



**Facultad de Ciencias Sociales.  
Departamento de Antropología Social.**

***“Organización Mesa de Trabajo Campamento Las Lomas II:  
estudio de caso sobre el efecto de las relaciones sociales, entre  
pobladores y voluntarios, sobre los objetivos que cada uno se  
planteó”***

***Memoria para optar al título de antropólogo social.***

Pamela Francisca Jorquera Álvarez.  
Profesor Guía: Dr. Marcelo Arnold C.  
Santiago, Chile 2006.



**Facultad de Ciencias Sociales.  
Dpto. de Antropología Social.**

***“Organización Mesa de Trabajo Campamento Las Lomas II:  
estudio de caso sobre el efecto de las relaciones sociales, entre  
pobladores y voluntarios, sobre los objetivos que cada uno se  
planteó”***

***Memoria para optar al título de antropólogo social.***



Pamela Francisca Jorquera Álvarez.  
Profesor Guía: Dr. Marcelo Arnold C.  
Santiago, Chile 2006.

***A mis padres,  
Javier Eduardo y Dalia Elba.***

## Índice

<b>Agradecimientos.</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.</b>	<b>8</b>
<b>1- Formulación del Problema de Investigación.</b>	<b>13</b>
<b>2- Antecedentes del Tema</b>	<b>17</b>
2.1 Análisis del desarrollo de la participación de la sociedad civil.	17
2.2 Proyecto de Ley sobre la asociaciones y participación ciudadana.	19
2.3 Análisis del desarrollo del Voluntariado.	24
2.4 Síntesis de los problemas a observar en relación al proyecto de memoria.	46
<b>3- Marco Teórico.</b>	<b>48</b>
3.1 Sociedad Funcionalmente Diferenciada.	48
3.2 Sistemas Organizacionales.	56
3.3 Relaciones Sociales.	63
<b>4- Objetivos.</b>	<b>65</b>
Objetivo General.	65
Objetivos Específicos.	65
<b>5- Marco Metodológico.</b>	<b>66</b>
5.1 Observación de segundo orden.	66
5.2 Muestra	67
5.2 Técnicas de Investigación.	67
5.3 Técnicas de Análisis.	70

<b>6- Revisión del modelo de Intervención de la ONG y como es implementado por los voluntarios que participan en ella.</b>	<b>71</b>
1- ¿Por qué es importante detenernos en esto?	71
2- ¿Cómo se formó UTPCH?	72
3- ¿Qué visión tiene de la sociedad?	73
4- ¿Cómo se espera llegar al objetivo?	75
5- Fortalezas de UTPCH.	83
6- Debilidades de UTPCH.	92
7- Doble Contingencia.	97
<b>7- Descripción del proceso de formación y estructura de la organización Mesa de Trabajo del campamento Las Lomas II.</b>	<b>99</b>
1- Proceso de formación de la Mesa de Trabajo.	99
2- Estructura de la Mesa de Trabajo.	109
<b>8- Identificación del tipo de relaciones establecidas entre pobladores y voluntarios.</b>	<b>128</b>
1- Caracterización de las relaciones.	128
2- Circulación de productos.	132
3- Regularidad- Reproducción de las relaciones sociales.	137
4- Redes egocéntricas- exocéntricas.	137
<b>9- Descripción del efecto de las relaciones sociales establecidas entre voluntarios y pobladores en los objetivos planteados.</b>	<b>139</b>
1- Identificación de Objetivos.	139
2- Presencia de cambios.	160
<b>10- Conclusiones y Comentarios Finales</b>	<b>163</b>
<b>11- Bibliografía.</b>	<b>169</b>

## **Agradecimientos...**

*“Para empezar un gran proyecto, hace falta valentía...  
Para terminar un gran proyecto,  
Hace falta perseverancia.”  
Las Lomas II*

He llegado al final de un largo y muchas veces tormentoso camino, en el cual he tenido numerosos desafíos, los que requirieron de toda mi voluntad y perseverancia, pero que al mismo tiempo me ayudaron a crecer como profesional y como persona, enseñándome que la vida está llena de ellos y que todavía me esperan mayores en esta aventura de ser antropóloga.

Sin embargo no he llegado hasta este punto sola, sino que durante todo este andar he recibido el apoyo desinteresado de numerosas personas, a las cuales quisiera agradecer en estas líneas:

A todos los pobladores que me abrieron las puertas de su casa, que compartieron conmigo ideas, sueños, confidencias, que muchas veces fueron más allá de lo que esperaba, gracias a todas y a todos por la confianza que depositaron en mí.

A los voluntarios, Mariela, Nico y Seba, por ayudarme en muchas ocasiones, por regalarme dos horas de su tiempo, en etapas de exámenes y pruebas para contestar las muchas preguntas que les hice, por apoyarme en los contactos en el campamento, y por contarme sus sueños, expectativas, miedos y temores.

Del mismo modo agradecer al Centro de Investigación Social de Un Techo para Chile, especialmente a Manuel Aris A. por sus consejos y constante apoyo.

Quiero agradecer a mi querido David por todo el inmenso apoyo que me brindó en los momentos más difíciles, por ser siempre quien me mostraba las soluciones, por escucharme, y por atravesar Santiago conmigo, con lluvias y congestión vehicular, sólo para que llegara a tiempo a realizar las entrevistas, focus, observaciones, necesarias para esta memoria.

También a todos mis queridos amigos que me ayudaron, contándome sus experiencias, dándome consejos o simplemente haciéndome reír, en especial a Daniella y Lucia.

Al profesor Marcelo Arnold C. por mostrarme que en la vida hay que correr riesgos y plantearse desafíos.

A Rosita, por su apoyo, tranquilidad y calidez.

Como dice en las palabras que inician estos agradecimientos, para empezar un gran proyecto hace falta valentía, para empezar la memoria necesité ganas, motivaciones, pero para terminarla he necesitado de perseverancia, de constancia, de no permitir que gane el desinterés, la flojera, y en ese odioso proceso de respirar profundo y pensar que algún día me despertaré en la mañana y diré ¡¡¡la terminé!!!...han estado todos y cada uno de ustedes, empujándome a seguir adelante...por eso sólo quería decir GRACIAS...

## Introducción.

El tema de la pobreza y todos los factores que la acompañan, ha alcanzado una visibilidad importante tanto a nivel de políticas públicas, como de acciones dirigidas desde la sociedad civil. En este sentido las iniciativas provenientes desde ese sector son cada vez más importantes y visibles dentro de nuestra sociedad.

A su vez el fenómeno del voluntariado también ha alcanzado una visibilidad en el sistema social, ya sea por una mayor valoración de éste en la opinión pública o por su crecimiento cuantitativo. Frente a lo cual ha surgido la necesidad de entender todo el escenario social en el cual se desarrolla, así como las relaciones sociales que se generan en torno a él.

Como se ha planteado, la problematización de la pobreza, ha llevado a la generación de posibles soluciones de ella dentro de nuestra sociedad, en donde el fenómeno de voluntariado tiene mucho que decir. Puesto que el voluntariado se ha relacionado con la satisfacción de ciertas necesidades, de un sector de la población, que por diferentes razones, no puede autosatisfacerlas. Es así como surge la relación entre voluntariado y pobreza, relación que constituye el tema de interés de esta memoria.

El voluntariado y la pobreza, se han constituidos, en temas de interés de diferentes sectores de la sociedad civil, como lo son las organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro (ONG).

Es por esto que el presente estudio se enmarca dentro de los estudios cuyo objetivo es entender cómo interactúan estos temas, al interior de una ONG. En este sentido el proyecto de memoria se realiza con el apoyo del Centro de Investigación Social de Un Techo para Chile

De esta manera el problema de investigación que se espera responder es; *¿Qué efecto tienen las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó?*

El estudio pretende centrarse en analizar las relaciones sociales, que se producen al interior de las poblaciones intervenidas, en este caso campamentos, por medio de los programas de intervención presentes en dichos campamentos, en este caso Un Techo para Chile, a fin de analizar si las relaciones establecidas afecta los objetivos perseguidos por los involucrados, es decir, los pobladores y los voluntarios.

En este sentido el estudio propuesto tiene una relevancia teórica, es decir, las conclusiones a las que llegará, ayudará a entender en mayor profundidad el fenómeno de social del voluntariado en nuestra sociedad.

Por otro lado tiene una relevancia práctica, es decir, ayudará a entender, enmarcado en un proyecto de intervención dependiente de una ONG, como este accionar de los voluntarios afecta los objetivos que los pobladores definen a la hora de establecer una organización, permitiendo saber si los programas de intervención al ser implementados consideran las orientaciones de los principales involucrados y como su intervención afecta dichas orientaciones.

Por último el estudio pretende ser un aporte a la reflexión acerca de la acción de la Antropología aplicada dentro de los programas de intervención y desarrollo.

El presente estudio optó por utilizar la perspectiva sistémica, ya que su carácter universal permite explicar todos los fenómenos sociales que se producen. Es por esto que esta investigación se adhiere a los conceptos de sistemas, sistemas organizacionales, organizaciones comunitarias. Con respecto a las organizaciones comunitarias, es preciso plantear, que son observadas desde teoría de sistemas, como **cuasiorganizaciones**, puesto que no cumplen con condiciones de operación que permitan categorizarlas como interacciones ni como organizaciones, son organizaciones que intentan funcionar en base a relaciones primarias, interacciones.

De este modo se hará un acercamiento a la teoría que explican las organizaciones comunitarias, dentro de ellas se entenderán las organizaciones de voluntarios y las organizaciones de pobladores. Acercamiento que se hará desde

los aspectos más generales de la teoría, hasta las especificidades que ayudan a explicar la investigación.

El enfoque escogido para entender la pobreza desde teoría de sistemas es el de *exclusión*, ya que éste permite una mejor visión de este fenómeno, puesto que es un concepto multidimensional, se observa siempre en relaciones de interacción, que no están relacionadas a distribuciones estadísticas.

Sin embargo los fenómenos de pobreza y exclusión no son analogables, puesto que la pobreza implica la insatisfacción de ciertas necesidades básicas, identifica una condición de vida de privación, la exclusión por otro lado no remite al individuo sino que es un proceso fundamentalmente social, que indica la imposibilidad de la sociedad de producir integración. Es así como puede existir exclusión sin pobreza. (Barros P, 1996 p 96)

De este modo la presente investigación se adherirá al enfoque de exclusión/inclusión, puesto que el objetivo es analizar las relaciones sociales que se dan entre actores pertenecientes a distintos sectores de la población, que comparten un interés común, encontrándose en un espacio definido para eso. El enfoque de la exclusión/inclusión permite un tratamiento más amplio del tema, puesto que no sólo refiere al tema de la pobreza sino a las relaciones de interacción que pueden generar mecanismos de inclusión, ya sea primaria o secundaria. Lo que va directamente de la mano con nuestro estudio acerca de las relaciones que establecen pobladores y voluntarios.

Los objetivos definidos para esta investigación, son los siguientes:

#### Objetivo General.

Determinar el efecto de las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó.

#### Objetivos Específicos:

- 1- Revisar el modelo de intervención de UTPCH y como éste es implementado por los voluntarios que participan en ella.

- 2- Describir el proceso de formación y estructura de la organización Mesa de Trabajo del campamento Las Lomas II.
- 3- Identificar el tipo de relaciones establecidas entre los pobladores y los voluntarios.
- 4- Describir el efecto que tienen dichas relaciones sociales en el cumplimiento y fines de los pobladores y voluntarios.

Siguiendo la perspectiva teórica sistémica, es preciso decir que al enfrentarse a la realidad se hace desde una perspectiva de observadores de segundo orden, en donde se reconoce que cada sujeto es un sistema psíquico, determinado estructuralmente y operacionalmente cerrado.

A través de la observación de segundo orden se pretende distinguir cómo nuestros entrevistados distinguen, es decir, cuáles son las distinciones con las que opera un sistema psíquico.

Por las características ya mencionadas esta investigación se inserta dentro de la metodología cualitativa, puesto que la metodología cualitativa es la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Estos estudios han sido concebidos como interpretativos, ya que buscan entender o describir escenas sociales y culturales desde el interior, esto es, problematizan las formas en las que los individuos o los grupos forman e interpretan las organizaciones y las sociedades (Taylor; 1990. 20 p).

La muestra esta dada por un espacio en donde se puedan analizar las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, de esta manera la organización a estudiar es la *Mesa de Trabajo*, principalmente porque en ella trabajan juntos pobladores y voluntarios.

Debido a que esta investigación pretende analizar el efecto de las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en la organización Mesa de Trabajo, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó, se propone utilizar el *estudio de casos*, a fin de profundizar en las dinámicas que se establecen entre los actores ya descritos.

En este sentido se realizó el estudio de caso de la organización Mesa de Trabajo del campamento Las Lomas II ubicado en la comuna de Lo Barnechea, principalmente porque en él hay una gran cantidad de voluntarios trabajando y porque la Mesa de Trabajo de dicho campamento lleva dos años de funcionamiento. Debemos precisar que el análisis realizado en el presente estudio constituye un estudio de caso de la organización nombrada, por lo que no se contempló un análisis en profundidad del campamento Las Lomas II.

Las Técnicas de recolección de datos fueron las siguientes: Revisión bibliográfica, Observación Participante, Entrevistas en profundidad y Entrevistas Grupales:

Para el análisis de los datos entregados por las diferentes técnicas se utilizó el software de análisis cualitativo ATLAS –TI, ya que permite un mejor trato de los datos, entregando orden y exhaustividad al proceso de análisis. Puesto que funciona en base a la segmentación del texto en citas, esta segmentación permite que cada cita sea codificada de acuerdo a los objetivos específicos que el estudio persigue permitiendo realizar un análisis de contenido categorial y axial.

De esta manera cada texto se fue codificado en base a los objetivos, este proceso permitió, posteriormente, establecer relaciones entre los códigos, permitiendo la creación de redes de códigos relacionados entre si.

El análisis de los datos se expondrá de acuerdo a los objetivos específicos de este estudio, destinándose un capítulo para cada uno. Finalmente se reunirán los hallazgos encontrados en las conclusiones a fin de responder el objetivo general de este estudio. De esta manera el análisis contempla cuatro capítulos, más un capítulo referido a las conclusiones y comentarios finales.

## 1. Formulación del Problema de Investigación.

Desde sus inicios, nuestro país ha contenido personas que viven en condiciones de pobreza, condición que por mucho tiempo se percibió como una consecuencia de la adversidad del destino. Sin embargo, ya bien entrado el siglo XX, el Estado la asumió como área primordial dentro de su accionar, estableciéndola como un problema nacional y por tanto posible de superar.

