por medio del arte, hacer algo, poh, ¿cach3a3?” (1:180)

“A: Marc3 como un hito dentro de que yo puedo servir con lo que yo s3, o lo que yo voy a saber de aqu3 a tres a3os m3s...”

**E: O sea que... hay parte de esta intenci3n de ayudar tuya que tambi3n se...**

A: Que se vuelca dentro de lo que yo pretendo ser de aqu3 a un par de a3os” (6:174-176)

Sin embargo, algunos reconocen la posibilidad que esta v3a se frustre, y que sus otras actividades en el futuro le resten tiempo y dedicaci3n al voluntariado, ante lo cual deban sustituirlo por otro tipo de acciones:

“El pr3ximo a3o, si entro a estudiar, y se me a va a juntar mucho m3s el tiempo, entonces no voy a poder hacer tantas cosas como hago ahora; igual me da, ahora empiezo a proyectar con eso y me da lata no poder hacer” (2:84)

“Tambi3n he tenido como cierto temor a que, a que cuando sea un universitario m3s profesional, deje de ir como... a ayudar a la gente m3s en terreno, como que me dedique a ayudar m3s con plata, o, o cosas as3” (3:28)

Al contrario, una de las voluntarias con m3s experiencia siente que su trabajo como tal est3 marcando el sentido y desarrollo de su proyecto de vida, e incluso, condiciona sus opciones profesionales y laborales:

“... Ya ni siquiera es como un tema plantearte, oye, si voy a seguir preocupada de esto, si voy a seguir haci3ndolo (...) No s3 como podr3a tener sentido mi vida a futuro si no estuviera metida en estos temas, poh, cach3a3, si no, no estuviese trabajando, eh, pa’ eso, entonces, eh, independientemente de lo que haga, que pueden haber muchos planes y muy locos y muy volaos, tengo como la certeza de que van a estar enmarcados en... en el servicio” (1:118)

“... De hecho tengo m3s claro el futuro as3 como en materia de voluntariado, cach3a3, que en materia profesional (...) si, si el trabajo llegara a tomar un rol tan predominante en mi vida, o sea que ocupara la mayor parte de mi tiempo y de mis fuerzas, efectivamente tendr3a que ver con el voluntariado, ¿cach3a3? (1:182)

En cambio, un voluntario que aún está en el colegio, ha proyectado menos la forma en que seguirá adelante con la actividad, aunque la experiencia de sus compañeros mayores le sirve de referencia:

“Yo en realidad no lo sé, no lo he proyectado mucho; yo veo un poco lo que es la gente universitaria con el voluntariado y trato de, de mirar al futuro con eso” (4:74)

Recapitulando, la mayor parte de las y los entrevistados quiere seguir trabajando como voluntarios a futuro; señalan que esta actividad es parte de su proyecto de vida, y los que estudian alguna profesión buscan la manera de congeniar ambos aspectos; para una de ellos el voluntariado se plantea incluso como una opción de vida. Sin embargo, para varios es también un temor la posibilidad de no poder seguir realizándolo a futuro.

## 7.2. Impacto del voluntariado.

Un importante área de interés de la investigación fue indagar los posibles impactos que la experiencia de voluntariado ha generado o inducido tanto en los voluntarios que llevan a cabo el trabajo, como en quienes lo reciben, sus destinatarios directos, y la sociedad en general, como un destinatario final más amplio. Así fue que las y los voluntarios entrevistados fueron consultados acerca de aquellos efectos o cambios que ellos asocian a su experiencia como tales, tanto a nivel personal, como en otros sujetos. A continuación se presentan estos resultados, describiendo primero los impactos o efectos que las y los voluntarios ven en los destinatarios y la sociedad, para profundizar después en las repercusiones personales.

### a. El impacto en los destinatarios directos del voluntariado.

Se entiende como “destinatarios directos” a aquellas personas que reciben concreta y personalmente el servicio realizado por las y los voluntarios de Gesta. En cuanto a ellos, la tendencia general de las y los entrevistados es creer que el voluntariado puede llegar a tener un efecto importante, incluso a largo plazo, en las vidas de sus destinatarios:

“... No creo que cada momento que uno hace servicio les va a impactar tremendamente, pero creo que ese impacto tremendamente puede ocurrir, que, que puede ser como decisivo en la vida de alguien” (3:88)

“Pueden marcar diferencias en una persona, recordar que alguna vez un voluntario me dijo tal cosa” (4:122)

Sin embargo, también se plantea la posibilidad del efecto del trabajo como algo más bien momentáneo, circunscrito al tiempo concreto que se comparte con los destinatarios:

“Pero trato de... por último de conversar y de decirle algo, de darle un... un momento que se olviden de dónde están, de lo que son y poder conversar con ellos. Y después ya nos vamos y ellos volverán a su realidad, pero por mientras que están con nosotros, que ellos puedan... estar, no sé, olvidarse un poco de su vida actual.” (7:34)

Al margen de esta diferencia, las y los entrevistados observan que los efectos de su trabajo son positivos para los destinatarios, señalando diversas áreas en que influye su trabajo. Un primer impacto que destacan es que el trabajo voluntario ayuda a sus destinatarios a ampliar sus expectativas y perspectivas vitales:

“... Así como saber que pueden, eh, eh, optar a más, o que su camino no, no es sólo uno, que pueden optar a otras cosas” (5:194)

“... Salir de la pobreza, eh, mayor expectativa de esperanza, que los niños vean que ellos pueden ser distintos a su padres, en el caso de una sociedad muy pobre, por decirlo así, en que uno puede creer en las oportunidades si es que los, uno hace creer a los niños en la educación, por, por poner un ejemplo” (4:122)

Desde la perspectiva de dos entrevistados, lo anterior se traduce además en mejorar la valoración que los destinatarios tienen de sí mismos:

“... Yo creo que igual es un aporte, porque los niños igual, como que les saca un poco de su realidad, entonces les hacen sentir otras cosas, sentir que igual son importantes, que pueden aprender cosas, que sirven para, para hacer otras cosas, entonces todo es” (5:32)

“... Pero lo que hacemos nosotros es darles, es darles un poco de esperanza, cachái, hacerlos sentir que son personas que valen algo en esta sociedad, cachái, en este mundo, que están aquí por algo, no por nada” (7:188)

Así mismo, el voluntariado también ayuda a ampliar la red de relaciones sociales que poseen los destinatarios, entablando relaciones tanto con sus propios pares como con personas de otros lugares y realidades:

“Que tengan espacio pa’ que (...) pueda pasarlo chanco, divertirse, conocer a otros niños” (3:88)

“... Por ejemplo, en Chillepín, los cabros chicos están totalmente aislados; y nosotros venimos, venimos de, todos de Santiago, poh, la mayoría; o sea, yo vivo en una ciudad, cachái, donde hay celular; allá no hay, cachái, entonces llegái allá, y lle..., y estái, y los niños sienten que están con gente que, que jamás pensaron que iban a estar ahí” (2:308)

Además, algunos de los entrevistados consideran como un beneficio de su trabajo que a través de él, las y los destinatarios cuenten con espacios de diálogo y desahogo de sus problemas, en los que reciben consejos y ayuda:

“... Abrirle un espacio a gente, que va a ser quizás en un momento trascendental pa’ su vida (...) que una niñita te cuente que, no sé, que su papá está en la cárcel, que se dé contigo, que te cuente cómo, cómo trafican droga en el barrio, y que está súper impactá con eso, y que hubo una balacera y no sé qué cosa” (3:86)

“... En la escala chica, uno puede aporta momentos de entretenimiento, de consejo, de ayuda, que (...) pueden marcar diferencias en una persona, recordar que alguna vez tal voluntario me dijo tal cosa” (4:122)

Por otra parte, algunos voluntarios resaltan también que el voluntariado es para sus destinatarios un espacio de diversión y alegría:

“Desde una sonrisa, un momento alegre (...) Que tengan espacio pa’ que (...) pueda pasarlo chanco, divertirse, conocer a otros niños” (3:88)

Así mismo, las actividades que se desarrollan a través del voluntariado servirían para evitar comportamiento riesgosos o dañinos:

“... Un espacio a, a conversar con, con el voluntario, sin que esté dedicado como a otra cosa, como los niños, que nos pasa a nosotros, que, que pueden fumar marihuana, el

beneficio pa' ellos puede ser que les estemos dando el espacio para que se dediquen a otra cosa y no estén vagando por las calles" (3:88)

A modo de resumen, puede decirse que las y los voluntarios entrevistados, aunque tienen diferentes visiones sobre la magnitud y el alcance de los impactos que su trabajo tiene en los destinatarios directos, mayoritariamente creen que tales impactos son positivos, rescatando, por ejemplo, que aporta a ampliar sus perspectivas, expectativas y redes sociales; sentirse más valorados; contar con espacios de diálogo, apoyo y alegría; y evitar conductas dañinas o riesgosas. Finalmente, es importante mencionar que ninguno de las y los entrevistados señalan efectos o impactos negativos del voluntariado en sus destinatarios directos.

#### b. Efectos en la sociedad.

En cuanto al impacto del voluntariado en la sociedad, como un destinatario indirecto o más amplio, las y los entrevistados cree que el voluntariado puede generar grandes cambios, pero éstos se condicionan al número de personas involucradas en el trabajo:

"Pa' hacer un cambio, mediante el voluntariado, tendría que ser mucha gente, o sea, en el fondo, tendrían que ser todos, cachái; todos tendrían que estar en lo mismo pa' hacer un cambio en la sociedad; porque si lo hacen algunos, no hay, va ser "Sí, hizo eso, eso, esto otro", ¿cachái? Y va a quedar como tres puntitos que pasó" (2:364)

"Muchos voluntarios pueden marcar una diferencia grande en lo que es la sociedad completa" (4:122)

Sin embargo, también en este caso, las y los voluntarios manifiestan que el impacto del voluntariado es un aporte a la sociedad, ya que contribuye a la convivencia y el progreso social, de diversas formas: como un nexo entre sus diversos miembros (2:306), como una forma de retribuir derechos sociales vulnerados (1:230) y como una acción cuyo incremento hace avanzar a la sociedad hacia formas más progresistas, mejorando la vida de las personas (3:92)

Sintetizando, se advierte que las y los entrevistados también ven efectos positivos en la sociedad, considerando que el voluntariado es un aporte a la integración y el desarrollo social.

c. Impacto personal del voluntariado.

c.1. El voluntariado, ¿produce cambios en los propios voluntarios?

En cuanto al impacto personal que el voluntariado ha inducido o generado en sí mismos, se observa que entre los entrevistados hay una gran diversidad de opiniones. En primer lugar, hay voluntarios que sí reconocen haber experimentado efectos personales:

**“E: (...)¿Qué cosas han pasado relacionás con el voluntariado en tu vida?”**

S: Puta, infinitas (se ríe)” (1:96)

Pero, por otra parte, hay quienes no advierten efectos en sí mismos, o bien, en otros voluntarios que conocen:

“Como que no he cambiado como persona” (3:224)

“Yo creo que a algunos esto de la experiencia de voluntariado no les cambió nada; que siguen parados en el mismo... el mismo peldaño de la escalera; entonces (...) también pasa como por cada persona” (1:238)

Sin embargo, también se señala que es posible que los cambios no sean concientes o que correspondan a un desarrollo, más que un cambio propiamente tal, de características personales ya existentes:

“Cambios... Yo creo que sí, pero quizás no me he dado cuenta (se ríe); es como un constante, no sé, poh, he estado todo el año, que yo creo que ni siquiera he tenido tiempo pa’ preguntarme qué ha significado” (5:54)

“... Pa’ mí siempre he sido la misma, ¿cachái? Quizás se me han ido desarrollando algunas otras cosas que tenía, que estaban escondidas, pero pa’ mí siempre he sido como la misma” (2:172)

Por otra parte, no todos los efectos son valorados de la misma manera por las y los entrevistados, y reconocen que su trabajo involucra tanto beneficios como costos. Éstos últimos se entienden como efectos o cambios asociados a la experiencia de voluntariado que las y los entrevistados valoran de forma negativa o consideran un problema, dificultad o conflicto generado por esta experiencia; los beneficios, por su parte, son aquellos efectos o cambios asociados a la experiencia de voluntariado que las y los entrevistados valoran de forma positiva o consideran un aporte de esta experiencia.