De esta manera, el Estado empezó a jugar un rol principal en la integración social, por medio del reconocimiento de derechos sociales básicos, como el acceso a la educación, a la previsión social, a las garantías y programas laborales, en un intento por parecerse a los Estados benefactores europeos. Por un periodo de tiempo, el Estado permitió el acceso a beneficios y oportunidades a las personas que vivían en condición de pobreza, beneficios y oportunidades que antes no poseían, tales como la educación, la salud. Sin embargo la crisis mundial de este tipo de organización afectó también a nuestro país, haciéndolo colapsar. (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza.1996 s/p)

Los cambios estructurales sufridos en el país a fines de los años 70' hicieron que el eje de los objetivos del Estado fueran de índole macroeconómico, apostando a que el crecimiento sostenido sería capaz de asegurar el progreso social. Medidas que sólo lograron hacer más grande la brecha dentro de la sociedad, imposibilitando la visibilidad de dicho fenómeno. (Ibidem. s/p)

Actualmente el fenómeno de la pobreza es abordado, por parte del Estado, desde una concepción que intenta alejarse de las visiones asistencialistas, procurando involucrar a todos los actores dentro de la sociedad, escuchando los discursos de las personas que viven en condiciones de pobreza, pero a su vez apostando a la función primordial que desempeña la sociedad civil en la superación de un problema que se ha definido como nacional. Intención que se materializa en la promulgación del proyecto de Ley de Participación ciudadana durante el año 2003.

Al plantearse el involucramiento de todos los actores pertenecientes a la sociedad, para enfrentar este “problema”, definido como nacional, se está aludiendo a; las acciones dirigidas desde el gobierno con sus programas y políticas públicas, a la sociedad civil a través, por ejemplo, del accionar de diferentes ONG’s, y al accionar que las propias personas inmersas en estas condiciones de pobreza realizan.

En este sentido es importante recalcar que al hablar de personas pobres, no se está hablando de una condición per se, sino que se trata de personas que viven en condiciones de pobreza, dentro de una estructura social que la permite y la va reproduciendo. Actualmente la pobreza ya no puede ser relacionada solamente a la falta de bienes materiales, y a la satisfacción de necesidades inmediatas, sino que la condición de pobreza esta estrechamente ligada a factores de orden mediatos, que existen dentro de la estructura social y que se caracterizan principalmente por acentuar las desigualdades sociales, la segregación y marginación. De este modo el fenómeno de la pobreza esta relacionado a una condición de desigualdad y exclusión.

Dado el alto grado de complejidad que ha alcanzado nuestra sociedad, las organizaciones sociales presentes en ella, adquieren una importancia fundamental, puesto que las relaciones establecidas entre los diversos actores sociales que la componen, se establecen a través de ellas.

En este sentido debemos decir que las organizaciones sociales son sistemas que se caracterizan por constituirse en base a reglas explícitas de pertenencia de sus miembros y al conocimiento y aceptación de un orden de expectativas de comportamientos, los cuales se configuran en el cumplimiento de determinados objetivos. (Rojas; MS: s/p)

Los pobladores al establecer organizaciones, se distinguen del resto de la sociedad, proveyéndose de una identidad propia. Del mismo modo las organizaciones operan como un mecanismo de inclusión, es decir de integración a la sociedad.

Los actores externos, como el Estado, a través de las políticas sociales, las que en muchos casos sólo abordan los síntomas y no las causas de la pobreza, adoptando una posición reguladora de lo que el Mercado ofrece y obtiene. Y las oportunidades que ofrece la Sociedad Civil, manifestada en las diferentes ONG's y en la presencia de los voluntarios que participan en ellas, quienes buscan superar la pobreza a través de intervenciones en las poblaciones. No siempre consideran las características socioculturales que se establecen en dichas poblaciones, aplicando sus programas de intervención sin la participación de los principales involucrados. Es importante, de acuerdo a esto, recalcar que no existe una única condición de pobreza, aún cuando el elemento común sea la condición de carencia y desigualdad social, sino que los ribetes que esta condición alcance, van variar de acuerdo a los contextos en los cuales se da. Por lo anterior es importante al establecer una acción de intervención social, fijarse en las especificidades propias de cada condición de pobreza, de la realidad local que se vive en un determinado espacio físico, social y cultural.

En los últimos años, el estudio del voluntariado como fenómeno social, ha tomado importancia, debido a que éste ha empezado a visibilizarse frente a los otros sistemas de la sociedad, ya sea por una mayor presencia de voluntarios o por una mayor valoración dentro de la sociedad del voluntariado. El voluntariado puede entenderse como una acción solidaria que se realiza hacia los más desposeídos de la sociedad, en este sentido puede estar ligado a factores religiosos, morales o puede ser visto como un deber ciudadano, visión relacionada con el concepto de responsabilidad social de unos sujetos con respecto a otros.

En este sentido las ONG's que participan con grupos de voluntarios cumplen una doble función, puesto que en su objetivo por superar la pobreza y producir un proceso de integración entre los diferentes actores que componen la sociedad, posibilitan que los actores sociales, distanciados social, cultural y espacialmente, encuentren espacios comunes en donde pueden establecer relaciones cara a cara.

De acuerdo a lo anterior es importante analizar las relaciones que se establecen entre los principales involucrados, es decir entre los pobladores y los voluntarios, relación que se da a través del proceso de intervención. A fin de determinar si esta intervención y las relaciones sociales establecidas entre sus actores afectan positiva, negativa o neutralmente los objetivos de las organizaciones involucradas y los objetivos de los actores.

De este modo el Problema de investigación que se propone es el siguiente:

*¿Qué efecto tienen las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó?*

El estudio pretende centrarse en analizar las relaciones sociales, que se producen al interior de los campamentos, por medio de los programas de intervención presentes en dichos campamentos, a fin de analizar si el tipo de relaciones establecidas afecta los objetivos perseguidos por los involucrados, es decir, los pobladores y los voluntarios.

En este sentido el estudio propuesto tiene una relevancia teórica, es decir, las conclusiones a las que llegará, ayudará a entender en mayor profundidad el fenómeno social del voluntariado en nuestra sociedad.

Por otro lado tiene una relevancia práctica, es decir, ayudará a entender, enmarcado en un proyecto de intervención dependiente de una ONG, cómo este accionar de los voluntarios afecta los objetivos que los pobladores definen a la hora de establecer una organización, permitiendo saber si los programas de intervención al ser implementados consideran las orientaciones de los principales involucrados y cómo su intervención afecta dichas orientaciones.

De acuerdo a esto el estudio pretende ser un aporte para la implementación de programas de intervención de Un Techo para Chile. En lo que se refiere no sólo a los efectos producidos dentro de los pobladores, sino también de los voluntarios, puesto que ambos son actores principales de la intervención que se lleva a cabo.

Por último el estudio pretende ser un aporte a la reflexión acerca de la acción de la Antropología aplicada dentro de los programas de intervención y desarrollo.

## 2. Antecedentes del Tema.

A fin de tener una mayor comprensión del tema a investigar, es necesario conocer el contexto en el cual se está trabajando, y por lo tanto, desde donde se levanta este problema de investigación, por esto se hará una pequeña revisión de los sectores involucrados y de las relaciones que han establecido. Así como la ONG por medio de la cual se realizará el estudio.

### **2.1 Análisis del desarrollo de la participación de la sociedad civil.**

Puesto que nuestro estudio involucra el accionar de la sociedad civil, a través de los voluntarios, ONG y los mismos involucrados, en el intento por superar las condiciones de pobreza es importante entender el contexto social en donde se ubican estas relaciones, ya que muchas de las iniciativas que intentan solucionar la pobreza, son iniciativas que provienen del Estado, el cual establece relaciones con la población objetivo de las políticas sociales, las que se focalizan en grupos sociales vulnerables generando relaciones de co-dependencia entre el Estado y la sociedad civil. El enfoque que intentan realizar las políticas sociales con respecto a su población objetivo, es el enfoque de los derechos y la ciudadanía. (De la Vega F. MS. s/p).

De esta manera el Estado ha intentado generar instancias de participación de la sociedad civil en las políticas públicas, institucionalizando dichas prácticas, en este sentido se ha ido instalando el concepto de derechos ciudadanos asociados a políticas sociales. Es así como en la presentación del proyecto de Ley de participación ciudadana se indica la relevancia de la participación de la ciudadanía; *“La participación ciudadana, como eje central de un régimen democrático moderno, concibe la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos y no como una relación vertical o de sumisión de los*

*sujetos a la autoridad. Una relación de cooperación Estado- individuo, piedra angular del principio participativo, trae como consecuencia una activa intervención de la sociedad civil en la elaboración de la voluntad estatal” (Proyecto de ley de participación ciudadana 2003).*

La sociedad civil puede entenderse como la esfera de la sociedad que existe entre el sector gubernamental o público y el sector empresarial, privado o de economía de mercado. Incluye las relaciones de los ciudadanos, asociaciones y organizaciones no gubernamentales desarrolladas para tratar cuestiones sociales, económicas, políticas y culturales. (Centro para el desarrollo social: 2004. 6.)

El estudio realizado por el área social del programa Chile Barrio, describe que las relaciones entre el Estado y los pobladores de asentamientos precarios pueden ser positivas y negativas.

Los vínculos positivos se refieren, a *la buena recepción* por parte de las autoridades de gobierno y en algunos casos también del municipio, también se percibe como positivo lo relacionado con el apoyo directo de determinadas instituciones que aportan o están aportando en la solución de problemas. En este sentido no sólo se valoran las características del vínculo sino también la efectividad del trabajo. Este estudio muestra que existe gran confusión entre los pobladores, aún en los dirigentes, al distinguir acciones provenientes del ámbito público, como del privado, por ejemplo de algunas ONG's que trabajan con ellos.

Los vínculos percibidos como negativos se refieren, al funcionamiento del sistema en donde toma más importancia la realización de trámites, que la solución de la necesidad específica, lo que produce un retraso considerablemente. Esta percepción se apoya en experiencias previas que han tenido los pobladores.

A su vez los pobladores describen la relación ideal que debiera existir. La que se puede resumir en tres características; funcionarios de buena calidad a nivel local, mejor cooperación entre los servicios que trabajan en terreno y una relación de comunicación mas directa y fluida. El estudio realizado por Chile Barrio concluye que esta última percepción de los pobladores responde a una visión

asistencialista más que a la visión de ciudadanía, puesto que ésta no sólo considera derechos sino también deberes.

Ya que nos hemos referido a la Ley de participación ciudadana es necesario profundizar más en su conocimiento. Dicha Ley busca regular todas las asociaciones sin fines de lucro que no cuentan con un marco regulatorio especial, las que son clasificadas como organizaciones voluntarias. También contempla un estatuto del voluntariado. Estipulando los derechos y deberes de los voluntarios como de las organizaciones que participan con ellos.

Si bien la ley tiene varios vacíos declarados por las mismas organizaciones de voluntariado, constituye una visibilización a nivel de políticas públicas de este fenómeno social, así como de la importante labor que realizan en la contingencia nacional.

De esta manera se involucra a la sociedad civil, a la ciudadanía, en la solución de problemas nacionales, ya no vistos como una tarea propia del Estado, sino que de toda la sociedad, tanto voluntarios como pobladores. De este modo se intenta pasar de una visión asistencialista a una posición de ciudadanía, en donde existen derechos y deberes.

## **2.2 Proyecto de Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.**

### **a) Análisis de la información.**

El proyecto de Ley presentado establece un marco legal para la constitución y funcionamiento de asociaciones voluntarias y normas relativas a la participación ciudadana en la gestión pública.

El proyecto de Ley se funda en dos principios; la libertad de asociación y la participación. La libertad de asociación se define como un fenómeno sociológico y político que el Estado debe reconocer, amparar y garantizar en autonomía. Refleja un derecho natural de las personas a reunirse en torno a un objetivo común y

constituye un instrumento de participación ciudadana de vital importancia en la preservación de un régimen político-democrático.

Las asociaciones, tal como lo dice la Ley Española, fuente de inspiración de la presente Ley, permiten a los individuos reconocerse en sus convicciones, perseguir activamente sus ideales, cumplir tareas socialmente útiles, encontrar un lugar común en la sociedad, hacerse oír, ejercer alguna influencia y provocar cambios.

La existencia de una sociedad civil fuerte y provista de legitimidad es un objetivo político y socialmente deseable, esto está relacionado con la participación social. Para que la participación social sea real y efectiva es necesaria la existencia de una normativa legal idónea que permita la formación de un asocianismo. Este marco legal debe elaborarse de manera tal que sea compatible con el respeto a la libertad asociativa y a la no injerencia en su funcionamiento interno. La libertad de asociación implica la posibilidad de crear agrupaciones de todos tipos, con o sin personalidad jurídica, que nadie puede ser obligado a pertenecer a una asociación determinada como condición para ejercer derechos y que los miembros tienen el poder de decisión sobre la finalidad de esta.

Por otro lado las asociaciones pueden crearse sin autorización y plantearse los fines que los miembros estimen convenientes.

La ley se estructura en base al derecho de las personas a participar en igualdad de oportunidades en la vida nacional.

La participación ciudadana, percibida como el eje central de un régimen democrático, concibe la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos y no como una relación vertical o de sumisión de los sujetos a la autoridad, este tipo de relación trae como consecuencia una activa intervención de la sociedad civil en la elaboración de la voluntad estatal, superando el carácter receptivo, pasivo.

En este escenario la existencia de un marco legal permite hacer partícipes de las decisiones a los propios ciudadanos, y permite una actuación eficiente de los órganos del Estado.

Debido a que el estudio se centra en la figura del voluntario, sólo nos referiremos al título IV, puesto que habla sobre el estatuto del Voluntariado.

El voluntariado va a entenderse como el conjunto de actividades de interés público, no remuneradas, llevadas a cabo libre, sistemática y regularmente, dentro de alguna asociación a las que se refiere el título II de la presente Ley. El no recibo de remuneraciones no elimina el derecho de reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria represente. No se entenderán como acciones voluntarias, aquellas realizadas de forma esporádica o prestadas al margen de los organismos públicos u organizaciones.

El desarrollo de las actividades de voluntariado podrá realizarse a través de organizaciones acreditadas para realizar trabajo voluntario, o bien, por organismos públicos.

Los voluntarios tienen los siguientes derechos; recibir la capacitación y formación necesaria para el ejercicio de sus funciones de parte de la organización donde participen, y participar activamente en la organización pública o acreditada donde presten su acción voluntaria. Pudiendo renunciar por escrito a estos derechos.

Los voluntarios que participen tienen las siguientes obligaciones; cumplir con los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando sus fines, rechazar cualquier remuneración por su acción voluntaria, participar en las tareas de capacitación y formación que deba otorgarle la entidad correspondiente y respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones en la que participe.

El ministerio ya mencionado deberá velar por la coordinación de los distintos servicios públicos en la promoción de dicha acción, así como establecer un registro de instituciones acreditadas para realizar trabajo voluntario y que deseen acceder a recursos públicos.

Las organizaciones que deseen acreditarse, deberán estar registradas como organizaciones de interés público, para permanecer en dicho registro, deberán realizar lo siguiente: cumplir con los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización, cubrir los gastos

derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos, proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades, garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en condiciones de seguridad e higiene, facilitar una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad, expedir al voluntario un certificado que acredite los servicios prestados, llevar un registro de incorporación y retiro del personal voluntario y acreditar la prestación de acciones voluntarias

La incorporación de los voluntarios a las organizaciones se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso. El cual además de determinar el carácter altruista de la relación, tendrá como mínimo el contenido siguiente; el conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, el contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario, el proceso de formación que se requiera para el cumplimiento de sus funciones y la duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.

#### **b) Análisis crítico de la información.**

El proyecto de Ley descrito, busca establecer un marco legal que regule y ampare la participación ciudadana, dedica un título completo a regular las asociaciones voluntarias. Los principios fundamentales de la Ley son la libertad de asociación y el principio participativo.

La Ley busca fomentar la participación ciudadana, a través de la regulación y fomento de las asociaciones, puesto que su accionar es visto como un ejercicio de la ciudadanía por parte de la sociedad civil, el que no se limita al sufragio universal. En este sentido es claro que el Estado, a través de la promulgación de esta Ley, busca involucrar a la sociedad civil en temas que se pueden definir como nacionales, tratando de vencer la percepción de que el Estado debe hacerse cargo de ciertos temas, así se está atacando la visión asistencialista que se tiene de la labor del Estado apelando a una actitud más comprometida de la sociedad civil.

Por otro lado la Ley se encarga por primera vez de dar un ordenamiento al fenómeno del voluntariado, definiéndolo e incluyéndolo dentro de su accionar. De esta manera se produce una visibilización de éste a nivel de políticas públicas, lo cual favorece su accionar en la sociedad, otorgándole un carácter más serio de tomar en cuenta.

Sin embargo la Ley no refiere acerca de acciones destinadas a la motivación de la participación ciudadana, puesto que no ataca los principales factores por los que no se hace, la falta de tiempo y el desinterés, lo cual está directamente relacionado con un modo de vida característico de la sociedad chilena, que se caracteriza por falta de tiempo libre y por falta de compromiso en temas nacionales, es decir, con una fuerte presencia del individualismo y del beneficio personal. (FLACSO, Mori, Cerc. 2004: s/p).

Es por esto que la Ley si bien persigue regular la participación ciudadana existente, también debería preocuparse del fomento de ella. Pensando que la cultura de la participación ciudadana sufrió un fuerte periodo de receso durante la dictadura militar.

Así mismo con respecto al voluntariado existe una preocupación por regular lo existente, pero no se refiere a acciones de fomento y motivación de éste en la sociedad. Dejándole estas acciones a las organizaciones involucradas en el tema. Tampoco se ataca otro factor de no participación, el cual es la falta de información (ibidem, s/p), no existe una modalidad institucionalizada de informar a la población acerca de lo que se puede hacer en este ámbito, dejándose nuevamente a las organizaciones involucradas en el tema.

Con respecto a la definición del concepto de voluntariado. Este es definido como un tipo específico de participación ciudadana, que se caracteriza por la libertad de decisión, por no ser remunerado y por buscar el interés público o la satisfacción de necesidades humanas en otros diferentes de los ejecutores de la acción voluntaria. Así mismo estipula que el trabajo voluntario debe realizarse en el interior de una organización, con marcos que los regulen.

## **2.3 Análisis del desarrollo del voluntariado.**

### **2.3.1 Análisis histórico.**

Gracias a los estudios de Sebastián Zulueta sabemos que dentro de la realidad latinoamericana el voluntariado tiene una alta presencia, sobre todo el que está relacionado con organizaciones religiosas, el mayor porcentaje de voluntariado está representado por México y Brasil. A su vez Latinoamérica tiene una alta presencia de voluntariado en áreas como Educación, Cultura, Derechos de animales, organizaciones profesionales, liderando también en la acción comunitaria, que se concentra en temas como la pobreza, empleo, vivienda e igualdad racial.

Frente a esto no existe una explicación única que responda a la presencia cada vez mayor del voluntariado, puesto que según los estudios en el tema, no está directamente relacionado al mayor crecimiento económico o al desarrollo que puede alcanzar un determinado país. Se piensa que dentro de los factores sociales que pueden explicar dicha presencia puede ser la confianza poseída por las personas, sin embargo nuestro país es el sexto país más desconfiado, y su porcentaje de voluntariado es mayor que el de muchos países que declaran ser más “confiados”. En este sentido son los factores sociales y culturales propios de cada país los que deben incidir en los porcentajes de voluntariado.

Chile presenta las mayores tasas de voluntariado dentro de los países estudiados. En áreas tales como; educación, cultura, deportes y recreación, trabajo juvenil, desarrollo del tercer mundo, derechos animales. En áreas de bienestar social y comunitario, ocupa el segundo lugar después de Brasil.

Según la encuesta mundial de valores, en el año 1990 un 29,6% de la población mayor de 18 años declaraba hacer trabajo no remunerado, en el año 2000 aumentó a 42,6%. Esto está acompañado de un aumento en el porcentaje de pertenencia a organizaciones de voluntariado.

De esta manera el voluntariado en nuestro país ha cobrado una mayor importancia lo que se ha traducido en una mayor oferta de actividades voluntarias,

mayor presencia en los medios de comunicación, un creciente apoyo de las empresas, un impulso desde el gobierno.

Sin embargo existen dos opiniones sobre este punto. Las personas entendidas en el tema dicen que no ha habido un aumento del voluntariado, porque éste siempre ha estado, sino que es una mayor valoración del tema, esta mayor importancia en la sociedad ha permitido que se “descubran” las actividades voluntarias. Es en los últimos años, a mediados de los 90’, que se empieza a usar el término de voluntariado para dar nombre a diferentes acciones solidarias, que antes eran denominadas de otras formas como; acción social, filantropía, altruismo, o solidaridad.

Otros, al contrario, plantean que ha habido un aumento del voluntariado, lo que ha ayudado a que la sociedad lo perciba más.

Ambos procesos tienen como consecuencia una mayor percepción del voluntariado en Chile, a este fenómeno se le ha llamado *visibilización del voluntariado*.

El desarrollo del voluntariado en nuestro país tiene una larga trayectoria. En el periodo militar fue impulsado por las autoridades y canalizado a través de instituciones dirigidas por las señoras de los comandantes en jefes. Este fue el voluntariado con mayor presencia y estuvo muy ligado a la labor de las Damas de colores. Otro tipo de voluntariado se basaba en la compasión y solidaridad que despertaba el sufrimiento de las personas que eran objeto de persecuciones y violencia por parte del Gobierno Militar, fue llamado voluntariado de Oposición.

Muchas veces este voluntariado era realizado a través de ONG’s, lo que les daba una estructura y organización, y muchas eran financiadas desde otros países.

Por otro lado el voluntariado llamado tradicional, como el ejercido por bomberos, cruz roja, scouts, no fue afectado por las condiciones sociales que sufría el país en dicha época, puesto que cumplen hasta nuestros días, funciones imprescindibles para el país.

Desde 1990, con la recuperación de la democracia, el voluntariado sufrió, por un lado un impulso, por la mayor libertad de acción que había para participar,

pero por otro lado se experimentó una desorientación, puesto que ya no había que trabajar por la restauración de la democracia. Así el tema de la pobreza se constituye como objetivo.

Muchas organizaciones desaparecieron por la menor cantidad de recursos económicos que eran destinados desde otros países, puesto que el hecho de haber logrado reivindicar la democracia y el progreso económico, eran sus principales razones.

Es así como muchas ONG's sufren una disminución de sus voluntarios. Por este motivo han tenido que preocuparse por impulsar la acción del voluntariado a través de por ejemplo; la Guía para la acción solidaria de la Fundación Soles, o estableciendo departamentos de voluntariado. A su vez muchas ONG's se preocupan por capacitar de mejor forma a las organizaciones para fomentar el voluntariado.

El voluntariado a su vez ha tenido mayor presencia de los jóvenes en actividades de voluntariado, lo que se explica por la gran cantidad de proyectos impulsados por la generación joven con ganas de cambio social y a la gran cobertura periodística que se les ha dado. Esto ha llevado a que el concepto de voluntariado sea relacionado con este grupo etéreo. Por ejemplo en América Latina y el Caribe, en donde aproximadamente el 30% de la población tienen entre 15 y 30 años, ha aumentado el interés en el potencial de la juventud para contribuir al desarrollo social y económico, representando un sector etéreo importante, de este modo se planifican estrategias para potenciar su inclusión en el desarrollo. (Centro para el desarrollo social: 2004. 1)

Por último actualmente existe un alto apoyo del Gobierno, cristalizado en el proyecto de Ley ya mencionado, que ha reconocido a este ámbito de la sociedad para que trabaje con el gobierno y no dependa de él.

### **2.3.2 Análisis crítico del desarrollo del Voluntariado.**

El fenómeno del voluntariado puede ser entendido como una forma específica de participación social. La participación puede ser entendida desde dos orientaciones principales, la primera dice que la participación es un medio o cauce para la consecución de un fin último, permitiendo que los sistemas sociales se tornen más eficientes. Y la segunda la considera como un derecho ciudadano consustancial a la naturaleza del hombre, constituyendo un fin último. (De la Puente; 1989: s/p)

De esta manera se ha definido a la participación como un modo de organización de la sociedad, en que cada sujeto tiene el derecho y el deber de contribuir en el proceso de adopción y puesta en práctica de las decisiones sociales. (ibidem, s/p)

La existencia y extensión de la participación social va a estar en directa relación con la estructura de oportunidades que proporcione la sociedad, del grado en que la población aproveche dichas oportunidades, y de la eficacia de las formas de participación que se hayan logrado.

El desarrollo de la participación social opera como un mecanismo de desconcentración de los conflictos sociales, por la vía de la integración social, para esto se requiere que la participación sea específica en una comunidad o territorio definido. (ibidem, s/p)

El fenómeno del voluntariado, como todo fenómeno social, está relacionado con diferentes áreas de la sociedad, tales como, la historia, la política, la religión, pudiendo ser influenciado por dichas áreas, lo que lo convierte en un fenómeno sociocultural complejo. Su importancia radica en que se constituye como un ejercicio de ciudadanía y de participación social, que toma su significado del concepto de solidaridad, por lo que opera como un mecanismo de reparación de las desigualdades. El hablar de ciudadanía implica la visión del sujeto como sujeto de derecho, en lo que destaca la importancia de asumir libremente un compromiso reflejado en la voluntad de cooperar. En este sentido el voluntariado es una posición movilizadora de la sociedad, que apela a la conciencia de los ciudadanos.

Para poder entender cómo se define el concepto de voluntariado y las dimensiones que lo constituyen haremos una revisión de dos estudios realizados para clarificar este fenómeno. Nos referimos al estudio hecho por Alcalá Consultores y el estudio realizado entre FLACSO, Mori y Cerc.

## **1 Informe: Sistematización de antecedentes sobre voluntariado en Chile y otros cinco países y diseño de un sistema de información catastral de organizaciones que trabajan con voluntarios. Estudio realizado por Alcalá consultores en el año 2002**

### **a) Análisis de la Información:**

El estudio se divide en dos partes; la primera presenta un marco conceptual sobre el fenómeno del voluntariado organizado. La segunda expone una descripción tipológica de las organizaciones privadas de voluntariado

La conversación acerca del voluntariado, se debe, según los autores, a una mayor implicancia de estos actores en la sociedad civil. Esto se ve en las llamadas prácticas tradicionales relacionadas con el voluntariado y con los nuevos actores involucrados, los que provienen tanto del mundo de la intervención social, como del mundo de la reflexión.

Basado en lo anterior, este informe intenta hacer una tipología anómala de organizaciones de voluntariado, en el sentido de que intenta ser constructivista y no normativa, en cuanto a ser disponible, funcional a las nociones a priori sobre la idea, el concepto y la práctica, de quien desee utilizarla.

Por tal motivo el informe señala la importancia de resignificar el concepto de voluntariado sin exclusiones, pensando que la política que se intenta promover con esto, es de carácter democrático. Para esto los autores no desechan el concepto de voluntariado, pero le agregan un apellido que lo enriquece en función de lo ya planteado, llamándolo “voluntariado plural”.

Finalmente los autores señalan que es peligroso homologar el concepto de voluntariado al de sociedad civil, puntualizando que el concepto de voluntariado,

forma parte valiosa de la sociedad civil, puesto que es un conjunto de practicas variadas y diversas de participación ciudadana, que no agota con todas las formas que esta pueda adquirir, pero es portadora de una vasta diversidad que va desde los modos tradicionales de intervención, por las que sin ser nuevas pueden ser visibilizadas, hasta las formas mas avanzadas de incorporación de la tecnología y la comunicación de acuerdo a las tendencias emergentes en el mundo actual.

En resumen la propuesta de los autores es reconocer al voluntariado chileno en su especificidad, el cual por sus características puede alentar el desarrollo de una política institucional de promoción de su acción, es decir su pluralidad.

#### Primera parte: Aproximación conceptual al voluntariado organizado.

El fenómeno del voluntariado es definido nominalmente, como el conjunto de practicas a través de las cuales los ciudadanos entregan voluntariamente trabajo, con el fin de satisfacer necesidades esenciales humanas insatisfechas en individuos, acción que se realiza en el marco de procesos sistemáticos, especiales o discernibles de intervención social y con vinculación a grupos u organizaciones de la sociedad civil.

Esta definición incluye elementos necesarios a precisar, los que se ordenan en torno a la idea de acción voluntaria, como un tipo particular de participación ciudadana. Estos elementos son, carácter reciproco de la acción, función y sentido de la acción, el destinatario de estas acciones debe ser distinto del sujeto de la acción, sistematicidad de la acción.

A fin de avanzar hacia una definición real del concepto del voluntariado, los autores destacan tres dimensiones que están presentes en él, estas dimensiones tienen un carácter sistémico, es decir, están interrelacionadas. Las dimensiones son las siguientes: *Organizaciones de voluntariado*; son aquellas que realizan acciones voluntarias o de voluntariado, *Acciones de voluntariado*; son aquellas prácticas desarrolladas en el marco de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, las que tienen que como fin satisfacer necesidades humanas esenciales

de otras personas, *Voluntarios*, las acciones voluntarias descritas, son realizadas por un sujeto de acción, llamado voluntario, existen aquellos que comparten el perfil sociodemográfico de los destinatarios, en este caso se habla de *voluntario – beneficiario*. Si el perfil del voluntario es diferente al del destinatario, se llama *voluntario-externo*, es decir, no comparten ni características sociodemográficas ni características especiales. Existen voluntarios de mayor implicación y voluntarios de menor implicación, de acuerdo al tiempo que entregan a las acciones voluntarias. Finalmente con respecto a las *motivaciones* el informe menciona que pueden ser al menos de dos tipos; auto-referidas y alter-referidas. Las primeras se refieren a las motivaciones que se estructuran en torno a la aspiración de recibir un beneficio personal, excluyendo la remuneración, mientras que las segundas implican las expectativas y deseos de aportar a un beneficio de los demás.

#### Segunda parte, aproximación tipológica al voluntariado organizado.

Los autores establecen tres ejes conceptuales de clasificación de las organizaciones, los que son los siguientes; sentido de la acción, destinatario de la acción y vinculación institucional.

- 1- Con respecto al sentido de la acción establecen como característica principal la descripción que formula la organización respecto de su propio quehacer, las que los autores agrupan en asistenciales y promocionales. Las organizaciones promocionales son aquellas que realizan acciones destinadas a generar autonomía en los sujetos destinatarios, teniendo presente las causas y los factores estructurales implicados en las situaciones que buscan resolver. Suelen utilizar estilos dialogantes en la relación directa, valoran la participación y tratan de generar capacidades y potenciar las habilidades de los individuos, grupos y comunidades. Las organizaciones asistenciales, buscan la satisfacción de necesidades concretas a través de acciones

puntuales, generalmente sus relaciones son verticales, generando dependencia en sus destinatarios.