En términos generales, puede decirse que las y los participantes consideran que el voluntariado aporta un conjunto de diversas y variadas cosas, lo cual lo hace atractivo como actividad:

“... Uno se da cuenta, más menos, que también satisface este cuento, y uno aprovecha de ayudar; conoces otra gente, te sacrificas, que es más o menos lo que persigue el ca... el cristianismo, el sacrificio por los demás, la solidaridad, y era como que cumplís todo lo que uno necesitara en una sola cosa, era como ideal” (4:32)

Se reconoce también que estos beneficios personales de alguna forma empujan la permanencia en la actividad, y que de no existir, probablemente no se dedicarían al voluntariado:

“... Por eso yo creo que seguimos yendo, y la gente sigue, tiene cierto beneficio, por un lado ayuda a la gente, y uno termina como contento; si no terminara como contento, como que, como que no iría” (3:86)

En suma, las y los voluntarios entrevistados tienen una diversidad de posturas frente a los impactos personales que les ha generado esta experiencia; mientras algunos reconocen cambios o efectos, algunos no sienten este impacto. Lo anterior puede deberse, como ellos mismos señalan, a no tener conciencia de estos cambios, o bien, a que el efecto se refiera más bien a un desarrollo de aspectos personales ya existentes, que a un cambio propiamente tal. Sin embargo, puede concluirse que hay un impacto en la mayoría, pues se reconoce que existen ciertos efectos positivos, que hacen atractivo el voluntariado y aportan a su permanencia en él.

## c.2. Áreas de impacto personal del trabajo voluntario

Profundizando en los impactos personales que las y los voluntarios asocian a su experiencia como tales, se advierten que éstos se dan en una serie de áreas, en las cuales, como ya se señaló, son valorados tanto positiva como negativamente.

En un nivel más general, hay voluntarios que señalan que el voluntariado ha cambiado su forma de ver el mundo, y que les ha permitido conocer la realidad:

**“E: ¿Cómo cuáles? O sea, a lo mejor, ¿cuáles son las que más te, como, que encontrái más importantes?”**

S: Yo creo que hay un cambio... como infinito en la concepción como del mundo, cachái, de las cosas” (1:96)

“... Uno como que abre los ojos ante, ante lo que es la realidad de la sociedad” (4:68)

“Eso te hace abrir los ojos; eso más que nada, como ver la realidad como tal es” (6:30)

Este conocimiento apunta a contactarse con aspectos de la realidad que eran desconocidos para ellos: otras formas de vivir la vida y personas diferentes a sí mismos; señalan que esta experiencia los lleva a valorar la diversidad y sentirse enriquecidos por este encuentro:

“S: Eh, ganái, puta, un espacio... infinito de... apertura de cabeza, así, muy grande.

**E: ¿Cómo?**

S: O sea, de, de ver que la vida se puede vivir de infinitas forma muy distintas, al conocer realmente una realidad muy distinta a la tuya” (1:170)

“... También como de valorar ese milagro, así, como de encuentro entre personas tan distintas y culturas tan distintas, no sé, de cachar que podís pasarlo tan bien con cabros chicos, volviéndote cabro chico, y cachar que podís, al mismo tiempo, puta, pasarlo bien así en conversaciones súper doctas y serias con sociólogos...” (1:174)

“He conocido gente increíble, de partida, he sabido tratar gente distinta, he conocido gente que es distinta más o menos en los valores que yo estoy acostumbrado a ver, en mis compañeros, en mis... medios, por decirlo así, o en mi parte de la sociedad” (4:108)

En estrecha relación con lo anterior, el voluntariado también ha sido para las y los entrevistados un espacio de conocimiento y sensibilización ante los problemas sociales:

“Que empezai a tener más conciencia sobre la, sobre las cosas, ¿cachái? Por ejemplo, (...) si yo fuera médico y yo nunca, no hubiese conocido esto sí, me hubiese interesado más trabajar quizás en una posta, cachái, en un hospital público (...) ahora pa’ mí es mucho, o sea, si llego a sacar la carrera, pa’ mí es mucho más importante trabajar, cachái, en un hospital público que trabajar en una clínica privada” (2:302)

“... Dado las necesidades de este mundo, uno como que abre los ojos ante, ante lo que es la realidad de la sociedad, porque uno más o menos vive en una burbuja, en lo que es la familia cuando está bien constituida, en lo que es la sociedad cuando tienes todos los bienes a tu alcance, como que abres más o menos los ojos” (4:68)

El impacto de este contacto con la realidad social y sus problemas se ha traducido para algunos de ellos en incorporar el trabajo social como parte de su proyecto laboral:

“ (...) Esto me ha, me, me ayudó como a, a darme cuenta que cuando saque medicina me quiero ir de médico rural a, onda el sur, cachái, el lugar más escondido del mundo, ¿cachái? Sirvió pa’ darme cuenta que había mucha más gente que me necesitaba, más allá de lo que sale en la tele, ¿cachái?” (2: 168)

“Ahora como que voy a tratar de ayudar a través de mi carrera a gente que de verdad lo necesite” (6:174)

La fe o las creencias espirituales y religiosas son otro espacio en que el trabajo voluntario tiene repercusiones para las y los entrevistados. Al respecto, es importante señalar que algunos de ellos se consideran no creyentes, mientras que el resto, si bien adhieren a una religión o fe (católica en su mayoría, budista en un caso), no se sienten cercanos a las prácticas habituales de tales religiones. Sin embargo, para todos, la experiencia de voluntariado ha abierto y generado una mayor cercanía con su propia dimensión espiritual:

“Y... siento que me... ponte tú.... yo no, no, no... no voy a la iglesia, cachái, a veces, eh... de repente no rezo. Yo soy eso, soy creyente en Dios, creo en Dios, cachái y entonces yo tomo esta parte como de ser voluntario también, es como sentirme bien con Dios” (7:120)

“S: (...) Pero sí, como que, en el mismo, a lo mejor, trabajo de voluntariado, que a lo mejor otras cosas, uno siente como las ganas de creer también, ¿cachái?”

**E: ¿Cómo ganas de creer?**

S: Eh... porque cachái que el tema es tan inabarcable, que es, es tan grande, y que tenís tantas ganas de que la cosas sean buenas y bonitas (se ríe) que no te lo podís solo...” (1:196-198)

Un caso excepcional es el de un voluntario, para el cual el trabajo llega a ser una especie de redención espiritual, un espacio en que recompensa con obras buenas sus comportamientos más negativos:

“Tiene como ese significado; como que haciendo cosas buenas, como que te... te recompensa por algunas otras cosas malas que hiciste. Y te limpia y te hace sentir bien.” (7:136)

Sin embargo, pese a lo antes descrito, también se cree que no hay una mayor relación entre el voluntariado y la fe de una persona, en el sentido de si la primera es un factor para el desarrollo del segundo:

“... Yo tengo un amigo, un amigo que es ateo, y que está trabajando con mi grupo de voluntarios, no influye, o sea, no, no encuentro que influye; yo al principio pensaba que sí, pero, por ejemplo, a conocer a una persona que es atea, y que viene a esto del servicio, y que él también daría todo por el servicio, ahí cambió como mi perspectiva, o sea, como que tampoco influye mucho “soy católico y estoy en una cuestión”, no” (5:172-174)

A algunos de los entrevistados, la experiencia los ha ayudado a afirmar un sentido existencial, a plantearse una razón de vivir o descubrir el significado más trascendente de algunos hechos de su vida:

“Es un tema así, importantísimo, realmente siento que, que, o sea, pasa, pasa por... tanto por encontrarle un sentido a tu vida, cachái, así, de, de grande” (1:106)

“(...) Para mí todo tiene que ver, tiene como un significado, eh... todo tiene una relación... (...) si llegué a la Fundación no llegué por casualidad; es porque lo tengo que hacer” (7:142)

La influencia también se ha dejado sentir en aquellas cosas que las y los entrevistados valoran. Por ejemplo, las y los entrevistados resaltan como positivo el hecho que a través del voluntariado han aprendido a valorar la sencillez y desprenderse de lo que consideran menos necesario e irrelevante:

“... Como que te da una tranquilidad súper grande ver que, que hay un millón de cuestiones que no son tan necesarias y que no son tan indispensables” (1:172)

“... Por lo que tú estái haciendo, te hace... ver, no sé, las cosas de otra manera; porque los niños allá son, son felices con muy poco, entonces... uno aprende a valorar las cosas que tiene por simples que sean” (5:134)

Así mismo, hay un aprendizaje respecto a sus familias y sus propias vidas, al compararlas con lo que observan en la realidad en que trabajan:

“... A valorar lo que yo tengo, quizás, tener una familia, ya soy, quizás, infinitamente rica, sino que en cambio allá, quizás las familias son como... no sé, son, de repente no tienen el papá en la casa, o viven con el abuelito, no sé, poh, cosas así; además que con los niños, de repente, con los que trabajamos, son... eh, orfanato, cachái, entonces también no tienen a los papás, cachái... eso yo creo que una aprende a valorar” (5:134)

Muchos de los impactos ya mencionados pueden resumirse en que las y los voluntarios entrevistados creen que su experiencia como tales les ha ayudado a madurar y crecer como personas:

“Es que en realidad maduré harto” (6:132)

“... Y te ayuda en tu, en tu vida; o sea a desarrollarte como persona” (7:54)

Esta maduración puede relacionarse con la consideración que uno de los entrevistados hace del voluntariado como un espacio de autoconocimiento:

“... Es como un autoconocimiento, un darse cuenta de eso, de las propias yayas, de avanzar como en eso” (3:42)

“...Como también ayudarme a mí, y darme cuenta de ciertas cosas pa' mí” (3:52)

Parte de la maduración personal es la toma de conciencia de que lo que ellos mismos consideran “problemas”, y por lo cual sufren, está lejos del sufrimiento que viven las personas para las cuales desarrollan su voluntariado:

“... Conversar con gente y además... pucha, no soy el único que tiene grandes problemas ¿cachái?; todos tenemos problemas, y... a veces uno piensa que uno tiene grandes cosas, cachái, que se va morir que... porque no, qué sé yo... pero no, hay personas que están peor que tú” (7:16)

En un aspecto más concreto, una de las voluntarias valora que el voluntariado la ha ayudado a descubrir y decidir una elección profesional:

“Para mí fue súper bueno igual porque yo estaba como a la deriva, no sabía qué estudiar, porque... yo estaba súper clara que era humanista total, o sea, de corazón; y... yo tenía, ya en un momento, que ya había pensado estudiar párvulos, ya lo tenía como... ya era mío; pero después con el tiempo, cuando conocí a estas personas y todo eso, y como que igual me empezó a gustar psicología, y todo lo que comprendía eso, y que se podía complementar porque era con los niños también; entonces por eso...” (5:156)

Otra área en la que se menciona impactos es la forma de relacionarse con otras personas, en las que el voluntariado incide en el cambio de actitudes anteriores que hoy se asumen como negativas, así como induce el desarrollo de nuevas relaciones.