- 2- De acuerdo a los destinatarios de la acción, responde a las vinculaciones de los destinatarios con la organización, grupo o comunidad de pertenencia, distinguiéndose organizaciones exógenas, endógenas y mixtas, como ya se dijo.
- 3- Según la vinculación institucional, se refiere a la relación que mantiene la organización con el Estado a través de la dimensión presupuestaria, se distinguen las organizaciones autónomas y las organizaciones dependientes

Finalmente se puntualiza en las características que cada una de estas tipologías de organizaciones tienen. Las que son las siguientes:

#### Organización promocional/mixta/autónoma:

- 1- incluye a una proporción importante de organizaciones orientadas a un tipo de efecto promocional y otro importante porcentaje de organizaciones orientadas a un tipo de efecto asistencial, puesto que sus destinatarios son interna y externa.
- 2- Incluye importantes proporciones de organizaciones que intervienen preferentemente áreas temáticas promocionales como deporte, recreación, expresión artística y cultural y educación. Y organizaciones de intervención en áreas de estilo asistencial, por ejemplo asistencia social.
- 3- Existe importancia de organizaciones donde participan voluntarios jóvenes, personas solteras y personas de nivel socioeconómico medio.
- 4- Presentan porcentajes de organizaciones pertenecientes al estilo promocional de intervención, con personalidad jurídica (organización comunitaria), localización (en una sola comuna), tipo de donación preferente (trabajo voluntario), no ser filial de casas matrices, los

mismos miembros de la organización son los encargados de difundir las actividades y captar nuevos voluntarios y tienen un bajo nivel de requerimientos especiales para los destinatarios.

#### Organización asistencial/exógena/autónoma:

- 1- Presentan altos porcentajes de organizaciones que tienen personalidad jurídica como fundación o corporación.
- 2- Cuentan con un número significativo de organizaciones que tienen cobertura en más de una comuna.
- 3- La mayoría concentra sus acciones en ayudar a las personas a solucionar problemas específicos.
- 4- La distribución de su ámbito de acción, la que claramente asistencial, son asistencia de social, salud y emergencias.
- 5- La mayoría es filial de una casa matriz.
- 6- El principal modo de difusión de sus actividades son los medios de comunicación.
- 7- Mayoría de organizaciones que entre sus voluntarios tienen a adultos mayores y adultos, y menor proporción relativa de organizaciones con jóvenes, importante relevancia de organizaciones con integrantes mujeres, personas casadas, jubiladas y dueñas de casa.
- 8- Alto porcentaje de organizaciones que dirigen sus acciones a personas con problemas de salud.

#### Organización tipo promocional/endógeno/autónomo.

- 1- Mayoría de organizaciones comunitarias, organizaciones que actúan en una sola comuna y organizaciones donde sus destinatarios son sus miembros.
- 2- Mayoría de organizaciones que no dependen de una casa matriz y que usan a sus propios miembros para difundir sus actividades.

- 3- Mayoría de organizaciones integradas por mujeres, y organizaciones integradas por personas de nivel socioeconómico bajo.
- 4- Significativa cantidad de organizaciones integradas por voluntarios que presentan diversidad de situaciones en educación y estado civil.
- 5- Mayor cantidad de porcentaje de organizaciones que piden requisitos a sus destinatarios.

**b) Problemas a observar en relación al proyecto de memoria.**

Como sabemos el problema de investigación persigue determinar el efecto que tienen las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada miembro, ya sea poblador o voluntario se planteó. En este sentido podemos hacer el cruce con respecto a la organización con la que se vinculan los voluntarios, es decir Un Techo para Chile, y con respecto al voluntario.

Con respecto a la vinculación institucional de los voluntarios involucrados en nuestro estudio, podemos decir que; Un Techo para Chile no responde a ninguna de las tipologías planteadas por Alcalá Consultores, puesto que si bien por un lado puede considerarse como asistencial/exógena/autónoma, ya que; en primer lugar busca solucionar problemas concretos de las personas, se puede nombrar la construcción de medias aguas, trabajos de verano que realizan sus voluntarios, acción rápida ante desastres naturales, en segundo lugar los destinatarios de sus acciones voluntarias corresponden a otro distante del voluntario, que no comparten ni características sociodemográficas, en el sentido de nivel socioeconómico, ni comparte características especiales, como alguna enfermedad, lo que hace las identidades de los voluntarios y de los destinatarios sean muy diferentes y finalmente autónoma puesto que es una organización no gubernamental que no recibe financiamiento del Estado. Posee también características del tipo de organización promocional/mixta/autónoma, principalmente porque durante los últimos años se iniciaron dentro de UTPCH

programas sociales con líneas definidas de intervención que buscan apoyar a los destinatarios en temas relacionados con generar autonomía en ellos.

Al respecto se puede pensar que la organización Un Techo para Chile ha seguido un camino evolutivo desde poseer un tipo de intervención de tipo asistencial hasta un tipo de intervención promocional. Como lo plantearon Alcalá consultores los procesos de satisfacción de las necesidades humanas no es una cadena de eventos sucesivos, sino que es una actualización sistémica de las necesidades. Por este motivo Un Techo para Chile se mueve entre estas dos dimensiones, acercándose cada vez más a un tipo de intervención promocional, pero sin dejar de lado el tipo asistencial, por la importancia que tiene este tipo de intervención en los destinatarios y además porque este tipo de intervención le ha dado una presencia significativa dentro de los destinatarios, como de la opinión pública en general. A su vez esto está relacionado con la visión de tratar el tema del voluntariado como un tipo de participación social ciudadana.

Lo anterior puede explicarse también, por el año en el que fue elaborado este informe, el 2002. Durante este tiempo Un Techo para Chile estaba recién afirmándose como una organización, y además porque los planes y programas de intervención se definen hasta la fecha.

Con respecto al voluntariado UTPCH puede ser considerada como una organización formada no exclusivamente por voluntarios, puesto que en ella trabajan profesionales a cargo de los programas, los que reciben remuneración mensual por su trabajo, aferrándonos a la definición de voluntariado, que la define como una acción que entrega trabajo no recibiendo remuneración por eso.

Las acciones voluntarias son exógenas, puesto que el destinatario es distinto y distante de los voluntarios. Los voluntarios de UTPCH tienen el siguiente perfil, son voluntarios externos, puesto que no pertenecen a la comunidad y no comparten características comunes con los destinatarios, de mayor implicancia y menor implicancia dependiendo del trabajo voluntario que realicen, ya sea asistencial o promocional, muchas veces los voluntarios realizan ambos tipos de trabajo voluntario, por último acerca del tema de las motivaciones que los mueven, no se puede saber a priori si son auto-referidas o alter-referidas.

Finalmente con respecto al tema del voluntariado, es importante recalcar la dimensión de reciprocidad del trabajo voluntario presente en una definición nominal del mismo, puesto que nuestro estudio se centrará en determinar el efecto de las relaciones sociales establecidas entre voluntarios y pobladores (destinatarios), para ver si estas relaciones afectan los objetivos que cada uno de estos actores se planteó en un principio, antes de empezar a interactuar. Según este carácter de reciprocidad y bidireccionalidad de la acción, se espera que ambos actores sean influidos por el otro, es decir, que tanto los objetivos de los voluntarios y de los pobladores (destinatarios) cambien, en qué medida y en qué ámbitos se espera que el estudio pueda dilucidarlo.

Con respecto al tema de observar el voluntariado como un tipo de participación ciudadana, que busca enfrentar los problemas sociales como un todo y que hace que los ciudadanos se hagan cargo de problemas antes definidos como Estatales, creemos que se puede precisar este punto centrándonos en las motivaciones de los voluntarios, como de las percepciones que tengan de ellos los pobladores. Ambos temas incluidos en la propuesta metodológica.

## **2 Informe correspondiente a la tercera parte del proyecto Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile, FLACSO, Mori, Cerc. 2004.**

### **a) Análisis de la información:**

Los objetivos generales del estudio son caracterizar la opinión pública nacional y las percepciones ciudadanas respecto de los principales aspectos de la situación actual y proyecciones del voluntariado en Chile. Se entenderá a las organizaciones de voluntariado como aquellas pertenecientes a la sociedad civil que no persiguen fines de lucro y que se abocan al trabajo de desarrollo, es decir ONG's, y aquellas organizaciones privadas voluntarias y organizaciones comunitarias de base y asociaciones emergentes de la sociedad civil.

Los objetivos específicos son realizar una comparación entre la situación, características y proyecciones de las principales prácticas de los encuestados que participan en actividades de voluntariado, la situación, características y proyecciones de las principales prácticas de los encuestados que no participan en actividades de voluntariado, pero que sí participan en otras actividades ciudadanas, y situación, características y proyecciones de las prácticas sociales de quienes no participan en actividades de interés ciudadano.

El concepto de participación tiene una concepción muy amplia en los distintos sujetos, esta concepción va a depender del lugar que ocupan en la sociedad, por tanto no existe un concepto universal de participación, a su vez existe una concepción restrictiva del concepto puesto que es asociado a tareas voluntarias.

Haciendo una síntesis de lo planteado por este informe, tenemos las siguientes conclusiones.

- 1- Participación en Organizaciones: De las personas encuestadas un 42% respondió haber participado alguna vez en su vida, y un 58% declaró no haber participado nunca en la vida. Participan las más las mujeres jóvenes con mayor nivel educacional, con mayor nivel socioeconómico y con mayor presencia de memoria histórica, es decir, que los padres también participaban.
- 2- Formas de participación: Existen cuatro formas de participación identificadas por los autores; Participación en reuniones, un 44% de los encuestados contestó en esta modalidad, Donación de dinero, un 36% de los encuestados respondió esta modalidad, Miembro o socio, un 20% de los encuestados respondió en esta modalidad, y trabajo voluntario, un 17% de los encuestados respondió esta modalidad. En los cuatro tipos de participación participan personas con mayor nivel educacional, con mayor nivel socioeconómico y con presencia de memoria histórica. Con respecto a esta última modalidad, trabajo

voluntario, participan en él, jóvenes de ambos sexos, con mayor nivel educacional.

3- Grados de participación: según los autores existen cuatro grados de participación; activos totales, corresponden al 2%, son los que participan en los cuatro tipos de participación, los activos simples, corresponden al 22%, son los que han participado y/o realizado trabajo voluntario, los activos mixtos, corresponden al 26%, son los que han realizado los dos tipos de participación, pero no los cuatro tipos, y los pasivos totales, corresponden al 17%, son participantes que han sido miembros o han donado dinero. Por último están los que no participan, porque no han realizado ninguna de los 4 tipos de participación descritas anteriormente. La participación activa es propia de los más jóvenes y la participación pasiva de los más adultos. Aumentando la participación a medida que aumenta en el nivel socioeconómico. De esta manera los activos simples a medida que aumenta el nivel socioeconómico hay menor participación, por eso este grado de participación corresponde a los estratos mas altos de la población, por otro lado la participación simple activa corresponde a los menos acomodados de la población.

4- Tipos de actividad de trabajo voluntario: hay cuatro tipos de actividades de trabajo voluntario, ayuda a terceros, recolección de bienes/dinero, talleres/actividades académicas y actividades comunitarias. De acuerdo al sexo las mujeres participan más en el tipo ayuda a terceros y actividades de tipo talleres/actividades académicas, mientras que los hombres participan más en actividades tipo comunitaria. Con respecto a la edad esta no tiene relación con las actividades de las personas. Por otro lado los tipos de ayuda de actividades a terceros y actividades comunitarias son las más frecuentes en grupos con menor nivel socioeconómico, mientras que el tipo recolección de bienes y dinero es la actividad de mayor frecuencia en grupos con mayor nivel socioeconómico.

5- Motivos: Según el estudio las motivaciones de las personas para participar en acciones voluntarias tiene que ver más con las historias de vidas que con motivos colectivos o universales. Las principales motivaciones declaradas corresponden a la solidaridad o la ayuda con grupos más necesitados. Con respecto al nivel socioeconómico el informe aclara que las motivaciones para participar están más relacionadas con la Autopercepción de la gente sobre su nivel socioeconómico que con los niveles socioeconómicos objetivos. Es por eso que las personas con menor nivel socioeconómico ayudan más, pero participan menos, las personas con mayor nivel socioeconómico lo hacen como una forma de retribución con las clases más bajas.

6- Características que las personas atribuyen a las actividades del voluntariado: La característica que mejor describe al trabajo voluntario, según los encuestados, es la solidaridad y el amor, es decir, la ayuda al prójimo o a los más necesitados. Son los más jóvenes con mayor nivel educacional y pertenecientes a clases altas los que mencionan el significado solidaridad. El significado de caridad y de amor está más presente en personas con menores niveles educacionales y pertenecientes a clases más bajas.

7- características de las personas vinculadas al trabajo voluntario:

7.1 Tipo de persona que son voluntarios: la mayor parte de los encuestados respondió que los voluntarios hoy en día son personas jóvenes buena gente, con vocación, gente solidaria. Los jóvenes se auto perciben como voluntarios. Las personas de escasos recursos relacionan más el voluntariado con instituciones específicas.

7.2 estereotipos y tipologías que se tienen al respecto a los voluntarios en Chile: La mayoría de las personas encuestadas declaró que son voluntarios las personas con vocación, como personas como nosotros. Después encontramos

respuestas tales como; los voluntarios son personas con tiempo libre, son mayoritariamente jóvenes y mujeres.

7.3 motivaciones de quienes realizan trabajo voluntario: Las motivaciones más mencionadas son; entregar lo que saben, compartir con los que tienen menos y ayudar a disminuir la desigualdad existente. Un segundo grupo de respuestas son las siguientes; solucionar los problemas del barrio, comunidad o población, satisfacción personal, dar sentido a su vida y cambiar valores. Las mujeres mencionan más compartir con los que tienen menos, mientras que los hombres mencionan más la participación personal. Los jóvenes creen más en ayudar a disminuir la desigualdad social y la satisfacción social personal. A medida que aumenta el nivel educacional y el nivel socioeconómico se menciona mas disminuir la desigualdad social.

7.4 aportes y ventajas que reciben los voluntarios: los encuestados mencionan más el reconocimiento simbólico, la capacitación, la ayuda en locomoción y alimentos. A su vez muchas personas declararon que los voluntarios reciben nada en retribución. El tramo de edad 41-60 mencionan mas el reconocimiento simbólico que los jóvenes o los adultos mayores, a su vez las personas con menor nivel educacional mencionan mas ayuda en locomoción y alimentos que los con mayor educación.

7.5 aportes espirituales que otorga el trabajo voluntario: La mayor parte de los encuestados respondió que el trabajo voluntario contribuye al desarrollo de las personas que realizan. Las mujeres con mayor nivel educacional creen más en esta afirmación. La clase baja cree menos en esta afirmación.

7.6 aportes espirituales para personas de altos recursos: No existe una idea predominante sobre que el trabajo voluntario sirve para tranquilizar la conciencia de los ricos, sin embargo los que están mas de acuerdo son adultos, de bajo nivel educacional y pertenecientes a clases bajas.

8. beneficiarios de la acción voluntaria: La mayoría de los encuestados respondió que los beneficiarios son los pobres, de escasos recursos y gente que necesita en general. Son las personas de mayor edad con menor nivel educativo las que lo mencionan más. A medida que aumenta el nivel socioeconómico tiene un leve aumento.

8. 1 grupos que mayoritariamente se benefician del trabajo voluntario: Frente a esta pregunta las categorías mas respondidas fueron; adultos mayores, personas de escasos recursos, niños, enfermos y discapacitados. Las mujeres mencionan a los adultos mayores, personas de escasos recursos y discapacitados. Los hombres mencionan la ayuda en general. Los jóvenes ven menos como beneficiarios a los adultos, auto percibiéndose como beneficiarios también. A medida que aumenta el nivel educacional se percibe como beneficiarios a las personas de escasos recursos.

9. Aspectos favorables y desfavorables para el desarrollo del trabajo voluntario.

9.1 actividades que despiertan mayor interés para realizar trabajo voluntario: Las actividades que despiertan mayor interés es trabajar en programas de prevención de drogas, ayuda en catástrofes, apagar incendios y cuidar enfermos de hospitales.

9.2 percepción de que si existen obstáculos para el desarrollo del trabajo voluntario: las opiniones de los encuestados están divididas entre quienes piensan que hay obstáculos y quienes no. Las personas que poseen menor educación creen que no hay obstáculos. Mientras que las personas con mayor educación, de clase y con presencia de memoria histórica alta creen que hay obstáculos.

9.3 obstáculos para el desarrollo del trabajo voluntario: los mayores obstáculos declarados por los encuestados son: recursos, el tiempo, la poca motivación y

la desinformación. A medida que aumenta el nivel educacional y el nivel socioeconómico aumenta la importancia del tiempo y disminuye la importancia del dinero.

#### 10- Dificultades:

10.1 motivos para la no participación: Los principales motivos para no participar son: el no poder hacerlo y la falta de interés. Los hombres mayores de 61 años tienen mayor desinterés. Mientras que en el tramo de los 26-40 esta la mayor cantidad de que gente que no puede hacerlo. El desinterés es mayor en personas con menor nivel educacional, menor nivel socioeconómico y menor presencia de memoria histórica, es decir, los padres tampoco han participado.

10.2 estilos de vida: la mayoría de la población declara no tener tiempo, pero también la mayoría de la población cree que si algo interesa se hace el tiempo para poder hacerlo, los autores creen que la razón falta de tiempo es una forma encubierta de desinterés. Si bien es una sociedad que posee poco tiempo libre, existe una visión positiva del uso del tiempo, la que esta mas presente en las personas con mejor nivel educacional y mayor nivel socioeconómico.

10.3 Tipo de participación que se esta dispuesto a hacer: la gran mayoría de las personas esta dispuesta a aportar tiempo, en segundo lugar esta aportar dinero y por ultimo esta aportar tiempo y dinero. Por otro lado las personas que no son voluntarias no están dispuestas a alejarse lejos para participar. Las mujeres están más dispuestas a portar tiempo que los hombres. Los hombres por su lado están más dispuestos a aportar dinero y tiempo. A medida que aumenta la edad se esta menos dispuesto a alejarse geográficamente para participar. A medida que aumenta el nivel educacional y el nivel socioeconómico se esta mas dispuesto a aportar dinero. En las clases bajas se

esta mas dispuesto a aportar tiempo. Finalmente la presencia de memoria histórica esta más relacionada con la disposición de aportar tiempo.

El texto corresponde a un análisis exhaustivo sobre la participación social, las formas de participación social, las percepciones que existen en la población sobre un tipo de participación social, presentando tipologías de comportamientos sociales, factores que acompañan a estos comportamientos. En este sentido el texto es una base de conocimientos que contribuye a plantear el tema de la participación y del trabajo voluntario de una manera seria, responsable, a nivel nacional. Proveyendo de datos significativos acerca de estos temas a nivel nacional. Entregando datos que ayudan a plantearse nuevos temas de investigación, así como puede ser una herramienta para evaluar diferentes aspectos relacionados con la participación social, como programas y proyectos enfocados en su promoción, ya sean privados o públicos.

Sin embargo existen temas relacionados con la participación social y el trabajo voluntario, por ejemplo el tema de las motivaciones que tienen las personas para realizarlo o no, que no se pueden cubrir mediante preguntas estructuradas aun cuando las respuestas sean abiertas, puesto que se necesita un análisis cualitativo que les extraiga a las respuestas todos los significados que la acompañan, aun cuando este tipo de respuestas sean mas difíciles de sistematizar y generalizar.

#### **b) Problemas a observar en relación al proyecto de memoria.**

Después de revisar el informe sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile y relacionarlo con el problema de investigación, es decir; determinar el efecto que tienen las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó

1- Se puede decir con respecto a las relaciones establecidas entre pobladores y voluntarios, que éstas pueden ser complejas, debido a que existe una diferente percepción del objetivo del trabajo voluntario que están realizando en conjunto.

Puesto que; en la opinión pública, en todos los grupos socioeconómicos del país, se percibe al trabajo voluntario como sinónimo de solidaridad, en donde las motivaciones principales son *ayudar al prójimo y a los más necesitados*. Lo cual se refleja en la mayor percepción en la relación que existe entre instituciones u organizaciones voluntarias ligadas a los actos benéficos, como bomberos, hogar de Cristo. Por otro lado existe una alta opinión de que la población objetivo del trabajo voluntario son las personas de escasos recursos.

La percepción del objetivo del trabajo voluntario en la clase baja es la caridad, mientras que en las personas de mayor nivel socioeconómico, mayor nivel educacional y con mayor presencia de memoria histórica es ayudar a resolver problemas.

2 - Con respecto a la participación, se puede decir que; si bien la participación de la clase baja es menor, puesto que existen bajos niveles educacionales, bajos índices de memoria histórica, la participación de esta clase es mayor cuando el objetivo es resolver los problemas del barrio, es decir, cuando el objetivo está más cercano a la vida cotidiana.

Además el trabajo voluntario, si bien es percibido como un acto de caridad, es menor esta percepción cuando el trabajo voluntario es activo. UTPCH pretende fomentar el diálogo entre las personas, en donde si bien se determina una membresía, el trabajo en sí consiste en asistir a reuniones.

Por último las personas de clase baja ligan el trabajo voluntario más que con las personas voluntarias, con la institución u organización que representan ellas, en este sentido Un Techo para Chile, tiene una alta llegada en las personas de escasos recursos.

### **3 Informe Estudio Comparativo del Sector Sin fines de lucro. Chile. Johns Hopkins, PNUD. Focus Estudios y consultarías.**

#### **a) Análisis de la Información.**

El siguiente estudio sobre el sector sin fines de lucro (ESFL) permite dimensionar el tamaño económico de las instituciones que integran este sector, y compararlo con situaciones presentes en otros países.

#### **1- Conceptos y definiciones del sector sin fines de lucro.**

Puesto que la sociedad civil se percibe como un sector altamente heterogéneo, ya que son parte de ella diferentes tipos de organizaciones, tales como ONG's, universidades, hospitales, sindicatos o asociaciones gremiales las que poseen su propia identidad colectiva más que pertenecer a un sector mayor como la sociedad civil.

El estudio presenta una definición estructural operativa creada por la Universidad Johns Hopkins. El equipo de estudio de esta Universidad establece que las organizaciones sin fines de lucro comparten cinco características, las que son; organizaciones, privadas, sin fines de lucro, poseen autonomía y son voluntarias.

Características que implican lo siguiente:

- 1- Organizaciones: Para ser organizaciones, las instituciones deben poseer una estructura interna, estabilidad en sus objetivos, límites organizativos y un documento de constitución. De acuerdo a esto la formalidad legal de la agrupación no es requisito.
- 2- Privadas: Las instituciones deben tener existencia separadas de los poderes públicos, es decir, separadas estructuralmente de los organismos públicos y no ejercer ninguna potestad pública. Sin embargo pueden recibir

ingresos o aportes públicos, o pueden tener funcionarios públicos entre sus directivos.

- 3- No distribuir utilidades entre los miembros: Instituciones sin fines de lucro son las que no distribuyen los beneficios generados entre sus titulares o administrativos. Es decir, no están guiadas por el interés comercial.
- 4- Autónomas: Las organizaciones controlan sus propias actividades, poseen procedimientos propios de gobierno interno y disfrutan de un grado significativo de autonomía.
- 5- Voluntarias: La participación, la membresía y contribución de tiempo o dinero a este tipo de organización no deben ser obligatorio o estipulado por la Ley.

**b) Análisis de la información y temas a relacionar con el proyecto de memoria.**

El informe presentado constituye el último estudio que se ha hecho sobre el tema de las organizaciones sociales sin fines de lucro, y por tanto incluye temas relevantes para el proyecto de memoria como los son: sociedad civil, organizaciones y voluntariado. En este sentido el estudio presenta la situación de las organizaciones sociales en nuestro país, proveyendo de un marco conceptual y contextual de dichas organizaciones.

Con respecto a la definición conceptual entregada por el estudio al ONG Un Techo para Chile se constituye como una Organización sin fin de lucro, por contener las cinco características que el estudio enumera.

Por otro lado la figura del voluntario es primordial, tanto para UTPCH, como en la Mesa de Trabajo, lo que hace preguntarse como su accionar es administrado desde esta ONG.

De acuerdo a lo anterior, se espera encontrar diferentes objetivos para participar en la Mesa de Trabajo por parte de los pobladores y voluntarios. Lo que puede generar que las relaciones que se establecen entre ellos se tornen altamente complejas. Ya que, el objetivo de los voluntarios es externo a ellos, pero el objetivo de los pobladores es interno, es decir, los afecta directamente.

#### **2.4 Síntesis de los problemas a observar en relación al proyecto de memoria.**

Haciendo un resumen de los problemas a observar con relación al proyecto de memoria y los tres documentos analizados anteriormente, esto es *Proyecto de Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública*, estudio *Sistematización de antecedentes sobre voluntariado en Chile y otros cinco países y diseño de un sistema de información catastral de organizaciones que trabajan con voluntarios* realizado por Alcalá Consultores e *Informe correspondiente a la tercera parte del proyecto de Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile*, elaborado por FLACSO, Mori y Cerc. Y el Estudio Comparativo del Sector Sin fines de lucro. Chile. Johns Hopkins, PNUD. Podemos decir lo siguiente:

La visión de la Ley sobre el fin de las organizaciones de interés público apoya la percepción de que los beneficiados de la acción solidaria son los más necesitados. En este sentido si bien fomenta la participación ciudadana a través de la asociatividad, también promueve una visión asistencialista del accionar del Estado. Al no incluir procedimientos de fomento de la participación ciudadana, ayuda a que la percepción de la población atribuya como fin del trabajo voluntario lo que el gobierno no alcanza a hacer, siendo tareas principalmente de él. En este sentido apoya la hipótesis de que las relaciones entre pobladores y voluntarios puedan ser complejas por la diferente percepción del objetivo del trabajo voluntario que están realizando en conjunto.

Por otro lado la relación puede establecerse también en torno al tema de la organización que lo ampara y las personas que lo ejecutan. En este sentido, como ya se planteó en el análisis del informe de Alcalá consultores; la organización Un

Techo para Chile ha seguido un camino evolutivo desde poseer un tipo de intervención de tipo asistencial a un tipo de intervención promocional. Puesto que los procesos de satisfacción de las necesidades humanas no son cadenas de eventos sucesivos, sino que actualizaciones sistémicas de las necesidades. Por este motivo Un Techo para Chile se mueve entre estas dos dimensiones, desde organización de tipo asistencial/exógena/autónoma, a organización promocional/mixta/autónoma. Acercándose cada vez más a un tipo de intervención promocional, pero sin dejar de lado el tipo asistencial, por la importancia que tiene este tipo de intervención en los destinatarios y además porque este tipo de intervención le ha dado una presencia significativa dentro de los destinatarios, como de la opinión pública en general. A su vez esto está relacionado con la visión de tratar el tema del voluntariado como un tipo de participación social ciudadana.

De este modo la percepción existente en el imaginario público del objetivo de la acción voluntaria, es decir que su fin es ayudar a los más necesitados, puede influir en una relación compleja entre los pobladores y voluntarios que participan de la organización. Esta complejidad puede generar tensiones, debido a las diferentes percepciones sobre el objetivo de la acción voluntaria, que afectan el funcionamiento de dicha organización. De esta manera existen comunicaciones que envían los diferentes sistemas de la sociedad que no son las mismas, provocándose una incomunicación que evita que la organización funcione correctamente y pueda alcanzar sus fines.

La diferencia de percepciones estaría dada en el objetivo de la acción del trabajo voluntario, como se vio en el análisis del estudio sobre el sector sin fin de lucro.

### 3. Marco Teórico.

A fin de poder llegar a los objetivos planteados, se optó por utilizar la perspectiva sistémica, ya que su carácter universal permite explicar todos los fenómenos sociales que se producen. Es por esto que esta investigación se adhiere a los conceptos de sistemas, sistemas organizacionales, organizaciones comunitarias.

De este modo se hará un acercamiento a la teoría que explican las organizaciones comunitarias, dentro de ellas se entenderán las organizaciones de voluntarios y las organizaciones de pobladores. Acercamiento que se hará desde los aspectos más generales de la teoría, hasta las especificidades que ayudan a explicar la investigación.

#### **3.1 Sociedad Funcionalmente diferenciada.**

A modo de introducción se puede decir que la sociedad contemporánea puede ser descrita como una sociedad compleja, puesto que en su interior se desarrolla un sistema de comunicaciones, siendo este el elemento distintivo del sistema social. Aun cuando no todas las comunicaciones son posibles sino una selección de ellas, esta selección es siempre menor que las que sus posibilidades permiten.

El proceso de complejización cada vez mayor de la sociedad, en términos sistémicos, es entendido como evolución, la complejidad es parte constitutiva de los sistemas, si la sociedad es entendida como sistema se debe entender que su complejización creciente también es una complejización de sus comunicaciones, por esto necesita mediatizar sus comunicaciones en procesos y elementos constituidos internamente. Es decir los sistemas nunca poseerán la variedad suficiente para relacionarse con su entorno, por esto exigen mayor complejidad interna para estas relaciones. De este modo son los propios sistemas los que seleccionan sus contactos y los mecanismos para establecerlos.