“... Con la gente que no eran mis amigos, también tratar de llevarlos a tener esas conversaciones, cachái, para que se interesaran en estos temas, eso, como que mi relación ha sido siempre así como súper negativa, tratando de (se ríe) mover, mover a los títeres; entonces... cambió a cachar que no, poh, que no sacaba nada con eso, que no tenía ningún sentido, que estaba puro perdiendo el tiempo” (1:114)

“... Y cuando llegué acá, empecé a relacionarme con mucha más gente que la que me relacionaba antes; onda, campamentos, estaba con cincuenta personas, y antes estaba acostumbrá en un curso con treinta no más; y hablaba con diez; y aquí empecé a hablar con mucha gente; empecé a conocer gente que hacía otras cosas también, que no estaba en lo mismo que yo; y... eso” (2:116)

Así mismo, compartir con personas diferentes posibilita aprender a tratar con esas diferencias:

“Sí, porque bueno, son muchos caracteres distintos de las personas y vas aprendiendo a cómo llevar las personas, porque son todos distintos ellos también entonces, tocan distintas personas y tienes que... ya más o menos vas aprendiendo cómo llevar a cada uno” (7:64)

Un beneficio sumamente importante para las y los entrevistados es que a través de esta actividad logran sentirse útiles, necesitados y esperados por otros:

“Hacerme sentir a mí mismo que sirvo para algo, ¿ya? Eh, eso es re importante para mí, porque yo como soy una persona relativamente sola... entonces yo siempre he luchado por mí mismo ¿Ya? Eh, a mí me, me... a mí me hace sentir bien que, que, sirvo, ¿ya? Y que cuando me llaman y que me necesiten... me gusta eso, me gusta” (7:62)

Otros entrevistados destacan que uno de los efectos positivos que el voluntariado ha tenido para ellos es ganarse la confianza y la admiración de otras personas de su medio social:

“Yo encuentro que me he ganado un espacio con ellos. Como que cuando hay una duda, como que me preguntan qué puedo yo hacer” (6:150)

“Como que... como que de alguna forma, tiene como una imagen súper buena de mí, al yo estar en servicio; como que... a veces me preguntan (...) “¿Qué opinái de La Pintana?”, o de tales personas, o de las personas drogadictas, y cosas así, por la experiencia que he tenido como en el servicio, pero, pero sí, me miran como súper bien, como que ya me lo, ya me lo han dicho, “Oye, tu erís más bueno que el pan, porque vái...” cosas así” (3:22)

La satisfacción por la ayuda entregada, traducida en sentimientos de alegría y bienestar, es otro aspecto que las y los voluntarios entrevistados rescatan desde su experiencia como positivo y valioso:

“... También pasa por una alegría que uno siente, por... por ayudar a la demás gente, después llegar a la casa como agotado, pero súper alegre de haberlo hecho” (3:86)

“... Lo que uno recibe es una satisfacción inmensa, eso es un beneficio súper importante que yo saco del voluntariado” (4:108)

A nivel más práctico, pero de manera muy importante, el voluntariado también ha tenido efectos en la forma en que las y los entrevistados organizan y ocupan su propio tiempo:

“... Bueno, aprendí a darme, a ... a organizar mejor el tiempo, primero que nada, porque, haciendo miles de actividades tenía que hacer calzarlo” (2:102)

“Claro, porque ocupas tu tiempo en cosas distintas, ya no vai al carrete porque tienes voluntariado, marca, marca la diferencia, o sea, yo soy distinto al resto, en cierta forma, no es que yo sea el raro tampoco, es, es como especial” (4:118)

Sin embargo, ésta es también una de las áreas donde se produce uno de los costos más mencionados por las y los entrevistados, ya que algunos de ellos plantean que el voluntariado es una carga extra a la rutina y las actividades habituales, que puede afectar el desarrollo de éstas, y que los que no son voluntarios no advierten:

“S: Qué otra cosa más ha sido difícil, bueno, y también el costo de tiempo...”

**E: ¿Sí?**

S: Que, sí, de repente cuesta así como explicar y que te crean que es tanto, pero es harto, es harto (...) y uno, además, tenís una vida aparte, que es la vida como que tiene todo el mundo, poh, cachái, que tenís que estar en tu casa, estar con el novio, que tenís que cumplir con los trabajos de la universidad...” (1:160-162)

“... Es que, es como, de alguna forma, como un regateo entre ¡ooogg!, entre las prioridades, para dar un poquito a ese tiempo” (3:78)

Para el único de los voluntarios que trabaja formalmente, esta carga extra le parece aún más pesada que para el resto de sus compañeros que son estudiantes:

“O: Y lo hago porque realmente, o sea yo sé que no voy a recibir nada a cambio, ni, ni un sueldo ni nada, pero doy mi tiempo, el que puedo, realmente, no, no como los otros voluntarios que ellos, ya son estudiantes, qué sé yo y tienen mucho más tiempo que yo, pero yo el tiempo que puedo... (...)

**E: ¿Tú sentís que en relación con otros voluntarios, que por ejemplo son estudiantes, para ti es un poco más complicado y que por eso...**

A: Claro, para mí es mucho más complicado que para otros voluntarios. Porque ellos tienen mucho más tiempo que yo...” (7:50-52)

Entre las actividades de la rutina que las y los entrevistados señalan como afectadas por el voluntariado, están, por ejemplo, las salidas de noche (2:206), las horas de sueño y estadía en el hogar (3:80-82), así como las vacaciones “normales”, al ser ocupadas éstas ocupadas por trabajo voluntario (4:106).

Durante el primer período de voluntariado, para algunos de los voluntarios el costo de tiempo fue un conflicto importante, ya que el voluntariado incluso representaba una pérdida:

“Entonces, era como... era el sábado en la tarde al principio, entonces era como perder toda la tarde del sábado” (1:50)

“... De partida fue súper difícil asumir que tenía que venir un lunes, el primer lunes que iba a venir; asumir de, entre comillas, perder esa noche, que era lo que iba a hacer, para venir a Gesta a descubrir una cosa nueva, era súper, súper difícil” (4:26)

Sin embargo, este costo se reduce cuando hay tiempo libre disponible para ser ocupado por el voluntariado:

“... Es que este año el tiempo me alcanzaba para hacer de todo, así que... me daba lo mismo” (2:96)

“... Fue como que ocupó... un tiempo... que yo tenía disponible, entonces como que no, no me quitó tiempo” (5:152)

Sumado al costo de tiempo para la rutina habitual, se agrega para algunos voluntarios que esta falta de tiempo repercute también en sus relaciones de pareja, las que desarrollan algún nivel de competencia o malestar con el voluntariado:

“...Mi polola, también, también cree que es súper bueno, sólo que le quita un poco de tiempo a ella (se ríe), quizás ahí puede haber un poco de conflicto, pero nada más” (3:20)

“... Y le da un poco de lata, de repente, por el tiempo que se gasta en esto, que no es solamente que no nos veamos los sábados en la mañana, sino que hay todo un tema de reuniones, de planificación, de organizar cuestiones, y que él se queda afuera, poh, entonces también se ha desarrollado mucha competencia de tiempo” (1:94)

En un sentido parecido, el voluntariado le resta tiempo también a las relaciones de amistad con personas que no pertenecen al voluntariado:

“... A veces sentía que estaba perdiendo un montón de cosas con mis amigas” (2:206)

Dos de los voluntarios entrevistados resumen estos impactos señalando que ellos creen vivir una vida diferente al resto de las personas, por ejemplo, de su misma edad o mismo entorno social, dejando de lado ciertas cosas que los otros hacen:

**“E: ¿Y qué hái dejado de lado tú?”**

S: No sé, de repente vivir una vida súper distinta a lo mejor a lo que yo veo que vive gente de mi edad, poh” (1:122-124)

“Yo soy distinto al resto, en cierta forma, no es que yo sea el raro tampoco, es, es como especial” (4:118)

En síntesis, los impactos asociados a la experiencia de voluntariado son diversos, siendo valorados tanto positiva como negativamente; algunos de los señalados son:

- Apertura y mayor conocimiento en la forma de ver el mundo, la realidad y a las otras personas;
- Formación de conciencia social, incorporación de la opción social al proyecto laboral;
- Valoración de la diversidad social y el contacto con personas diferentes a sí mismos;
- Profundización o apertura de las creencias espirituales personales, o descubrimiento de un sentido de vida trascendente;
- Valoración de la sencillez y la propia vida;
- Maduración y crecimiento personal;
- Apertura a nuevas relaciones sociales con personas diferentes;
- Sentirse útiles y necesitados por otros, así como admirados y dignos de confianza;
- Sentimientos de satisfacción, alegría y bienestar personal por la ayuda que brindan;

- Cambios en la organización del propio tiempo, en que el voluntariado pasa a ocupar un lugar destacado; pero que implica también un costo para otras actividades y algunas relaciones sociales (pareja, amigos no voluntarios)

### 7.3. Concepción general del voluntariado.

Finalmente, las y los entrevistados fueron consultados acerca de la forma en que ellos definen el voluntariado, no como experiencia particular, sino a un nivel conceptual más general que permita conocer y describir los sentidos que le otorgan al término, así como su visión de lo que representa el voluntariado a nivel social.

#### a. Definición del voluntariado

Una de las definiciones habituales que hacen las y los entrevistados, es que el voluntariado consiste en una entrega, desde sí mismos hacia otros, concebida también por algunos como sacrificio o servicio:

“... Yo creo que es entregarse un poquito, sacrificar un poco de su tiempo (...) Como dar un poco de tiempo del suyo que tiene, pa’ dedicarlo a otra gente” (3:74)

“A ver, yo creo que el servicio que uno da a otras persona, en, no sé, algo que le entrega a otras personas, ¿ya? Porque mi, lo que yo hago es un tipo de servicio, pero hay hartos tipos de servicio, en esta misma fundación, entonces es como algo que uno le entrega a otras personas...” (5:122)

Lo que se entrega es, sobre todo, alguna clase de ayuda inmaterial, que busca aliviar el sufrimiento de otro que necesita o requiere de lo entregado:

“... Ayudar a otra gente que, que lo puede necesitar; em, dándole, o sea, no sé, poh, entendimiento, no sé, escucha, comprensión, alegría, a esas personas” (3:74)

“Yo creo que le entrego, no sé, es como un complemento de cosas, pero yo creo que lo que más a mí me gusta entregar, es como, es amor, porque los niños con los que yo trabajo, tiene, eh... les falta eso.” (5:126)

Desde un sentido de “trabajo” o “servicio” que el voluntariado tiene para ellos, varios entrevistados destacan su característica de no ser remunerado económicamente, aunque señalan que esto no los afecta ni interesa:

“... Yo no esperaba nada, que me pagaran, que me dieran algo, que me aplaudieran, nada, o sea. Si hago algo y lo hago porque quiero yo no recibo nada a cambio” (7:40)

“S: Es un trabajo... (...) A ver, la definición formal es de un trabajo no remunerado, que hacís, puta, por tu propia decisión, entonces en el fondo es porque estáis buscando un pago distinto a la plata, y que, que es eso que te, que te hizo la voluntad de tomar esa opción, poh, ¿cachái? (...) es un trabajo por algo que tenís la voluntad de conseguir y de hacer ” (1:142)

Lo anterior puede relacionarse con que, por otro lado, las y los voluntarios sienten que efectivamente son retribuidos, de una forma diferente al dinero, y que les importa más:

“S: (...)... En eso está su paga y su retribución, poh, ¿cachái?

**E: En...**

S: En, en esa, en ese sueño que tú buscái cumplir por medio de ese trabajo, no sé...” (1:142-144)

“O: Voluntariado... eh... no sé... (...) dar... y recibir, recibir no material, sino espiritualmente...”