Nuestro estudio entenderá la sociedad contemporánea como funcionalmente diferenciada, producto de la evolución de ésta, ya que desde la perspectiva sistémica de evolución aparecen tres formas de diferenciación social. (Rodríguez y Arnold 1992: 145-152):

- Las sociedades segmentarias, caracterizadas por su igualdad y homogeneidad interna, fundamentalmente centradas en el parentesco y sin mayor especialización de funciones y donde la complejidad era reducida por la división y el fraccionamiento.
- Las sociedades estratificadas o jerárquicamente diferenciadas. Se pueden observar dos tipos diferentes que obedecen al mismo principio; las sociedades estratificadas y las constituidas como centro-periferia. En un caso lo que predomina es un orden estamentario que ordena las relaciones, conformando estas bajo un control normalmente férreo. Y en el otro caso, existe un centro que ordena las operaciones de algunos subsistemas otorgándoles no sólo su determinación sino también su sentido. Este es el caso de las grandes civilizaciones clásicas y las sociedades con centralidad en la religión.
- Las sociedades funcionalmente diferenciadas, en las que predominan las diferenciaciones promovidas por las especializaciones de operaciones que se asumen por diferentes sistemas sociales. Estas sociedades se distinguen como parte de la Modernidad, donde la variedad y la complejidad alcanzadas no son posibles de ser soportadas socialmente por un centro único, ni menos por una jerarquía donde la movilidad es escasa y determinada por la tradición. Las sociedades funcionalmente diferenciadas son las de las meritocracias, de los saberes y técnicas especializadas.

La sociedad funcional diferenciada va a adquirir determinadas características siendo el más importante el conocido como exclusión. La exclusión es entendida como la posibilidad de que una parte de la población quede totalmente privada de las prestaciones de los sistemas funcionales, así como que, en el ámbito de la inclusión, se producen formas no previstas de estabilización, las cuales crean mecanismos característicos de inclusión y exclusión (Robles 2003: 3)

La sociedad funcionalmente diferenciada, funciona en base a la operación de diversos sistemas que van definiendo su entorno, de esta manera cada sistema se encarga de un área, mientras mejor definido esté el entorno, mejor será el funcionar de ese sistema, es decir, mientras mejor reduzcan la complejidad circundante.

Los sistemas sociales, por sus características propias, deben distinguirse de un entorno para poder funcionar de manera efectiva reduciendo complejidad, de esta manera deben definir y distinguirse de su entorno, por este motivo los sistemas sociales son catalizadores de exclusión, puesto que es una característica innata en ellos, debido a que se hacen viables y perdurables en el tiempo.

Desde este enfoque se puede entender la aparente paradoja que ocurre con los mecanismos tradicionales de integración social que se han planteado; la educación, el trabajo.

Puesto que se ve por un lado que la educación parte de un acceso diferenciado, lo que está vinculado con la posición que los sujetos ocupan en la estructura social, de este modo existen diferencias entre los establecimientos públicos y los privados. Por otro lado el incremento del empleo no ha sido igual para los diferentes grupos que componen la sociedad. Los grupos con menor capital social y cultural tienen menores oportunidades de integrarse al proceso, puesto que cada vez se encuentra centrado en el conocimiento y la información. Así las empresas buscan y necesitan operarios calificados que puedan trabajar con la nueva información y mantener así su nivel de competitividad. En este sentido los grupos con menor preparación se encontrarían excluidos del ámbito laboral, sobre todo del formal, al no contar con las herramientas necesarias para

poder adaptarse a los cambios, de esta manera se va mermando la posibilidad de actualización de su capital social, cultural , lo que agudiza más su condición de excluido. A su vez el hecho de poseer un empleo no es sinónimo de integración social, puesto que debe verse si es estable o no, si existe contrato o no.

Como se ve el discurso de la inclusión no es más que una ilusión, es decir, el propósito de los sistemas no es incluir, sino excluir, y esto no debe calificarse como bueno o malo.

En palabras de Fernando Robles, sociólogo chileno, la sociedad no ha sido ni será jamás humana, sino que es una observación de si misma, es decir una descripción de si misma, puesto que es producto de las distinciones que observadores hacen de ella, y eso la convierte en policontextual, polivalente y descriptible de infinitas maneras. (Robles. 2005. p 58.)

Es en este sentido el tema de la inclusión o de la integración no es algo que compete a los sistemas sociales, sino que sólo compete y puede afectar a los sistemas individuales, los sistemas psíquicos.

De este planteamiento el tema de la exclusión toma características incluso perversas. Fernando Robles plantea 4 tesis para explicar el tema de inclusión/exclusión (Robles, 2005 p 63):

- la forma de la exclusión depende de la forma histórica y fáctica de la diferenciación de la sociedad. La sociedad mundial se caracteriza por la presencia creciente y masiva de exclusiones, ya sean raciales, territoriales, sexuales. Pero no todas las exclusiones dependen de los sistemas parciales de la sociedad, es decir, se puede estar excluido de los sistemas funcionales pero no de la sociedad, puesto que existen los sistemas de interacción y la inclusión secundaria. La excesiva confianza en los sistemas funcionales para atacar la exclusión no ha llevado sino a aumentarla, puesto que no es una relación de mayor inclusión menor exclusión.
- La exclusión total de la sociedad es imposible, la exclusión de los sistemas funcionales pueden significar distintas formas de inclusión en la exclusión y de individuación.

- No hay que confundir inclusión con igualdad, equidad, pobreza o indigencia. Puesto que los sistemas funcionales generan exclusión como una operación exitosa de su accionar, producir equidad no les compete, ni esta explicitado en su accionar
- La desigualdad social y las individualidades excluidas no corren de forma paralela, sino que se ubican ortogonalmente con la diferenciación de la sociedad

De esta manera al contrario de lo que puede pensarse, el estar excluido de un sistema no significa estar incluido en otro, aun más, si la inclusión es inestable la exclusión pareciera ser férrea como persistente, estar excluido de un sistema parcial, genera una cadena de exclusiones, un efecto dominó, que lleva a las personas a estar excluidos de la comunicación de la sociedad

En las sociedades modernas inclusión y exclusión operan como un metacódigo doble y separado uno del otro, que cruzan todos los sistemas de la sociedad sin que puedan existir criterios universales que regulen sus operaciones.

De esta manera la relación entre individuo y sociedad cobra mayor complejidad, autores como Beck ha planteado que la sociedad moderna vive un proceso de modernización reflexiva, en donde reflexiva significa que es una auto confrontación entre el individuo y la estructura social, la modernización posee dos dimensiones, por un lado el proceso de globalización, y el proceso de individualización, donde ya no hay instituciones que medien esa relación.

Sin embargo los planteamientos descritos han sido pensados por dichos autores desde la sociedad europea, siendo muy diferentes las características que toma en las sociedades denominadas de periferia, como Latinoamérica.

Fernando Robles, ha discutido estos temas, planteando que la modernización reflexiva debe entenderse desde otro punto de vista para nuestras sociedades, es por eso que nos centraremos en el tratamiento que ha hecho de las sociedades periféricas, específicamente de Chile.

Robles parte sus planteamientos diciendo que las sociedades de periferia viven un proceso más agudizado que las de centro, es decir, los procesos en América Latina deben ser entendidas de forma diferente.

En nuestras sociedades el abismo que existe entre inclusión y exclusión se convierte en la función primaria en la diferenciación funcional y es el principio axial de la articulación de los sistemas parciales, lo que va producir que una gran cantidad de población sea excluida del acceso a los sistemas parciales, que sea posible el acceso sólo a algunos de ellos, o que la inclusión a cada uno de ellos se realice en condiciones de alta temporalización o esporádicamente (Robles 2005 p 77).

De este modo plantea que existen dos tipos de exclusión, *exclusión primaria y secundaria*. Exclusión primaria se refiere a que los individuos no puedan acceder a los sistemas funcionales, los que pueden significar la inclusión en servicios o prestaciones básicos. De este modo la *inclusión primaria* significa que se puede acceder a programas de sistemas funcionales. Esta inclusión da la tipología de identidad conocida como *individualización*. (Robles; 2004: s/p)

Cuando no existe la inclusión primaria, empiezan a operar sistemas de redes, o de apoyo, cuyo fin es paliar esta exclusión primaria, que Robles denomina *inclusión secundaria*.

Por otro lado por exclusión secundaria se va a entender que los individuos no pueden acceder a sistemas de interacción, los cuales pueden significar beneficios de reciprocidad en situaciones de exclusión primaria compartida. En este sentido la inclusión secundaria es poder acceder a sistemas de interacción, como ya se mencionó. A esta inclusión se le asocia la tipología de identidad de *individuación*.

Ambos procesos se reproducen, sedimentan y se co-condicionan como los lados de una moneda, originando formas propias de conectividad y auto recursividad. Además son permeables, es decir, se puede deambular entre ellos.

El término individualización refiere a un estado de bienestar que apoya el accionar del individuo, es decir es el resultado de la identidad construida en medio de redes de apoyo del estado de bienestar o en la protección de la familia que

garantiza el acceso a la inclusión primaria, la individuación, por otro lado, es el resultado de la identidad construida en la exclusión primaria, en donde no existe un estado que apoye y amortigüe.

Estos procesos no corresponden a sociedades específicas o a grupos sociales específicos, sino que se refieren a diferentes formas y expresiones de la identidad.

#### Formas de Individualización:

1. tipología I inclusión en la inclusión, es lo que se conoce como integración al sistema social, no están presentes ninguna de los tipos de exclusiones, hipotéticamente se puede acceder a todo.
2. Paradigma II exclusión en la inclusión A; se refiere a la inclusión a sistemas funcionales, inclusión primaria, pero no a redes de apoyo, favores, inclusión secundaria.
3. Paradigma III la inclusión en la exclusión B; se refiere a los individuos que están incluidos en el sistema social, pero no tienen la capacidad de prever formas elementales de riesgo.
4. Paradigma IV C exclusión en la exclusión, describe al tipo solitario práctico.

#### Formas de Individuación.

- a) Inclusión en la Exclusión, Los individuos se encuentran excluidos primariamente, pero tienen acceso a la inclusión secundaria, se representa a través del caso de las mujeres de hogar.
- b) Inclusión en la Exclusión A, corresponde a los individuos que se encuentran incluidos temporalmente a los sistemas funcionales, es el caso de los temporeros, en donde su inclusión al trabajo depende de las estaciones del año.

- c) Inclusión en la exclusión B. A pesar de la alta exclusión primaria que se vive, se tiene una alta inclusión secundaria, por ejemplo el caso de los adultos mayores.
- d) Exclusión en la exclusión C, es lo que ocurre en las instituciones llamadas como totales, las cárceles, hospitales psiquiátricos, pero también se le puede asimilar a la persistencia del abandono.

Tal como se ha planteado antes, las discusiones acerca de la pobreza han reconocido que éste es un fenómeno complejo, multidimensional, relativo, histórico, que está relacionado a una condición de carencia. Sin embargo siguen siendo las principales mediciones de ella estadísticas, puesto que permiten una mejor visibilización para poder desarrollar y evaluar políticas sociales y de intervención. Los métodos basados en la estadística, dejan un sinnúmero de características culturales fuera del análisis.

En este sentido el enfoque de la exclusión permite una mejor visión de este fenómeno, puesto que es un concepto multidimensional, se observa siempre en relaciones de interacción, que no están relacionadas a distribuciones estadísticas, a su vez las relaciones de interacción en la sociedad funcionalmente diferenciada parecen asumir la forma de diferenciaciones de espacios.

Los fenómenos de pobreza y exclusión no son analogables, puesto que la pobreza implica la insatisfacción de ciertas necesidades básicas, identifica una condición de vida de privación, la exclusión por otro lado no remite al individuo sino que es un proceso fundamentalmente social, que indica la imposibilidad de la sociedad de producir integración. Es así como puede existir exclusión sin pobreza. (Barros P, 1996 p 96)

A través del siguiente cuadro se pueden distinguir sus diferencias:

Pobreza	Exclusión
A. Énfasis En aspectos económicos (tener/no tener)	Perspectiva integral y multidimensional.
B. Enfoque situacional (situación resultante)	Énfasis en procesos y actores específicos.
C. No incluye dimensión relacional.	Énfasis en la relación entre actores.
D. Homogeneización del universo pobre	Énfasis en heterogeneidad y especificidad de situaciones.

En este estudio se adherirá al enfoque de exclusión/inclusión, puesto que el objetivo es analizar las relaciones sociales que se dan entre pobladores y voluntarios pertenecientes a distintos sectores de la población, que comparten un interés común, encontrándose en un espacio definido para eso. El enfoque de la exclusión/inclusión permite un tratamiento más amplio del tema, puesto que no sólo refiere al tema de la pobreza sino a las relaciones de interacción que pueden generar mecanismos de inclusión, ya sea primaria o secundaria. Lo que va directamente de la mano con nuestro estudio acerca de las relaciones que establecen pobladores y voluntarios.

### **3.2 Sistemas Organizacionales.**

La diferenciación funcional, ya mencionada, conduce a la formación de otros sistemas, las organizaciones. La sociedad moderna es una sociedad organizacional puesto que en todas las situaciones hay una organización involucrada.

Para Luhman (Rojas; MS s/p) existen tres tipos de sistemas sociales que corresponden correlativamente a niveles crecientes de complejidad.

- El sistema de la interacción caracterizada por la presencia física de los participantes del sistema. Condicionando su existencia a la copresencialidad de los interactuantes. Como por ejemplo los grupos.
- El sistema llamado organización, que se caracteriza por condicionar la pertenencia, la membresía. Es decir las personas deben cumplir con las expectativas que el sistema tiene sobre ellas, así la organización es anterior a los miembros y es posterior, en la medida que puede prescindir de ellos para existir.
- El sistema llamado sociedad, el que es comprendido como todas las comunicaciones posibles desarrolladas, es decir, un sistema de comunicaciones y no de personas

A diferencia del primero la interacción no determina el funcionamiento de los otros dos sistemas.

Las organizaciones surgen como el sistema de comunicaciones especializadas en abordar problemáticas específicas y establecer soluciones. Es decir comunicaciones decisionales, de comunicaciones que presentan consecuencias prácticas, porque establecen modos de hacer.

Luhman las entiende como sistemas sociales constituidos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre si, es decir son cadenas recursivas de decisiones, que se instalan desde su emergencia como sistema. (Ibidem, s/p.)

Las organizaciones como otros sistemas sociales, surgen a partir de condiciones, y consolidan su característica de autopoiesis en la medida que orientan de manera reflexiva, a sus decisiones. Cada organización se define en una particularidad sistémica, lo que no se incluye como parte de si queda localizado en su entorno.

La autopoiesis se refiere a que los sistemas sociales contienen en si todas las posibilidades para el despliegue de si mismo, es decir estabilidad, mantención, cambio, están determinados por sus condiciones originales.

Luhmann plantea que los sistemas están determinados por sus propias condiciones en las que se generan, a partir de esas condiciones se producen secuencialmente distinciones que lo definen. Distinguiéndose el límite entre sistema/entorno como distinción basal.

De este modo los elementos y la estructura propia de cada organización determinarán su complejidad crecientemente recursiva que incorporará nuevas temáticas pertinentes, generalmente distinguidas como medios y no fines, es decir, es la propia organización la que decidirá lo que le es pertinente, mediante un proceso selectivo, en el cual adquirirá complejidad.

La problemática conocida como doble contingencia, produce una dificultad de acoplamiento entre los sistemas psíquicos, que corresponden el entorno de la organización y el sistema organizacional, puesto que existe una alta generación de expectativas y no predictibilidad de uno por sobre el otro. Este problema debe resolverse para la coexistencia de la organización.

Para eso se desarrollan, explícita o implícitamente, códigos de comportamiento y funcionamiento y un arsenal de formas.

Las organizaciones comienzan a requerir de un entorno organizado con el cual establecer comunicaciones de este modo las organizaciones surgen como respuesta a la necesidad de entenderse con otras.

Las organizaciones pueden entonces observarse, independiente del tipo que sean, como sistemas con ciertas características específicas, a continuación se abordarán las más relevantes (Rodríguez; 2001:28)

- Presentan articulación hacia fines específicos utilizando medios igualmente específicos; esto marca la direccionalidad de las decisiones y acciones (producciones de bienes y/o servicios). No obstante la importancia que ya se ha destacado de este punto, no siempre las organizaciones tienen claramente explicitados sus fines y medios, y además, hay otros agregados sociales que igualmente presentan objetivos.

- Las organizaciones no se componen de personas, éstas pasan y la organización continúa, de hecho, los individuos son incorporados a las organizaciones de manera instrumental y racional.
- El poder, al igual que los roles y la responsabilidad se dividen según las diferentes funciones distinguidas por la organización. Esto es parte de cualquier organización independiente de si está más o menos jerarquizada. Si bien, hay organizaciones que presentan un diseño “más plano”, o menos jerarquizado, de todas maneras se lleva a cabo un proceso de diferenciación en su interior (en este caso diferenciación horizontal).
- Los procesos de comunicación se canalizan en pos de la optimización de los medios hacia fines, buscando un desempeño eficiente, se intenta reducir la redundancia y se especifican competencias, en estas distinciones sólo media el criterio de la propia organización.
- Las organizaciones, como cualquier otro sistema, establecen su entorno en el cual se identifica la sociedad total, los individuos (incluso sus propios miembros), clientes, beneficiarios, otras organizaciones, sistemas sociales como la economía, la política, etc. Sin este entorno las organizaciones no pueden definirse como tales, requieren un entorno para poder operar y con quien interactuar.

Existe una alta heterogeneidad en las organizaciones, puesto que abarca ámbitos, estrategias, tecnologías, sobre todo en las organizaciones productivas sin fines de lucro, existen elementos claves (Razeto; 1986:78)

- Enfrentar colectivamente necesidades humanas; esta característica resalta la importancia de la cohesión social, es decir que permiten y fomentan la sociabilidad y la integración por medio del trabajo.
- Un vínculo estrecho entre producción, distribución y consumo; las diferentes etapas del proceso productivo (lo que hace la organización) tienen un cierto grado de integración, de esta manera los miembros de la organización mantienen un conocimiento sobre el proceso total, otorgando sentido a las tareas que se realizan.
- El concepto de eficiencia; si bien este concepto es importante en toda organización, en estas la eficiencia no está mediada por la optimización de los medios frente a los recursos, sino por la utilidad de los productos, y por la posibilidad de retribución, que no se restringe a lo material o monetario.
- En cierta medida las relaciones sociales primarias (nivel de interacción) posibilitan la formación de estas organizaciones, por otra parte, el buen funcionamiento de estas organizaciones garantizan o posibilitan su futuro en la medida que se fortalezcan y perpetúen dichas relaciones, redes, contactos, etc.

Los sistemas poseen un sentido, es decir, qué es lo que les da coherencia interna a sus acciones, decisiones y acciones, y cuál es esa coherencia interna, en qué consisten.

Este sentido en particular; los sistemas organizacionales, en cuanto se constituyen como sistemas sociales y los individuos, en cuanto a sistemas psíquicos, obtienen sus posibilidades comunicativas de esta condición (sentido), que proviene de la evolución conjunta. El sentido pertenece a los sistemas psíquicos y a los sistemas sociales porque pueden operar con la observación de sí mismos como parte de su funcionamiento normal. De esta manera el tema del sentido está íntimamente relacionado con la condición de autopoiesis de los sistemas sociales, pero también con el proceso de autoobservación.

Al interior de los sistemas el sentido opera en la distinción identidad/diferencia. La identidad producida por el acervo y actualización constante de la información seleccionada es lo que constituye la semántica interna de la organización. El sentido opera en la selección de la información respecto del entorno, en cambio la semántica se constituye de manera interna al interior de la organización. Las posibilidades de articulación entre sistemas están dadas por el acoplamiento de sentido y por semánticas compartidas.

Existen dos modalidades, el acoplamiento estructural y la modalidad irritación/gatillamientos. El acoplamiento estructural se orienta esencialmente a la articulación de procesos compartidos de comunicaciones, decisiones, acciones. En el caso de la irritación/gatillamientos, se observa que es un proceso exclusivamente autorreferente del sistema, es decir, reflexivo.

Se ha planteado que en el surgimiento de las organizaciones comunitarias, como las juntas de vecinos, existen dos explicaciones posibles (Arnold; 2002: p 14) Una se orienta a una explicación desde fuera, es decir, destacan los imperativos que la reacomodación de las estructuras administrativas del Estado a nuevas complejidades. En una necesidad de comunicarse con los beneficiarios directos de las políticas sociales, de esta manera las organizaciones comunitarias (junta de vecinos), serían una prolongación del sistema político. Una segunda explicación se centra en factores internos, desde adentro, las organizaciones comunitarias serían respuestas, en un principio, espontáneas y después organizadas, por medio de las cuales la población intenta enfrentar y resolver en forma conjunta sus necesidades. Su origen está relacionado con intereses reivindicativos y de lucha de clases. Ambas explicaciones tratan las organizaciones vecinales como nexos entre los pobladores, el estado y otras organizaciones de promoción social.

Sin embargo las complejidades que van apareciendo, puesto que las organizaciones no responden a programas externos, sino que se define internamente sus prioridades, esto puede verse en la tematización que se hace de las organizaciones comunitarias y en las expectativas/frustraciones que sobre ellas pesan, desde el sistema político y la administración gubernamental.

Uno de los principales factores de incomprensión y tensiones, es decir, incomunicaciones entre la comunidad y quienes tienen que entenderse con ellas, consiste en que las asociaciones no mantienen condiciones de operación, que permitan categorizarlas y hacerlas tratables organizacionalmente. Puesto que estas asociaciones desbordan en fluctuaciones en donde prima la presencia y la persona por sobre la membresía y logro de objetivos formales, dada su cultura, desde ahí hay que precisar sus fortalezas y debilidades frente a los desafíos y oportunidades que presionan desde sus entornos.

De este modo se puede precisar que los sistemas comunitarios son tipos organizacionales que definen parte importante de sus actividades internas de manera informal, recurriendo a patrones culturales del tipo particularista, pero su inserción en el sistema global los obliga a operar en ambientes que les exigen aplicación de criterios universalistas de racionalidad. En el día a día de estas organizaciones se tejen decisiones cotidianas, en donde se corre el peligro que personas de iniciativas más concretas sean desplazadas por los estrategas o buenos para palabra, es decir, donde formas espontáneas de organización son ahogadas por un dirigismo, burocratización. (Ibidem página 19)

Dadas estas características este tipo de organizaciones comunitarias son denominadas **cuasiorganizaciones**, puesto que no cumplen con condiciones de operación que permitan categorizarlas como interacciones ni como organizaciones, son organizaciones que intentan funcionar en base a relaciones primarias, interacciones.

Las cuasiorganizaciones articulan motivos e interés y no decisiones por lo que solo adquieren relevancia para los pobladores en los momentos en que dichos interés y motivos se perfilan nítidamente. Cuando no es así continúan funcionando en términos de estrechos límites de un grupo de dirigentes.

Dentro de las principales debilidades de este tipo de organizaciones destaca la voluntariedad y que los desacuerdos se traduzcan en conflictos. (Ibidem, página 20)

### **3.3 Relaciones sociales.**

El objetivo del estudio es analizar las relaciones sociales establecidas entre los pobladores y los voluntarios, por eso es importante detenernos un poco en lo que son las relaciones sociales.

Ya sea en las organizaciones o en las cuasiorganizaciones, los actores pertenecientes deben relacionarse, de manera formal o informal. Puesto que lo social es un conjunto de procesos de circulación de productos o bienes entre un agente a otro el cual puede ser un individuo o un grupo. Una relación social es definida como una serie de procesos de circulación de productos materiales y simbólicos que implican al menos dos agentes y un producto. (Racine; MS: s/p)

La regularidad y la reproducción son dos atributos esenciales de las relaciones sociales, sin ellos, nos reduciríamos a menos acontecimientos de intercambio. (Ibidem, s/p).

El producto que circula puede ser de dimensión material o simbólica. Si predomina la dimensión material se habla de un objeto o producto material. Si predomina la dimensión simbólica, se habla de una información o de un producto simbólico. Entre ambos tipos de productos existe una diferencia fundamental, si el producto que circula del un agente A, a un agente B es un objeto, se deriva de la circulación misma el que A no puede seguirlo usando. En cambio si el producto es una información, el agente emisor puede seguir usándolo. (Racine; MS: s/p).

En esta última circulación el agente emisor del producto simbólico no lo pierde al pasarlo al agente receptor.

La circulación es un proceso en donde un producto circula de un agente A, a un agente B. Un proceso es la transformación del sistema de un estado a otro, un estado del sistema es una distribución o reparto de productos entre agentes

La circulación de informaciones puede verse como un proceso de equidistribución.

Cada persona está incorporada a una maya relativamente organizada de intercambios, que forman un espacio entre lo social y lo individual, la sociedad aparece en concreto a través de las redes sociales que cada individuo establece.

Lo propio de una red social es asegurar una continuidad entre lo micro-social y lo macro-social.

La red social constituye el nicho con el cual el individuo, el grupo, la organización, la institución están en interacción, estableciendo acciones recíprocas que modifican el comportamiento de los individuos involucrados.

Existen redes egocéntricas y exocéntricas, las primeras conformadas por el conjunto de individuos con quienes un ego intercambia recíprocamente bienes y servicios, la reciprocidad es un tipo de intercambio que se da en el contexto de una relación social y que presupone una situación económica análoga por lo menos desde el punto de vista de las principales carencias, la red egocéntrica es un conjunto de relaciones diádicas de intercambio recíproco. Entre los factores que regulan la frecuencia y magnitud del intercambio se encuentran la distancia física, económica, psicosocial y social formal, pero estas van a estar determinadas por el estado socioeconómico de los integrantes de la red y por el grado de exposición a la comunicación masiva. (Lomnitz; 1978. p 142)

Las exocéntricas son definidas a partir del conjunto de redes egocéntricas de intercambio, lo característico de este tipo de redes es que el intercambio no es con un individuo determinado sino que el intercambio es de todos con todos.

Los miembros de una comunidad están insertos en diferentes sistemas de redes, la red social puede estar organizada teniendo como foco un individuo, una familia, un grupo, una organización o una comunidad completa.

Las relaciones sociales constituyen un componente básico en la organización social, las formas peculiares en las que se van articulando, constituyen las redes sociales, dichas redes constituyen modelos que permiten visualizar la forma y funciones concretas que efectúan las interacciones en localizaciones.

#### 4. Objetivos.

Después de haber conocido el contexto social e histórico de los temas involucrados en el estudio, los objetivos planteados son:

##### Objetivo General.

Determinar el efecto de las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó.

##### Objetivos Específicos:

- 1- Revisar el modelo de intervención de UTPCH y como éste es implementado por los voluntarios que participan en ella.
- 2- Describir el proceso de formación y estructura de la organización Mesa de Trabajo del campamento Las Lomas II.
- 3- Identificar el tipo de relaciones establecidas entre los pobladores y los voluntarios.
- 4- Describir el efecto que tienen dichas relaciones sociales en el cumplimiento y fines de los pobladores y voluntarios.

## 5. Marco Metodológico.

### 5.1 Observación de segundo orden.

Siguiendo la perspectiva teórica sistémica, es preciso decir que al enfrentarse a la realidad se hace desde una perspectiva de observadores de segundo orden, en donde se reconoce que cada sujeto es un sistema psíquico, determinado estructuralmente y operacionalmente cerrado.

Los sistemas, como ya se ha planteado, generan sus propias comunicaciones, lo que los mantiene a través del tiempo.

Desde esta perspectiva no se puede conocer *“la realidad tal cual es”*, sino que como cada sistema la observa. En este sentido es el observador de segundo orden quien introduce observaciones externas a tramas internas de interacción. De este modo es capaz de observar no sólo lo que los observadores distinguen y describen, sino que, incluso actualiza la posibilidad de observar esquemas de diferencias con que realizan tales observaciones. (Arnold, 2002; p 22)

A través de la observación de segundo orden se pretende distinguir cómo nuestros entrevistados distinguen, es decir, cuáles son las distinciones con las que opera un sistema psíquico.

El conocimiento de la sociedad se constituye por operaciones que utilizan una distinción para indicar un lado y no el otro. De este modo se busca reconstruir lo que observa el observador de primer orden.

Es a través del lenguaje por medio del cual se puede acceder a la percepción del entrevistado, por medio del cual se pueden observar las comunicaciones.

Por las características ya mencionadas esta investigación se inserta dentro de la metodología cualitativa, puesto que la metodología cualitativa es la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Estos estudios han sido concebidos como interpretativos, ya que buscan entender o describir escenas sociales y culturales desde el interior, esto es,

problematizan las formas en las que los individuos o los grupos forman e interpretan las organizaciones y las sociedades (Taylor; 1990. 20 p).

## **5.2 Muestra.**

La muestra esta dada por un espacio en donde se puedan analizar las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, en este sentido se buscó un espacio que perteneciera al Área de Comunitaria de UTPCH, de esta manera la organización a estudiar es la Mesa de Trabajo, principalmente porque en ella trabajan juntos pobladores y voluntarios. Las características de la Mesa de Trabajo así como del Área de comunitaria se profundizaran en los capítulos siguientes.

El campamento escogido fue el campamento Las Lomas II ubicado en la comuna de Lo Barnechea, principalmente porque en él hay una gran cantidad de voluntarios trabajando y porque la Mesa de Trabajo de dicho campamento lleva dos años de funcionamiento.

## **5.3 Técnicas de investigación.**

Debido a que esta investigación pretende analizar el efecto de las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, que participan en organizaciones sociales, en el cumplimiento de los objetivos que cada actor se planteó, se propone utilizar el *estudio de casos*, a fin de profundizar en las dinámicas que se establecen entre los actores ya descritos.

En este sentido se propone el estudio de caso de la organización Mesa de Trabajo, la cual funciona al interior del campamento Las Lomas II ubicado en la comuna de Lo Barnechea, puesto que en el campamento hay gran cantidad de voluntarios involucrados.

El estudio de caso es definido como un examen completo o intenso de una faceta, una cuestión o quizás los acontecimientos, que tienen lugar en un marco geográfico a lo largo del tiempo. Sin embargo todas las definiciones apuntan a que

el estudio de casos implica un proceso de indagación que se caracteriza por el examen detallado, comprensivo, sistemático y en profundidad del caso objeto de interés. (Rodríguez; 1999: 92.)