**E: ¿Hay algo que se recibe siendo voluntario?**

O: Sí, se recibe como algo que es bien rico espiritualmente (...) como la energía de los demás compañeros, la, la... te sientes como bien espiritualmente; como que te ayuda” (7:132-134)

Ahora bien, con independencia de la forma en que las y los entrevistados definan el voluntariado, en su concepción todos ellos incluyen juicios acerca de aquellos que mueve al voluntariado desde lo más profundo, que son los propios intereses, necesidades y anhelos de quienes lo llevan a cabo:

“ ... Es porque tú sientes esa necesidad espiritual, por decirlo así, de buscar esa, ese tema que es la ayuda” (4:92)

“... Lo hacís porque te gusta no más” (2:274)

“... Es un trabajo por algo que uno quiere” (1:144)

Otros voluntarios mencionan como parte de la definición del voluntariado su conexión con la solidaridad, como una causa hacia la que el voluntariado se dirige y que los mueve a mirar más allá de individual:

“... Ser un poquito menos egoísta, y ayudar a otra gente” (3:74)

“... Ofrecerte a hacer algo con una causa determinada que va orientada a la solidaridad” (4:92)

A lo anterior, también puede agregarse que varios voluntarios señalan dentro de la definición del voluntariado su carácter de decisión libre, de opción que se toma desde una voluntad propia, desde aquello que cada uno cree:

“... Por tu propia decisión, entonces en el fondo es porque estái buscando un pago distinto a la plata, y que, que es eso que te, que te hizo la voluntad de tomar esa opción, poh, ¿cachái?,” (1:142)

“Va a depender de ti hacerlo o no... o sea, ya, va a ser y de querer ayudar o no, de querer ayudar a ciertas personas o a otras...” (6:178)

Sin embargo, resulta llamativo que una vez que los voluntarios se involucran con la actividad, para algunos de ellos la propia decisión se vuelve una obligación que cumplir, aunque en un sentido más bien de responsabilidad y compromiso que de carga negativa:

“(...) Tenís que cumplir con lo que estái haciendo, a pesar de que seai voluntario, (...) que no te pagan nada, cachái, y que lo hacís porque te gusta no más, igual empezai a tomar, o sea, tenís como más responsabilidades, porque sabís que, por ejemplo, estái yendo a un hogar, tenís que ir al hogar, cachái, y da lo mismo que no te paguen, pero tú sabís que tenís que ir al hogar, aunque ese día no tenís ganas de ir, tenís que ir igual” (2:274)

“O: (...) Es como una responsabilidad conmigo mismo y con las demás personas.

**E: ¿De qué te has sentido responsable?**

O: De que... tengo que ir, me comprometí y lo tengo que hacer, ¿ya? (...) lo hago y me siento... si yo me comprometí me siento responsable de hacerlo” (7:48-50)

Para resumir, los sentidos o significados que las y los entrevistados mayoritariamente otorgan al voluntariado son que:

- El voluntariado es una entrega personal, especialmente, de ayuda inmaterial, a alguien que la necesita;
- El voluntariado es un trabajo, que no es pagado pero recibe otras retribuciones.

Además, las y los entrevistados destacan que el voluntariado expresa intereses, necesidades y anhelos personales, y que responde a una decisión de libre voluntad; algunos lo conectan con la solidaridad, y señalan que también lo asumen como una responsabilidad y una obligación personal.

#### b. El voluntariado en la sociedad chilena

Las y los voluntarios entrevistados fueron consultados también acerca de su conocimiento y opinión sobre el desarrollo del voluntariado chileno a nivel social. En general, coincidieron en no saber mucho sobre las características y extensión que el voluntariado tiene en nuestro país:

“Soy muy inculta (se ríe) sobre el voluntariado” (1:216)

“Yo no conozco mucho el tema del voluntariado” (4:124)

Pese a ello, hay entrevistados que reconocen algunas instituciones que trabajan en el ámbito, especialmente, las que cuentan con más publicidad:

“... Lo que se hace en “Un techo para Chile”, por ejemplo, que encuentro que es un movimiento increíble, que aunque mueve mucha plata, está todo destinado a algo súper bueno: tengo entendido que para el Bicentenario de Chile, ellos quieren que no hayan campamentos en Chile” (4:124)

“... Bueno, aparte de todas las fundaciones que hay, de todo tipo... de niños quemados, de huérfanos...” (7:170)

Una de las impresiones que las y los voluntarios entrevistados tienen del actual momento del voluntariado en Chile, es que está muy ligado a una especie de “moda”, en que la publicidad y el marketing juegan un papel importante para atraer voluntarios:

“Igual, por lo que he visto está mucho más, así como, de moda, hay mucho más gente que está metida” (2:320)

“Las fundaciones más conocidas tienen... están llenas de voluntarios, pero por ejemplo Gesta, tiene que, onda, los que son voluntarios, hurgar entre sus amigos, para traer voluntarios; no es, porque quizás no es tan conocida, o cosas así, entonces yo creo que tiene que ser en general así, o sea, las fundaciones más conocidas están llenas de voluntarios, pero las fundaciones que son, hacen quizás menos cosas, o más chicas, o.... eh, les cuesta conseguir voluntarios” (5:204)

Desde una visión más crítica, una voluntaria plantea su impresión de que la generalidad de las iniciativas de voluntariado más bien se prestan a ser utilizadas para “limpiar” la imagen de ciertos sectores sociales, sin un trabajo más comprometido:

“Encuentro que es súper utilitaria la cuestión, o sea que, hay como todo un tema de marketing, de publicidad detrás, como de, de, de limpiarle el nombre a muchas empresas, cachái, de dejarlas como bien parás, eh... y con voluntarios que, claro, que van y hacen un servicio que dura, no sé, poh, diez días los veranos, y chao, pa’ la casa” (1:220)

Las y los entrevistados muestran diferentes percepciones sobre el interés social que existe por esta actividad; en primer lugar, se advierte un mayor interés en ella:

“(...) También sé que hay un interés realmente por el tema del voluntariado, así como un reportaje que vi en La Tercera alguna vez, que, que efectivamente era algo que se valora y que se ve que, que el tema sirve, poh, cachái, que no es... como pa’, pa’, darle una actividad a alguien más de colegio en formación, así como valórica, sino que efectivamente al país le sirve” (1:224)

“... Me da la imagen que hay mucho voluntariado en Chile, y una imagen positiva de lo que es el voluntariado; de que la gente está dispuesta, más o menos...” (4:124)

Pero, a la vez, hay entrevistados que ven que muchos aún no están interesados, o lo están sólo desde lejos, como espectadores, sin comprometerse en ella:

“... La gente la halla bueno, porque no lo hace, no es, esa gente no es voluntaria, que yo creo que generalmente, es como bonito verlo, pero en el caso de ponerse ellos a ser voluntarios, no lo harían; porque la gente igual es egoísta en cierto modo, o sea, dar un tiempo de su vida, o, un poco a la semana, yo creo que pa’ ellos igual sería perder el tiempo” (5:214)

Una de las formas de acción en este ámbito que recibe ciertas críticas por parte de los voluntarios entrevistados es la donación de dinero; aunque se acepta, se le ve como una acción de menos valor que el servicio voluntario:

“... Creo que tiene que crecer mucho más para que, en el fondo, se cree como una cultura de la sociedad de, como una cultura de ayuda, de servicio, y no solamente entregar dinero, sino que... bueno, es que mucha gente le gus..., prefiere entregar dinero, y otra, otra ir, pero, con que esté ayudando, bien...” (3:92)

“O: (...) Conozco personas que se llenan la boca diciendo que dan dos o cinco mil pesos mensuales o a los Bomberos o al Hogar de Cristo o a cualquier le colaboran, cachái con plata y ellos no son voluntarios; ser voluntario hay que vivirlo” (7: 180-186)

De todos modos, hay la sensación de que serían los jóvenes los más interesados e involucrados con trabajar como voluntarios:

“... Se está ayudando a la gente, pero como que más los jóvenes...” (3:92)

“... Pero creo que está muy sectorizado, está como muy sectorizado en los jóvenes” (3:104)

“... Creo que de voluntarios si hacemos estadística, yo creo que hay más jóvenes” (3:110)

Por una parte, algunos voluntarios consideran que esta situación positiva, por ser compatible con ciertas características de los jóvenes, como su ímpetu e inquietud de cambio:

**“E: ¿Tú crees que el voluntariado tiene que ver más que nada con jóvenes?”**

F: Yo encuentro que sí, porque yo encuentro que en los jóvenes está la fuerza; la persona ya de treinta y cinco para arriba quiere dedicarse a su familia, por decirlo así, o, o a lo que es su trabajo, su cuento; de ahí para abajo, yo encuentro que hay muchos más voluntarios, si bien no descarto que haya gente mayor voluntaria; en los jóvenes está la

fuerza, las ganas de hacer cosas, en los jóvenes están las ganas de cambiar el mundo, por decirlo así.

**E: Entonces, ¿tú creís que es positivo que, o, o que por eso, entonces habría más, más jóvenes que son voluntarios tal vez?**

F: Claro, porque además en los jóvenes está la inquietud por conocer la vida” (4:126-128)

Pero a otros, esta asociación les genera la sensación de una carga asignada a los jóvenes por parte de los adultos:

“... En parte como, todavía se tiene como muy ligado a esa imagen de los jóvenes, como que también se le asigna como una carga a los jóvenes, a que sean voluntarios, y la gente que trabaja como que está un poquito más cómoda, que... que si bien se cansan trabajando, y estar... y que trabajen, bien, y que ellos den plata, como justificación, también, pero no solamente están los jóvenes (...) como que se tiende a asociar como más a la juventud con lo, con lo del voluntariado; creo que también se le asignan como cierto peso a eso, y creo que esta como quitando como un poco de pega en las, a las personas más adultas” (3:118)

Pese a lo anterior, una de las voluntarias entrevistadas no cree que el voluntariado sea una vía de “reencantamiento social” de los jóvenes, en el sentido de que alimente ideales y valores referidos al anhelo de cambio social:

“... No creo que sea así como el remedio pa’ así, “Oh, joven desmotivado, pasa por una experiencia de voluntariado y serás un joven con ideales y valores”. No, yo creo que hay algunos a los que les hace sentido” (1:242)

Esta misma entrevistada, a la vez, es la única de los entrevistados que reconoce un nexo directo entre la política y su voluntariado, señalando que fue su interés en la primera lo que motivó su ingreso a la actividad:

**“ E: O sea, ¿tú estábai en ese momento como con, con, con un rollo político en la vida?**

S: Claro, sí, poh; así como bien de izquierda, así bien militar (¿?), pero... o sea, pa’, pa’ mí era un tema importante, y, y... lo más importante.

**E: ¿Ése, ése era como tu motivo pa’ hacerte voluntaria en ese momento?**

S: Claro, claro.” (1:42-44)

Para otros voluntarios, la relación entre el voluntariado y la política tiene que ver, por ejemplo, con que los problemas sociales hacia los que el voluntariado dirige su atención, tienen también un factor político:

“... La pobreza en sí, el trabajo voluntario que yo hago, es porque... algo pasa que... lo que es la población de los pobres, o sea, no puede surgir, porque también se les, yo creo que se les... ya, se les margina de cierto modo; se les obliga quedarse donde están, entonces eso también tiene que ver con la política y todo eso, porque... o el gobierno, todo lo que sea eso, porque es un problema que tiene el país” (5:178)

Uno de ellos cita también la experiencia de personas que a través de su participación en partidos políticos han llegado hasta el voluntariado:

“... No me acerqué mucho por la política, aunque tengo compañeros que se han acercado por la política al voluntariado, que la UDI hace, hace como sistemas que es también como voluntario” (3:48)

Finalmente, también hay un voluntario que cree que entre una y otra actividad no hay relación alguna, salvo un cierto aprovechamiento que algunos políticos hacen del trabajo de los voluntarios, y que critica duramente:

“...Yo creo que la política... en realidad... el político... se aprovecha... de nosotros para beneficio de él... ¿Ya? Como por ejemplo... eh, campamentos... Nos unimos y la Municipalidad de X se lleva a los niños allá, la Municipalidad pone un par de buses y están los niños que se van a ir; llega el alcalde, foto, se va. Para mí eso es lo más cercano a la política que hay, porque o el presidente o alguien se acerque a cosas de voluntariado, cachái; nunca he visto al Presidente en eso, pero... a políticos, a diputados, a senadores, cachái, que se acercan sólo lo hacen porque, yo sé que lo hacen por, porque... no les importa un carajo el voluntariado ¿cachái?” (7:164)

O bien, manifiestan poca confianza en que desde las esferas políticas y estatales se pueda hacer algo concreto para superar los problemas sociales, debido a su lejanía con esas realidades, y que el poder social se encuentra en manos de otros actores:

“... Es súper complicado achuntarle cuando... cuando ponís, cuando metís así como grupos de cuestiones tan grandes y realidades tan diversas en un mismo proyecto, o sea, cuando hablái, no sé poh, de combatir la cesantía, en qué se puede hacer desde el gobierno, cachái, y además pensando, eh, en, en un Estado que tiene muy poco poder

ahora, porque no tienen, no, no tienen el poder no más, poh: el poder podís manejarlo desde los medios de comunicación y desde las empresas... “ (1:192)

Sintetizando, se advierte que la mayor parte de los entrevistados cree no saber mucho de la situación del voluntariado en el país, aunque reconoce algunas instituciones del ámbito. Pese a este desconocimiento, opinan que en la actualidad hay una especie de moda de voluntariado, que mucha gente pareciera estar dispuesta a integrarse en instituciones ligadas al trabajo social; pero creen que la publicidad y la difusión social de éstas juegan un importante papel en este interés; también se critica la limpieza de imagen que algunos sectores sociales podría hacer con el voluntariado, así como la insuficiencia de acciones como la donación de dinero.

Una opinión extendida es que el voluntariado es mayoritariamente interés de las y los jóvenes, acorde a características de éstos, como el ímpetu y el deseo de cambio; sin embargo, también se crítica que a veces es una carga para las y los jóvenes desde un mundo adulto menos comprometido.

Finalmente, en cuanto a su relación con la política, sólo una entrevistada reconoció un nexo entre sus intereses políticos y su motivación por ser voluntaria; el resto, mayoritariamente opina que la relación entre ambos mundos no existe, o más bien se caracteriza como un aprovechamiento del voluntariado para intereses políticos, manifestando a la vez su desconfianza en resolver desde ese mundo los problemas sociales que el voluntariado aborda.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La revisión de los resultados expuestos sugiere reflexiones acerca de las implicancias del voluntariado para las y los voluntarios entrevistados, así como proyecciones y sugerencias, relacionadas tanto con la comprensión del voluntariado como fenómeno social, como con su promoción y manejo en las organizaciones que hoy se dedican a él, especialmente, la que fue escenario de esta investigación. Estas reflexiones, proyecciones y sugerencias apuntan hacia temas ya expuestos en la presentación de antecedentes teóricos, pero también hay algunas de ellas que introducen nuevas visiones.

En primer lugar, un aspecto que llama la atención en las experiencias recopiladas es que las y los voluntarios entrevistados siempre comenzaron su voluntariado como parte de un grupo o institución, no en acciones o iniciativas individuales; y en la actualidad, todos ellos pertenecen a una organización que privilegia el trabajo colectivo de sus voluntarios. Esta situación coincide con la mayoría de las definiciones de voluntariado revisadas en el marco teórico, las que proponen como un elemento importante la pertenencia a organizaciones; además, concuerda con las actuales políticas nacionales de fomento del voluntariado, que también impulsan la organización colectiva de los voluntarios.

La pertenencia de los voluntarios a grupos u organizaciones tiene como potenciales, en primer lugar, el logro de mayores impactos de sus acciones: potencial que las y los voluntarios entrevistados reconocen y que relacionan con un mayor número de personas involucradas en actividades de este tipo; además, la organización colectiva de los voluntarios supone la posibilidad de que sus acciones sean más sistemáticas y permanentes en el tiempo. Otro potencial de tales grupos u organizaciones es que éstos se constituyen en un espacio de reconocimiento e identidad entre las y los voluntarios, donde se recibe apoyo y se pueden adquirir aprendizajes, y en que los voluntarios

desarrollan un sentido más amplio del trabajo que realizan. Eso se observa en las afirmaciones de voluntarios que señalan que, a partir de su participación en los Grupos de Servicio de Gesta, se han abierto a considerar otros objetivos que busca su trabajo, o están compartiendo con personas que tienen sus mismos ideales. Siguiendo a Hopenhayn (2003), es plausible plantearse entonces que la pertenencia a grupos de voluntariado tiene un atractivo especial para los jóvenes, especialmente porque implica una decisión propia de pertenecer a un colectivo, en que “se socializa con otros movidos por ímpetus análogos” (2003, p.1). Desde este punto de vista, el participar en estos grupos también tiene el sentido de pertenecer o ser parte de algo mayor que uno mismo, una necesidad que adquiere relevancia durante la etapa vital de la juventud.

Otro aspecto interesante de las primeras experiencias de las y los entrevistados, es que los grupos en que se desarrollan mayoritariamente se forman en el seno de instituciones educativas, como el colegio o la universidad. Sin embargo, la mayor parte de las experiencias recogidas describen que las actividades de voluntariado se realizaron de forma puntual y más bien aislada, lo que de cierta forma les restó un impacto mayor en cuanto a sus propósitos, rescatando sin embargo el interés que se generó en las y los entrevistados. Una proyección que surge a partir de esto es la posibilidad de que las experiencias de trabajo voluntario realizadas durante la vida estudiantil tengan un lugar y desarrollo mucho más sistemático, como parte incluso de los currículos de estudio y de las actividades de aprendizaje. Esto redundaría no sólo en el fomento de la actividad voluntaria, un objetivo globalmente buscado hoy, sino también en el enriquecimiento de los procesos de aprendizaje de la actividad escolar, mediante el contacto real y directo de los estudiantes con la vida cotidiana, con los problemas y necesidades de sus entornos, y con la posibilidad de aplicar conocimientos y habilidades en el análisis y búsqueda de solución de aquello que se observa y experimenta como dificultad; sin mencionar además la posibilidad de generar espacios para el desarrollo de los llamados “objetivos transversales” de la educación, relacionados fundamentalmente con la formación social y valórica, y que han representado un enorme desafío de trabajo educativo.

En este marco, hoy se encuentran en marcha en nuestro país experiencias interesantes que buscan potenciar el desarrollo del voluntariado a partir de los espacios educativos. Uno de ellos es, por ejemplo, el programa “Práctica-País”, de la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza (2004), que desde el año 2003 está insertando jóvenes universitarios voluntarios en las comunidades más pobres del país, en las que realizan sus prácticas profesionales para contribuir al desarrollo social de esas localidades. Así mismo, han comenzado a desarrollarse experiencias de aprendizaje-servicio (desde modelos practicados en Estados Unidos, y más de cerca en Argentina), con el objetivo de brindar a los estudiantes de enseñanza media un espacio para ejercitar con autonomía sus capacidades y conocimientos en ayuda de otros, y reforzar los vínculos entre los liceos y las comunidades (Chile, Ministerio de Educación, 2004). Los resultados de ambas podrían mostrar la forma de vincular de manera fructífera dos esferas que, hasta la experiencia de las y los entrevistados, parecían alejadas, pero potencialmente convergentes.

Sin embargo, la formación y el desarrollo de los grupos de trabajo voluntario también implican una etapa de ajustes de expectativas y de conocimiento entre sus integrantes. De la experiencia de las y los entrevistados se observa que éste no es un proceso exento de dificultades, sino que incluso, como lo señalan algunos de ellos, puede ser fuente de frustraciones y cuestionamientos, ya que en este proceso hay relaciones sociales que se ponen en movimiento, ajustes en los roles que desempeñan las y los voluntarios en los grupos, así como en las expectativas y objetivos que se le atribuyen al trabajo. Considerando que las tendencias actuales promueven la organización colectiva de los voluntarios, y la relevancia que tanto la organización investigada como otras similares le atribuyen al trabajo en grupo, sería importante investigar y reflexionar respecto a la influencia de estos procesos en la visión que las y los voluntarios tienen de su trabajo, por ejemplo, en aspectos como su motivación y satisfacción con él; además, sobre la manera en que las organizaciones de voluntariado abordan estos procesos, y las

herramientas con que ellas y sus voluntarios cuentan para canalizarlos de forma adecuada para el logro de sus objetivos.

En otro ámbito de reflexión, un dato que merece consideración es el hecho que prácticamente todos los voluntarios entrevistados ingresaron a Fundación Gesta a través de voluntarios que ya pertenecían a ella; del mismo modo, como miembros actuales de la organización, las y los entrevistados revelaron sus esfuerzos por incorporar nuevos voluntarios desde su propio entorno social, especialmente a sus amigos. Ambas situaciones concuerdan con el hallazgo del estudio de Alcalá Consultores (2002), que señala que en las organizaciones investigadas, la principal vía de captación de los voluntarios es a través de los propios miembros de la organización. De lo anterior puede desprenderse que, especialmente en una organización pequeña y sin grandes recursos, las y los voluntarios son sus principales promotores, y contribuyen de forma importante a la imagen social que tal organización tiene; y en una época donde el marketing efectivo es sumamente importante, incluso para las organizaciones sin fines de lucro, el contar con buenos “promotores” puede ser esencial en el crecimiento de una organización: las y los voluntarios son la “publicidad directa” de la organización. Es por ello que se vuelve relevante conocer el sentido y la forma que le atribuyen a su trabajo en la organización a la que pertenecen, de modo que ésta sepa con claridad cuál es la imagen que sus voluntarios están transmitiendo a la sociedad del trabajo que realizan en ella, y por ejemplo, puedan fomentar la incorporación de nuevos voluntarios o lograr colaboración para sus objetivos.

A propósito de esta claridad, sin embargo, resalta el hecho que varios de las y los participantes de la investigación señalaron que la entrevista es la primera vez que se han detenido a pensar sobre el significado que ha tenido esta experiencia para ellos, incluso en quienes llevan dos o más años de voluntariado; así también, se destaca la dificultad y/o el desconocimiento para definir el voluntariado a nivel más conceptual o referirse a su situación en el país, como contexto de su acción. Esto puede deberse, por un lado, al

carácter netamente activo que se le atribuye al voluntariado, que surge tanto en las definiciones que las y los entrevistados hacen de él, como en las conceptualizaciones revisadas en el marco teórico. En ese sentido, puede que se considere que hay que “hacer”, más que “pensar”, por lo que las y los voluntarios no están preguntándose a cada momento: “¿Por qué hago esto?” “¿Cómo influye en mí?”, y por el contrario, valoran que el voluntariado no es un “pasatiempo” mental, sino una acción concreta y real, que tiene efectos que ellos ven y sienten directa e inmediatamente; de manera especial, en la retribución emocional que reciben desde los destinatarios de su trabajo.

Pero por otra parte, también es posible pensar que parte de esta claridad podría provenir desde la organización en que las y los entrevistados desarrollan su acción. Al respecto, hay que señalar que en los sentidos que las y los entrevistados tienen de su trabajo como voluntarios, están presentes varios elementos de la cultura o ideología de la institución a la que pertenecen; por ejemplo, las nociones del “encuentro”, del destinatario como un igual y la crítica al asistencialismo. Sin embargo, su importancia, así como la integración de todos ellos en un sentido más amplio, cambia de un voluntario a otro, y a veces queda la impresión de que no se habla con voluntarios de la misma organización. Y, aunque por una parte esto puede representar una oportunidad para salvaguardar la riqueza y diversidad de expresiones que constituiría una característica importante del voluntariado (recordar aquí el llamado de la ONU en este sentido), también tiene el riesgo de inducir confusión entre las y los voluntarios de la organización respecto a los propósitos, alcances y márgenes de su acción como tales. Considerando además que las y los voluntarios entrevistados pertenecen a grupos de trabajo que realizan diferentes tipos de voluntariado, el cuestionamiento que surge ahí es si efectivamente existe entre las y los voluntarios de Fundación Gesta un sentido o significado común acerca de su trabajo, que los dirija a un fin colectivo, que refuerce su reconocimiento e identificación como miembros de una organización, y que los distinga como tales en un contexto social más amplio.

De todas maneras, como ya se señaló, hay aspectos importantes de la ideología de la organización que parecen haberse traspasado al sentido que las y los voluntarios tienen de su acción como tales, y sobre los que es posible hacer otras reflexiones. Ahí se encuentra, por ejemplo, la alta valoración del trabajo directo y del contacto cara a cara con los destinatarios, que parece derivarse del modelo de solidaridad de encuentro que Gesta propone a sus voluntarios y voluntarias, así como la importante tendencia a considerar que la principal vía de acción del voluntariado es el establecimiento de relaciones afectivas, de “lazos” o “redes”, con aquellos con los que se comparte y a los que se destina el trabajo. Así mismo, también cabe en esta reflexión la atribución al voluntariado de un fin de integración social, el tender puentes concretos entre diferentes sectores sociales, que lleva implícita una crítica a otras formas de cooperación, como la donación de dinero, cuya lejanía de la realidad se tolera, pero no se considera suficiente como acción solidaria.

Un sentido parecido puede atribuirse a la referencia al voluntariado como una entrega recíproca, en que la consideración inicial del otro como “receptor” de una acción, cambia hacia la consideración de ese otro como un igual, al menos, en dignidad y valoración. Aunque se reconocen diferencias culturales y de circunstancias vitales (el lenguaje, la situación familiar, las expectativas), las y los voluntarios entrevistados visualizan a sus destinatarios directos como iguales capaces de retribuir sus acciones, y en algunos casos, abogan por hacer un trabajo que les revele estas capacidades, que fortalezca su autovaloración y les abra la perspectiva de salir adelante por sí mismos. En este punto, la visión del trabajo voluntario está permeada por el concepto de “promoción social”, que hoy en día enarbola la mayor parte de las políticas y el trabajo en el área social. Finalmente, también llama la atención la noción del voluntariado como una entrega, concepción que parece estar relacionada con el paradigma cristiano de la caridad y la solidaridad; recordando los vínculos de la organización con una congregación religiosa católica, este paradigma influencia con fuerza su cultura y su manera de definir su trabajo, aunque cabe señalar que la tradición religiosa familiar de

varios de los entrevistados puede haber actuado de forma previa en la conformación de este sentido, y que el trabajo voluntario en la institución sea más bien un refuerzo de esta concepción previa.

Como puede observarse, varios de los significados del voluntariado recogidos desde las y los entrevistados llevan implícitas concepciones que se pueden rastrear socialmente; por ejemplo, en la ideología de su organización, en el paradigma actual del ámbito del trabajo social, o en la moral y ética religiosa predominante en su medio social. Es por eso que, aunque para las y los entrevistados su voluntariado representa un impulso particular y una acción personal, que no se identifica, por ejemplo, con religiones o pensamientos políticos, sino que se hace por necesidades personales, de todas maneras se configura desde ciertos marcos sociales que lo influyen. Sin embargo, desde el modelo de identidad de rol del voluntario, la diferencia de esta experiencia radicaría en que el rol asumido por cada uno le otorga a estos sujetos la capacidad de hacer una síntesis única y personal de esos marcos: de reinventar este rol, negociarlo con otros, y mantenerlo abierto al cambio. Entonces, no se trataría ahora del dogmatismo militante del partido X en los años '60 o '70, llevando una insignia, repitiendo consignas comunes; o de una devoción religiosa que cumple fielmente las prescripciones de su creencia; esto podría explicar en parte la lejanía de la política y la religión, que algunos entrevistados perciben en sus experiencias. En la síntesis personal y colectiva de este rol social, de la identidad de un voluntario o voluntaria, caben muchas y variadas posibilidades: ser voluntario por la derecha o por la izquierda, e incluso, por la nada; porque interesa el medioambiente, los niños, o la creación artística; porque se piensa que el mundo puede ser mejor o porque repugna su situación actual; porque se cree en Dios o porque Dios no hace nada... El voluntariado entraña una serie de decisiones y concepciones que, aunque hacen referencia a ciertos marcos sociales y culturales, a la vez se funden en una síntesis autónoma y personal de cada voluntario: no es fe, ni color político, ni condición social, es lo que cada voluntariado como individuo único, cree, afirma y quiere.

Tal vez desde ahí puede comprenderse la gran diversidad de motivaciones que las y los voluntarios entrevistados reconocieron como el primer impulso en su trabajo como tales: desde necesidades e intereses personales, ya sea de contacto con otras personas, sensibilidad ante los problemas sociales, vocación de ayudar a otros, hasta ganas de asumir desafíos o hacer cosas nuevas, u ocupar un tiempo disponible. En este sentido, los resultados encontrados parecen confirmar lo que señalan los diversos planteamientos teóricos expuestos sobre la motivación del voluntariado; por ejemplo, considerando el modelo de Omoto y Snyder (1995), las y los voluntarios de Fundación Gesta entrevistados señalan motivaciones en las áreas de expresión de valores, comprensión del mundo, desarrollo personal y fortalecimiento de la autoestima personal; y desde la propuesta de Clary y colaboradores (1998), se distinguen motivaciones de orden profesional y social, así como de crecimiento personal. Además, como señalan Chacón y Vecina (1997), se observa que coexisten tanto motivos heterocentros o altruistas, como autocentros y egoístas, aunque en la presente investigación no se indagó sobre aquellos que las y los voluntarios consideraban más relevantes.

Lo anterior permite señalar que, tal como se ha concluido en otras investigaciones, para las y los participantes de esta investigación su voluntariado responde a una amplia serie de motivaciones y necesidades; y que además, éstas no siempre corresponden a motivos altruistas o solidarios propiamente tales, sino que gran parte se relaciona con anhelos y búsquedas personales. Esto implica que las organizaciones que trabajan con voluntarios puedan canalizar estas motivaciones más “egoístas”, y en el caso de Gesta, cuyo foco está en la formación en la solidaridad de sus voluntarios, sumarles un sentido más acorde a este foco en la medida que van desarrollando su trabajo. Por otra parte, también es posible pensar que la mayor o menor importancia de las motivaciones altruistas no es un factor que imposibilite a una persona para involucrarse en este tipo de actividad, y plantear, como uno de los voluntarios entrevistados lo hace, que el interés y

la capacidad para realizar esta actividad es un potencial que todas las personas pueden desarrollar.

Para ello, sería relevante detectar estas diferentes motivaciones y generar acciones para responder a ellas, en miras a aumentar la satisfacción y continuidad de las y los voluntarios con su trabajo; en este sentido, hay que recordar que el modelo de proceso del voluntariado de Omoto y Snyder (1995) propone que las motivaciones, así como la satisfacción con el trabajo, influyen directa y positivamente la permanencia de las y los voluntarios en éste. Una propuesta en este sentido es que las organizaciones que trabajan con voluntarios incorporen en sus estrategias de captación de voluntarios mecanismos de reconocimiento de estas motivaciones y formulen estrategias para satisfacerlas a medida que se desarrolla el trabajo. Esto implica también considerar que las motivaciones pueden variar a lo largo del tiempo, especialmente cuando la realización del voluntariado revela las características y alcances concretos de éste, y se producen ajustes en las expectativas iniciales, proceso que según los resultados de la presente investigación representa un importante elemento de la vivencia del voluntariado. Por lo tanto, para aumentar la duración del voluntariado, las organizaciones también deben incorporar esta evolución en las alternativas de desarrollo que ofrecen a sus miembros.

Entre las motivaciones señaladas por las y los entrevistados, un dato interesante es el reconocimiento que éstos hacen del deseo de repetir experiencias previas que causaron en ellos mucho impacto e interés, como un factor importante en su decisión de ser voluntarios sistemáticamente; en este sentido, aunque las experiencias previas pudieron ser aisladas o de efectos puntuales, es evidente que para estos voluntarios y voluntarias su participación en ellas fue altamente significativa. Siguiendo el modelo de identidad de rol del voluntario (Callero, Howard y Piliavin, 1987), puede pensarse que estas experiencias representaron aspectos importantes de la conformación de identidad o self de las y los entrevistados, que en la posterior incorporación al voluntariado más

sistemático fueron reforzados y confirmados. Respecto al grado de fusión entre la identidad personal y el rol de voluntario, si bien la investigación no se adentró en este punto, hay afirmaciones de algunos entrevistados que permiten hipotetizar la existencia de cierto grado de fusión importante: por ejemplo, en la influencia de la experiencia de voluntariado respecto al futuro profesional, en la priorización del tiempo dedicado al voluntariado por sobre otras actividades, así como en el sentimiento de responsabilidad asumido respecto a la labor voluntaria; el ejemplo más claro de fusión entre identidad personal y rol de voluntario tal vez sea el de una entrevistada que declara que su experiencia de voluntariado está marcando el sentido de su vida a futuro y condicionando sus decisiones en esta área; y que entre los entrevistados es la de mayor permanencia en la organización, además de ser reconocida por ésta como una voluntaria destacada.

Volviendo al tema de las experiencias previas o iniciales de voluntariado, una conclusión es que, en miras a fomentar el voluntariado, es que es un factor importante que éstas generen interés e impacto, e induzcan su repetición; esto supone un desafío para generar sistemas de ingreso y acogida en las organizaciones de voluntariado que puedan canalizar adecuadamente el interés surgido con anterioridad, o bien fomentarlo en aquellos que recién parten, porque una experiencia inicial altamente significativa parece tener una importante influencia en la decisión de ser voluntario de manera más sistemática.

Otro aspecto que parece influir positivamente en esta decisión es el apoyo de las personas significativas del entorno social, como por ejemplo, los padres; las y los voluntarios entrevistados este apoyo como una reacción positiva, rescatando el interés que sus padres, hermanos, parejas o amigos mayoritariamente demuestran por su actividad, así como las diversas ayudas que reciben de ellos para desarrollarla. Entre los antecedentes teóricos del voluntariado, el modelo de proceso incluye entre las características de las circunstancias de vida de las y los voluntarios que anteceden e

impulsan la decisión de hacerse tales, la existencia de un entorno social que favorezca y apoye esta decisión, situación que es observada como tendencia general entre las y los entrevistados y que parece confirmar su importancia en esta etapa.

En un sentido similar, también resulta interesante la experiencia de voluntarios que observaban que miembros de su familia, como los padres o abuelos, y otras personas importantes para ellos, como sus parejas afectivas, desarrollaban actividades de voluntariado; algunos de ellos incluso reconocieron la influencia de estas personas en su decisión de hacerse voluntarios: por ejemplo, en la experiencia de un entrevistado cuyo padre y familiares paternos tradicionalmente habían sido voluntarios de la Cruz Roja, así como en el caso de un voluntario que descubrió en la entrevista la posibilidad de que existiera una influencia de la experiencia de servicio de sus padres como carabineros en su actual voluntariado, aspecto no conciente hasta ese momento. Aunque no todos los participantes en la investigación señalaron contar con modelos de este tipo, los que sí los tenían los consignaron como importantes fuentes de motivación para desarrollar la actividad. Esto abre interesantes perspectivas de investigación, por ejemplo, del aprendizaje social de las conductas y actitudes altruistas a partir del modelaje de personas significativas del entorno social; y en otra perspectiva, de la influencia de tales modelos en la conformación de la identidad de las y los actuales voluntarios, y la existencia de normas y tradiciones familiares o sociales que favorezcan la incorporación en el voluntariado. Esto último vuelve a plantear que, aunque la decisión de ser voluntario es un ejercicio de autonomía personal y libre voluntad, puede tener factores y condicionantes más allá de la persona que la realiza.

Un resultado interesante es que casi todos los impactos generados por el voluntariado son valorados positivamente por las y los entrevistados. Sólo un efecto, la recarga de actividades por la falta de tiempo, fue valorado negativamente, y se consideró como un impacto a nivel personal, aunque minimizado frente al cúmulo de beneficios que hacen atractivo el voluntariado para las y los entrevistados. Una primera consideración por

hacer es que la ausencia de impactos negativos no necesariamente se debe a que éstos no existen en la realidad; la ausencia puede explicarse, por ejemplo, debido a un sesgo o prejuicio positivo existente en los mismos voluntarios respecto a los potenciales efectos de su trabajo. Al respecto hay que hacer notar además que la propia experiencia de la investigadora como voluntaria también pudo prejuiciarla positivamente, por lo cual no se indagó con decisión en los impactos negativos de la experiencia.

Hechos estos alcances, la reflexión de fondo involucra una preocupación por la necesidad de que tanto los que trabajan como voluntarios, como aquellos que los patrocinan, estén atentos al real y concreto impacto que su acción genera, y sepan evaluar con claridad el grado en que éstos son verdaderamente un aporte para los destinatarios del trabajo. Es evidente que la búsqueda de impactos positivos es uno de los sentidos más relevantes de la participación como voluntario, y poder determinar que efectivamente ocurre requiere hacer cuestionamientos y evaluaciones constantes sobre la acción que se desarrolla, evitando la ingenuidad respecto a una influencia a priori positiva.

Esto puede ser aún más importante si se considera que en la actualidad existe un notable interés social por el voluntariado, como se ejemplifica con las políticas estatales de fomento, en la creciente participación de jóvenes en actividades de este tipo, en la visibilización de éstas en los medios de comunicación y en la opinión pública. El riesgo que se corre es que, en medio de este “auge” por “ser” voluntario, por fomentar el voluntariado, se pierda de vista que esta actividad repercute no sólo en los que la realizan, sino que sobre todo busca impactar más allá de ellos; y especialmente en el voluntariado que trabaja con personas en situaciones de pobreza o necesidad, este “más allá” son personas reales y concretas en las que se generan esperanzas e ilusiones, y que están expuestas a las consecuencias de un trabajo que no cumpla con los objetivos planteados, y que incluso puede generar daño si no es hecho de la manera adecuada.

Lo anterior apunta especialmente a algunos aspectos del trabajo voluntariado que requieren tener claridad sobre las limitaciones de las y los voluntarios para abordarlos; lo que se plantea aquí es que de ninguna forma el voluntariado debe ser considerado, o considerarse a sí mismo, como “el” remedio para los males sociales a los que hace frente, pues si bien es cierto que lo hace con ímpetu y dedicación, no siempre se hace con los conocimientos y competencias más idóneas para solucionar esos problemas. El voluntariado puede preocuparse y aportar soluciones a importantes problemas sociales, pero en ninguna forma puede sustituir a otros sistemas de soporte y protección social, por más insuficientes que éstos sean. Lo que se desprende aquí es la necesidad de contar con un marco de referencia de la actividad, que contextualice la acción, le otorgue una definición clara y conocida, y que limite sus responsabilidades, así como las condiciones en que debe y puede desempeñarse. En la actualidad, las políticas nacionales de voluntariado no han decantado, por ejemplo, en una legislación que regule derechos y deberes de los voluntarios, así como de las organizaciones que los agrupan, ni menos de los destinatarios y la sociedad en general en relación con esta actividad.

Pero la regulación y definición formal del voluntariado no sirve de nada si no es acompañada por una conciencia permanente de quienes se desempeñan como voluntarios sobre la repercusión de sus acciones como tales. En ese sentido, el voluntariado como acción no puede no estar acompañado de un cierto nivel de reflexión que haga conciencia, tanto de los potenciales riesgos, como de los potenciales aportes, así como los beneficios que los resultados muestran que genera. Como los mismos participantes de la investigación lo señalan, el voluntariado implica aprendizajes, “abre la cabeza” a una diversidad de experiencias y conocimientos que en ocasiones resultan muy novedosos para las y los voluntarios, así como en otras son complejos de entender y asimilar. Por eso se valoran aquí las tendencias que incluyen en la visión del voluntariado la importancia de los procesos de formación y capacitación; la misma Fundación Gesta concibe su misión de trabajo como una educación en solidaridad que releva estos procesos, y es por eso que se insiste en la importancia de que tal misión se

refleje con más claridad en la visión que sus propios voluntarios le otorgan a su trabajo, donde, según lo expuesto anteriormente, aún queda trabajo por afinar.

Lo que se afirma entonces es que el voluntariado implica un grado importante de aprendizaje, y la acción de ayuda que está involucrada en él no es una conducta “natural”, en el sentido que sólo baste la intuición, sino que es importante hacer concientes los procesos de aprendizaje que conlleva esta experiencia, para aprovechar mejor su potencial de impacto. Este aprendizaje, que se nutre profundamente de la acción, y que por supuesto no puede sustituirla sino sólo derivarse de ella (porque de lo contrario el voluntariado perdería uno de sus mayores atractivos), no se limita sólo al cómo ayudar (y mejor, por supuesto), sino al más amplio potencial que el voluntariado parece involucrar respecto a las relaciones humanas involucradas en él, así como al propio ser humano que es el voluntario y el que recibe su acción (y la retribuye, además). Para algunos de las y los entrevistados, su experiencia ha significado descubrir o reactualizar capacidades propias, explorarse a sí mismos, y ayudar a otros a hacerlo; además de conocer la realidad o el mundo, es sobre todo un aprendizaje de relaciones humanas que por estar protagonizado por las mismas personas, por surgir de un acto concreto por el que hay interés, puede ser sumamente significativo, y que de verdad transforme la visión del mundo y de sí mismo en un sentido positivo.

Como síntesis final, la investigación realizada encontró diversos significados respecto del voluntariado en los sujetos participantes. De estos significados, se destaca, por ejemplo, la noción de “entrega” que las y los voluntarios entrevistados tienen de su actividad; así mismo, la relevancia de aspectos como la reciprocidad en las relaciones con los destinatarios del trabajo y el contacto cara a cara, y la importancia de las relaciones humanas, sobre todo las afectivas, como herramienta y objetivo de su trabajo. Varios de los elementos encontrados pueden rastrearse en los marcos institucionales, sociales y culturales de las y los voluntarios entrevistados, como por ejemplo, la comprensión del voluntariado que tiene la organización a la que pertenecen, pero a la

vez, se observan diferentes grados de importancia e integración de unos y otros elementos, lo que revela un alto nivel de síntesis personal en la forma en que cada voluntario o voluntaria asume su rol como tal. Así mismo, se observa que mayoría de las y los voluntarios entrevistados reconocen que esta experiencia los ha impactado positivamente en diferentes áreas, como su desarrollo personal y social, la visión de la realidad y sí mismos, y la formulación de sus proyectos de vida. Finalmente, aunque se evidencia cierto desconocimiento del contexto en que realizan su voluntariado, a nivel conceptual y social, se esbozan ciertas comprensiones más generales que definen al voluntariado como una entrega personal, y/o como un trabajo, no remunerado pero sí retribuido.

Como proyecciones de esta memoria, se abren al menos cuatro líneas de investigación respecto del voluntariado, en las que la psicología, no sólo la social, podría contribuir a su mayor comprensión y desarrollo. La primera de ellas se refiere a la necesidad de estudiar las diferentes motivaciones que impulsan a las personas a convertirse en voluntarios, y proponer estrategias y herramientas para que las organizaciones de voluntariado acojan y respondan a estas motivaciones, incrementando así la satisfacción y la duración del trabajo voluntario. La segunda línea tiene que ver con la importancia que cobran los procesos de trabajo en equipo, especialmente en las organizaciones que intencionan el trabajo colectivo de sus voluntarios, y apunta a conocer la forma en que tales procesos afectan el trabajo voluntario, y canalizarlos adecuadamente hacia el logro de los objetivos que se propone. En tercer lugar, también se abre como perspectiva de investigación el papel del modelaje de figuras significativas en la adquisición y aprendizaje de conductas altruistas, así como la forma en que ciertas normas o “tradiciones” familiares pueden favorecer la decisión de ser voluntario de una persona. Finalmente, una cuarta propuesta de investigación es estudiar y reflexionar sobre el impacto que la experiencia de voluntariado tiene en la construcción de la identidad personal de las y los voluntarios, considerando la importancia que éstos le otorgan en su manera de ver el mundo y/o proyectarse a futuro; y considerando que en la

actualidad, un alto número de jóvenes desarrolla esta actividad, también se abre la posibilidad de investigar si ésta repercute de alguna forma en su identidad como grupo social, así como en la definición y desarrollo de su participación social.

Como sugerencias, se plantean tres aspectos, que aunque están específicamente dirigidos hacia la institución en que se realizó la investigación, también pueden ser útiles a otras organizaciones del área.

En primer lugar, considerando la influencia que para varios de los entrevistados tuvo su primer acercamiento al voluntariado, es relevante que los sistemas de ingreso a la organización intenten brindar a las y los futuros voluntarios experiencias lo suficientemente interesantes para que induzcan su repetición; para ello, conocer las motivaciones e ideas previas que las y los futuros voluntarios tienen de esta actividad es esencial, de modo de responder a ellas lo mejor posible. En este punto, es relevante considerar la relevancia que tienen tanto los motivos autocentrados, como los heterocentrados, en los voluntarios de larga experiencia y compromiso.

En segundo lugar, considerando el objetivo de promoción del voluntariado juvenil que se propone Fundación Gesta, una vía que podría ser estratégica para su logro es establecer alianzas con instituciones del mundo educativo, en las que muchas veces se produjeron las primeras experiencias de trabajo voluntario de las y los participantes. En esta alianza, Gesta podría apoyar la sistematización de las experiencias de servicio de las y los estudiantes, y contribuir para mejorar y enriquecer los aprendizajes que éstas generan.

Una tercera propuesta se refiera a atender a la forma en que los actuales voluntarias y voluntarios de la Fundación entienden su actividad como tales. Al respecto, ya se hizo notar el alto grado de síntesis personal percibido en las visiones de los entrevistados respecto a su voluntariado; pero, salvaguardando la riqueza de interpretaciones que eso

puede aportar a la actividad, es necesario que la organización salvaguarde a la vez un mínimo de coherencia entre las visiones individuales, haciendo más explícitos sus principios y maneras de entender el voluntariado, hacia sus propios miembros, y a través de ellos, hacia el resto de la sociedad. Para ello habría que reforzar los espacios en que se hacen concientes los aprendizajes e impactos de la experiencia de voluntariado, para que ésta, sin perder su carácter esencial de acción, adquiriera la dimensión formadora y educativa que Fundación Gesta se propone.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcalá Consultores (2002). *Voluntariados en Chile: Lo plural y lo diverso. Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior*. Santiago: División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Aravena, Mario (2004) *Voluntariado y participación ciudadana*. Extraído el 18 de junio, 2004, de <http://www.fundacionprohumana.cl>
- Bar-Tal, D. (1984) American Study of Helping Behavior. What? Why? Where? En: E. Staub, D. Bar-Tal, J. Karylowski y J. Reykowski (Eds.) *Development and Maintenance of Prosocial Behavior* (pp. 5-27). Londres: Plenum Press.
- Batson, C., Duncan, B., Ackerman, P., Buckley, T., Birch, K. (1981). Is Empathic Emotion a Source of Altruistic Motivation?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 290-302.
- Berkowitz, L. (1986) *A survey of Social Psychology* (3ª edición). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bertucci, J. (2002) *Una tendencia en ascenso. El voluntariado fortalece nuestra sociedad civil*. Extraído el 10 enero, 2003 de <http://www.cambiocultural.com.ar/>
- Bettoni, A., Cruz, A. (2002, julio). *Voluntariado en América del Sur: perfiles, impacto y desafíos*. Ponencia presentada a la V Conferencia Internacional de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector (ISTR), Ciudad del Cabo, Sudáfrica.
- Bierhoff, H., Klein, R.(1990) Conducta Prosocial. En: M. Hewstone, et al (Comp.). *Introducción a la psicología social: una perspectiva europea* (pp. 245-259). Barcelona: Editorial Ariel.
- Blanco, A. (1995) *Cinco tradiciones en la psicología social*. Madrid: Ediciones Morata.
- Cabrera, H. (2000) *La solidaridad universitaria de fines de los '90*. Memoria para optar al título profesional de Periodista. Departamento de Investigaciones Mediáticas y de la Comunicación, Escuela de Periodismo de la Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Callero, P., Howard, J., Piliavin, J. (1987) Helping Behavior as Role Behavior: Disclosing Social Structure and History in the Analysis of Prosocial Action. *Social Psychology Quarterly*, 50(3), 247-256.

- Chacón, F., Vecina, M. (1999) Motivaciones del Voluntariado que Trabaja con Enfermos de SIDA o Cáncer. *Psykhé*, 8(1), 125-131.
- Charng, H., Piliavin, J., y Callero, P. (1988). Role Identity, Reasoned Action and Repeated Behavior. *Social Psychology Quarterly*, 51(4), pp. 303-317.
- Chile, Ministerio de Educación, Programa Liceo para Todos (2004) *Aprendizaje - Servicio: una propuesta pedagógica de vínculo con la comunidad*. Extraído el 17 de julio, 2004, de <http://www.mineduc.cl/media/lpt/pedagogico/aprendizaje.htm>
- Chile, División de Organizaciones Sociales del Ministerio de Secretaría General de Gobierno. (2004) *Programa de fomento al Voluntariado*. Extraído el 13 de enero, 2003, de: [http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home\\_Tercer\\_Sector.asp?dir=Documentos\\_de\\_Analisis\\_TS&id=504](http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Tercer_Sector.asp?dir=Documentos_de_Analisis_TS&id=504)
- Chilevoluntario.cl (2001) *Catastro de organizaciones chilenas miembros del Comité Chileno del Año Internacional del Voluntario 2001*. Extraído el 4 de enero, 2003, de <http://www.chilevoluntario.cl/orgs/index.htm>
- Clary, E., et al. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530.
- Editorial Océano (Ed.) (1992) *Diccionario Océano Pocket Inglés/Español – Español/Inglés*. Barcelona: Editor.
- España, Centro de Información Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas (1996). *Ley Estatal del Voluntariado español*. Extraído el 27 Diciembre, 2002, de <http://www.igsap.map.es/cia/dispo/I6-96.htm>
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (CERC) y Empresa MORI. (2002) *Estudio FLACSO, CERC, MORI para la División de Organizaciones Sociales: Investigación sobre la Conversación Social y Opinión Pública acerca del Voluntariado en Chile. Presentación de Resultados Encuesta MORI*. Extraído el 7 enero, 2003, de: <http://www.fundaciontrascender.cl/Presentaci%C3%B3n%20Daniela%20Jorquera.ppt>
- Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza (2004). *Práctica País Invierno 2004*. Extraído el 29 de julio, 2004, de <http://www.serviciopais.cl/pract.htm>
- Gallup Argentina (2002). *Perfil de los trabajadores Voluntarios*. Extraído el 10 enero, 2003, de <http://www.gallup.com.ar>

- Gesta, Fundación Marista por la Solidaridad.  
 (1997) *Un proyecto solidario*. Santiago, Chile: Autor.  
 (2002) *Memoria Institucional*. Santiago, Chile: Autor  
 (2003a) *La solidaridad en nuestras acciones*. Documento de trabajo para el Taller de Solidaridad para Profesores de Colegios Maristas.  
 (2003b) *Grupos de Servicio 2002*. Santiago, Chile: Autor  
 (2003c) Estadísticas del Área de Proyectos de Fundación Gesta.
- Gouldner, A., Gouldner, H. (1963) *Modern Sociology. An introduction to the study of human interaction*. New York: Harcourt, Brace and World, Inc.
- Hoffman, M. (1981). Is Altruism Part of Human Nature?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 121-137.
- Hopenhayn, M. (2003, mayo) Juventud y acción voluntaria: Una ecuación con sentido. En: Zulueta, S. (Moderador). *Trabajo con jóvenes*. Panel realizado en el Primer Encuentro Internacional “Movilizando el Capital Social y el Voluntariado de América Latina”, Santiago, Chile.
- Insúa, M. (1999, septiembre) *Heterogeneidad Jurídica-Cultural y Voluntarios en las Organizaciones de la Sociedad Civil de Argentina*. Documento académico para el debate presentado en el II Encuentro de la Red Latinoamericana y del Caribe de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector (ISTR) “Hacia un Desarrollo con Ciudadanía”, Santiago, Chile.
- Jiménez, M. (1998) *El voluntariado social en Chile. Apuntes para un diagnóstico preliminar*. Manuscrito no publicado. Ministerio de Planificación y Cooperación, MIDEPLAN, Departamento de Coordinación Intersectorial y Sociedad Civil, Santiago, Chile.
- LeCompte, M. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Relieve*, 1 (1). Extraído el 21 de agosto de 2004, de <http://www.uv.es/RELIEVE/v1/RELIEVEv1n1.htm>
- Naranjo, P. (2000) *Por qué las personas quieren hacerse voluntarias*. Extraído el 27 octubre, 2002, de <http://www.geocities.com/CapitolHill/Lobby/2973/porque.html>
- Oficina Regional de Voluntariado de la Junta de Comunidades Castilla - La Mancha (2000) *Guía de Voluntariado y Directorio de Entidades*. Madrid: Autor.
- Omoto, A., Snyder, M. (1995). Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change Among AIDS Volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.

- Organización de Naciones Unidas (ONU) (1998) *Nota de fondo: Año Internacional de los Voluntarios, 2001*. Extraído el 18 abril, 2003, de [http://www.worldvolunteerweb.org/events/iyv/background/background\\_detailed/iyv\\_back\\_spa.pdf](http://www.worldvolunteerweb.org/events/iyv/background/background_detailed/iyv_back_spa.pdf)
- Ortiz, M. (1994) El altruismo. En J. Morales (Comp.) *Psicología Social* (pp. 443-464). Madrid: Editorial McGraw- Hill.
- Penner, L., Finkelstein, M. (1998). Dispositional and Structural Determinants of Volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 525-537.
- Piliavin, J. A., Charng, H. (1990). Altruism: A Review of Recent Theory and Reserach. *Annual Review of Sociology*, 16, 27-65.
- Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Salamon, L., Anheier, H., List, R., Toepler, S., Wojciech S., y cols. (2001). *La sociedad civil global. Las dimensiones del sector no lucrativo. Proyecto de estudio comparativo del sector no lucrativo de la Universidad Johns Hopkins*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Schaller, M., Cialdini, R. (1988) The economics of empathic helping: support for mood management motive. *Journal of Experimental Social Psychology* 24, 163-181.
- Schwartz, S., Howard, J. (1984) Internalized values as motivators of altruism. En E. Staub, D. Bar-Tal, J. Karylowski y J. Reykowski (Eds.) *Development and Maintenance of Prosocial Behavior* (pp. 229-255) Londres: Plenum Press.
- Sotomayor, A. (1998) *Representaciones Sociales de jóvenes guayaquileños acerca de la Solidaridad*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Magíster en Psicología, Santiago, Chile.
- Strauss, A., Corbin, J. (1990) *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Taylor, S., Bodgan, R. (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Ediciones Paidós. 1ª reimpresión.

Zulueta, S.

(2002) *Evolución del Voluntariado en Chile*. Reseña de clases de la Cátedra de Voluntariado Social. Extraído el 18 de junio, 2004, de <http://www.uc.cl/dge/actividades/Zulueta.ppt>

(2003) *La evolución del voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002*. Tesis para postular al grado de Magíster en Sociología. Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Sociología, Santiago, Chile.

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Pauta de entrevista semi estructurada

<b>Pauta de entrevista individual</b>		
Nombre:		Edad:
Sexo:	Ocupación:	Lugar de Residencia:
Ocupación padres:		
Religión?	Inscripción?	
1. <u>¿Cómo y desde cuándo eres voluntario/a de Gesta?</u>		
2. <u>¿Cómo te hiciste voluntario/a?</u> (circunstancias de vida; pesquisar otras experiencias)		
3. <u>¿Qué motivos te llevaron a hacerte voluntario/a?</u> (forma de ser o personalidad, acontecimiento vital, historia familiar)		
4. <u>Cuándo empezaste, ¿qué esperabas o te imaginabas de ser voluntario/a?</u>		
5. <u>¿Ha habido algún cambio en ti o en tu vida relacionado con tu experiencia de voluntariado?</u> (cuál y cómo se ha dado; en qué ámbito: forma de ser, forma de ver la vida, relación con los otros, proyecto de vida) <u>¿Cómo evalúas ese cambio?</u>		
6. <u>¿Cómo ha reaccionado tu entorno frente a tu experiencia de voluntariado?</u> (familia: padres y hermanos, amigos, pareja)		
7. <u>¿Qué importancia tiene o qué tan importante es ser voluntario/a para ti?</u> (en relación con otras cosas)		
8. <u>¿Cómo definirías el voluntariado?</u> (qué es, qué implica, qué significa)		
9. <u>¿Qué es lo difícil o cuáles son los costos de ser voluntario/a?</u>		
10. <u>¿Qué es lo bueno o los beneficios de ser voluntario/a?</u>		
11. <u>¿Cómo se relaciona tu experiencia de voluntariado con aspectos de tu vida como:</u> a) <u>la opción profesional o laboral;</u> b) <u>la participación social o política;</u> c) <u>la religión o la fe?</u>		
12. <u>¿Hay algo en especial que el voluntariado aporte a la vida de una persona?</u>		
13. <u>¿Hay algo en especial que el voluntariado aporte a la sociedad en general?</u>		
14. <u>¿Qué ves o que sabes de la situación del voluntariado hoy en Chile?</u>		

15. ¿Cómo crees que ven las personas en general a las y los voluntarios? (qué creen o qué piensan)

16. ¿Hay diferencias entre voluntarios y no voluntarios? (cuáles y en qué se notan)