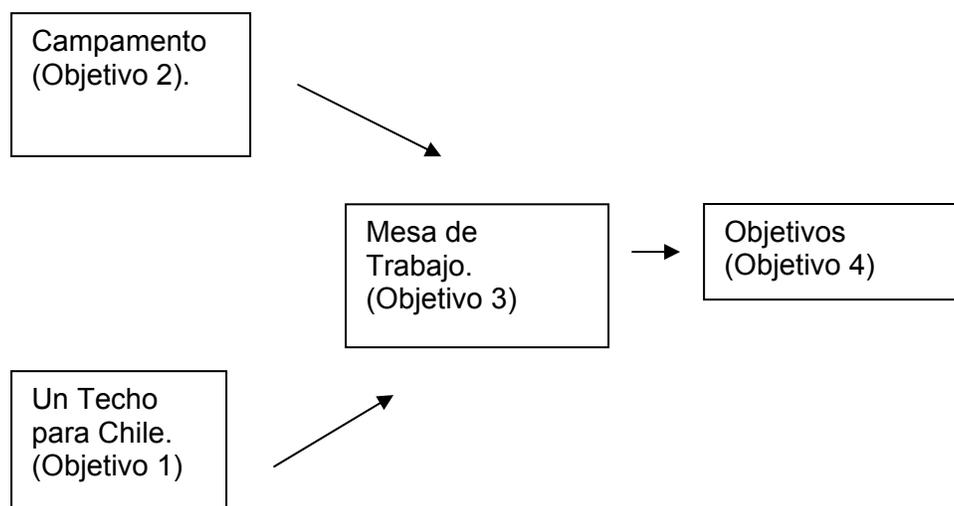
Un estudio de caso puede ser de una persona, una organización, un programa de enseñanza. La única exigencia es que posea algún límite físico o social que le confiera entidad.

La recolección de los datos comienza con la definición de los temas de interés, en donde el investigador selecciona los instrumentos de recolección de los datos más pertinentes y que se ajusten a las condiciones generales de la investigación. Estos instrumentos deben ser sencillos y directos.

Luego de la identificación y elaboración de los instrumentos se debe seleccionar las fuentes del caso. Es decir a quiénes se les aplicará qué; entrevista, observación, cuestionario, etc.

Puesto que las muestras cualitativas no persiguen representatividad, la selección de de ella se hace en base a métodos no probabilísticos. En este estudio se utilizará el método intencional, puesto que ellos buscan casos típicos o extremos, según los objetivos que persigue la investigación.

Para una mayor comprensión del estudio y de cómo será abordado se presenta el siguiente esquema en base a los objetivos planteados



Las Técnicas de recolección de datos son las siguientes:

Revisión bibliográfica: Es importante puesto que nos entrega el contexto para poder iniciar el trabajo de campo, esta técnica nos ayudará a recolectar la data del objetivo específico 1, por lo que será principalmente revisión bibliográfica de la ONG involucrada.

Observación Participante: Involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, se recogen datos de modo sistemático y no intrusivos. Como en toda técnica de carácter cualitativo es muy importante la importancia que se le da al rapport, el cual aparece lentamente y al aparecer puede ser muy frágil, por esto no hay que descuidarlo durante toda la investigación, privilegiando siempre que se de, incluso a expensas de retrasar la recolección de la data. El rapport, puede definirse como la simpatía que se siente entre el investigador y los informantes, de manera de lograr que ellos la acepten como sincera. (Taylor; 1990: 51)

Esta técnica estará presente durante toda la investigación, pero cobrará su mayor importancia en la recolección de la data que corresponden al objetivo 3.

Entrevistas en profundidad: Son reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, los que están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras (Ibidem, pagina 101)

Esta técnica será la más importante para recoger los datos necesarios para abordar esta investigación. Si bien será la más utilizada no será la misma pauta para todas las entrevistas, sino que se distinguirá entre pautas de entrevista para los pobladores, tanto los que participan como los que no participan en la Mesa de Trabajo, los voluntarios, dependiendo del objetivo que se pretende estudiar.

Entrevistas Grupales: Los investigadores reúnen grupos de personas para que hablen de sus experiencias y de sus vidas, en el curso de discusiones abiertas y libremente fluyentes. (Ibidem, pagina 139). Esta técnica se utilizará al final de la investigación y tendrá un carácter de revisión de los datos ya existentes.

#### **5.4 Técnicas de Análisis**

Para el análisis de los datos entregados por las diferentes técnicas se utilizó el software de análisis cualitativo ATLAS –TI, ya que permite un mejor trato de los datos, entregando orden y exhaustividad al proceso de análisis. Puesto que funciona en base a la segmentación del texto en citas, esta segmentación permite que cada cita sea codificada de acuerdo a los objetivos específicos que el estudio persigue permitiendo realizar un análisis de contenido categorial y axial.

De esta manera cada texto se fue codificado en base a los objetivos, este proceso permitió, posteriormente, establecer relaciones entre los códigos, permitiendo la creación de redes de códigos relacionados entre si.

El análisis de los datos se expondrá de acuerdo a los objetivos específicos de este estudio, destinándose un capítulo para cada uno. Finalmente se reunirán los hallazgos encontrados en las conclusiones a fin de responder el objetivo general de este estudio.

## **6.- Revisión del modelo de intervención de la Un Techo para Chile y como es implementado por los voluntarios que participan en ella.**

### **1- ¿Por qué es necesario detenernos en esto?**

El presente estudio fue realizado al alero de Un Techo para Chile, en este sentido es necesario conocer sobre el modelo de intervención de dicha Organización ya que un modelo de intervención es una determinada forma de observar una situación compleja presente en la sociedad, la que determinará diferentes formas de enfrentar dicha situación.

Es decir *“Un modelo, es entendido como un mapa orientador que permite resolver situaciones en el nivel práctico, constituye un conjunto de herramientas teóricas y metodológicas que ayudan a comprender los acontecimientos y otorgar un sentido a la acción global, cumpliendo las funciones de traductor, simplificador, y mapa, traductor en el sentido de definir un código común, funciona simplificando una realidad compleja, haciendo visible y manejable, y se constituye en un mapa que permite describir procesos y una realidad limitada a intervenir”.* (Pinto: 1996.5)

Si bien existe una enormidad de factores al tratar de definir lo que es una organización no gubernamental, la podemos entender como una; *“ Organización de carácter social, independiente y autónoma, jurídicamente fundada y que actúa sin finalidad de lucro.”.* (En <http://www.fuhem.es/portal/areas/paz/educa/ong1.htm>). En este sentido se destacan cuatro principales factores, carácter de asociación voluntaria, definición de sus objetivos y fines por parte de sus integrantes, misión altruista, y gestación independiente de los gobiernos locales, regionales o nacionales.

Un Techo para Chile<sup>1</sup> es una ONG e institución benéfica, cuyo fin es dar ayuda a familias que viven en condiciones de pobreza. Estas familias reciben ayuda; tanto tangible, por medio de las mediaguas, como intangible, a través de la posibilidad de que participen en diferentes áreas en donde puedan desarrollarse, capacitarse en pos de un proceso de (er) radicación satisfactorio.

---

<sup>1</sup> En adelante UTPCH

## 2- ¿Cómo se formó UTPCH?

Para poder adentrarnos en el modelo de intervención de UTPCH es necesario hacer una breve reseña histórica de dicha ONG.

En 1997 se crea Un Techo para Chile por iniciativa directa de la iglesia católica y por jóvenes universitarios. Primeramente se construyeron 200 mediaguas en sólo dos semanas, posteriormente el proyecto decidió construir 2000 mediaguas para recibir el año 2000.

Debido al éxito de la campaña el arzobispado de Santiago cambió el nombre del proyecto a *“Mediaguas en el 2000, un techo para Chile”*. Pero junto con cambiar el nombre, hubo una nueva estructuración del proyecto, haciéndose nacional, necesitando de profesionales que se encargaran del proyecto, como de más voluntarios a nivel nacional.

El año 2001 el proyecto pasó a denominarse *Un techo para Chile*, sus características primordiales es la profesionalización del trabajo la inclusión del ámbito de capacitación laboral, además de la construcción de mediaguas, se estableció una alianza con la Universidad del Trabajador, creando el programa *Infocap en campamentos*. Junto con eso se inicia un programa cuyo fin es canalizar la acción voluntaria, llamada *En todo amar y servir*.

En el año 2002 se crea el Centro de Investigación Social, cuya misión es concentrar la reflexión académica con respecto al tema de la pobreza. Finalmente en el año 2004, el programa se orienta hacia la intervención en el área de vivienda definitiva.

La visión que persigue UPTCH es *“Un Bicentenario de la Patria sin la miseria de los campamentos; Donde Un Techo Para Chile ya no sea necesario”*.

La misión con la que se comprometen sus integrantes es *“trabajar apasionadamente por involucrar a toda la sociedad en una (er) radicación de excelencia de los campamentos de Chile. Construyendo, investigando, denunciando, apoyando y capacitando a los pobladores, a sus familias y comunidades para que cuenten con oportunidades reales para salir de su situación. Abriendo así espacios de integración entre ellos y el resto de la*

*sociedad, que nos permitan a todos hacer de Chile un techo digno". (UTPCH; MS: s/p)*

### **3- ¿Qué visión tiene de la sociedad chilena?**

La visión que tenga UTPCH sobre la sociedad chilena explica al cual objetivo que quiere llegar y como pretende hacerlo.

#### 1- Crítica.

La visión predominante de la sociedad chilena es una visión crítica, es decir, de denunciar ciertos aspectos presentes en ella.

*"...Si no una visión crítica más que nada a la pasibilidad al no abrir los ojos, no darse cuenta de que al rededor nuestro hay gente que vive en campamento, que vive muchas veces en condiciones insalubres, que hay gente que no tiene oportunidades, que la sociedad no les da las oportunidades, nosotros mismos como parte de la sociedad, no le damos las oportunidades..." (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*"...Como dice un cartel que tenemos acá, "No podemos callar lo que está pasando, no podemos tapar el sol con un dedo", no podemos tapar tampoco de que hay campamentos en las ciudades, de que en lo barnechea hay campamentos, no podemos callar ese tipo de cosas, ya que es un trabajo responsable y serio, y muchas veces las personas no lo toman así, lo toman como una moda o lo toman como un hobby, no como trabajo..." (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*"...O sea igual nosotros tratamos de meter el dedo en la yaga en ese sentido y como te decía denunciar, siempre denunciarlo, y a que me refiero con la denuncia, de repente juntarse con las autoridades y decirles, miren, está pasando esto, y esto porque muchas veces o van los pobladores a expresarlo y nosotros los incentivamos o los acompañamos, pero hay veces en que los pobladores no*

*tienen como esa capacidad o no se atreven y uno es el que tiene el deber de ir como a ser ver a las autoridades eso, como que hay injusticias y todo el cuento. ...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

Esta actitud de denunciar va dirigida hacia un sector de la población, que por sus características es más propensa al cambio que otras.

*“...Si, es que en el fondo es eso, y como que hacer un llamado y como zamarrear a la juventud chilena, de decirles despierten y miren donde estamos y que nuestro deber como UTPCH es también denunciar,...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“...ahora el 2010 tenemos que llegar sin campamentos y ahora probablemente se van a poner las pilas con los campamentos, pero todo este cuento de la habilitación social, no lo hace muchas veces el estado, nosotros lo hacemos, porque uno de nuestros objetivos es eso, pero más que nada por eso, eso es siempre, el estado descansa sobre muchas de estas organizaciones en pega como que le ahorramos mucha pega, siendo que deberíamos trabajar en conjunto, lo que a veces no pasa. ...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

2- También existe una visión de complementariedad entre las diferentes instancias que pueden alcanzar los objetivos que busca UTPCH.

*“...La percepción de UTPCH no es tratar de criticar tanto las políticas públicas como, absolutamente todo lo contrario nosotros trabajamos en conjunto con organizaciones públicas, tenemos convenios con intereses judiciales, trabajamos con el ministerio de salud, trabajamos con el ministerio de vivienda a través de las Egis que en el fondo es como un área nueva que esta empezando y que es la entidad gestora y movilidad social que en el fondo ayuda como, está muy metido en el cuento del ministerio de la vivienda, como en el cuento de asesorar a los campamentos de formar una vivienda definitiva y que en este cuento de la*

*vivienda definitiva hay construcciones, hay construcción de la población y ahí esta metida la Egis como que gestiona muchas cosas porque busca constructora, todas esas cosas y la Egis se encarga de trabajar en conjunto con el ministerio de vivienda y ahí tienen trabajos más específicos...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

Este trabajo complementario también se valora y espera con los principales destinatarios de la intervención, los pobladores.

*“...yo en realidad creo que lo que al techo lo que más le interesa es que entre los pobladores y voluntarios exista eso, como que todos trabajamos en conjunto y vamos y surgimos y eso, o sea , no creo que quiera algo de los voluntarios, yo creo que lo único que quiere de los voluntarios es que se entreguen a esta noble labor y que en el fondo sigan el ejemplo del Padre Hurtado, ha trascendido personas, religiones, países, políticos, a trascendido muchas cosas, más que nada eso...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

#### **4- ¿Cómo se espera llegar al objetivo?**

Para poder llevar a cabo este gran objetivo UTPCH desarrolla distintas etapas que conforman el centro del modelo de intervención. Éstas no son necesariamente secuenciales, no tienen la misma velocidad e incluso puede ocurrir que no todas sean aplicadas en un campamento determinado.

Primeramente las principales variables a tomar en cuenta a la hora de ingresar a un campamento por parte de UTPCH, son las siguientes: (UTPCH: MS s/p).

- **Ubicación:** Urbana, pequeña urbe o rural, ya que de esto depende en gran medida la disponibilidad de voluntarios y la posibilidad de una periodicidad en el trabajo.
- **Tamaño:** La cantidad de familias y viviendas existentes en el campamento.
- **Organización:** Comités existentes, divisiones internas y nivel de organización interna.

- **Etapa (er) radicación:** Las postulaciones realizadas por el campamento para acceder a una vivienda definitiva y sus relaciones con Chile Barrio y la respectiva Municipalidad deben ser consideradas para que la intervención sea funcional a las necesidades que esa etapa acarrea.
- **Historia:** La cantidad de años del campamento, los programas que ya se han aplicado en él y las instituciones que han intervenido condicionan la relación que Un Techo para Chile establecerá con ese asentamiento.

La **etapa de inserción** es aquella en la cual los voluntarios se acercan al campamento, conocen a los dirigentes y pobladores y establecen un vínculo que permite que continúe el resto del proceso de intervención.

La **etapa de construcciones** (de mediaguas, sedes etc.) es la más masiva dentro del proceso de intervención tanto desde el punto de vista de los voluntarios que participan como del número de asentamientos a los que se aplica.

La **etapa de intervención formal** sólo comienza cuando entran a trabajar al campamento el Área de Intervención Social (AIS) de Un Techo para Chile e Infocap en campamentos (IEC), ya que implica un voluntariado permanente y una periodicidad en el trabajo. El AIS cuenta con los programas de salud, microcréditos, reforzamiento educacional, jurídica, comunitaria e IEC cuenta con cursos técnicos y de matemáticas y lenguaje. Los distintos programas se aplican de acuerdo a las necesidades del campamento y las motivaciones de sus pobladores. Para definirlos se cuenta con herramientas como la mesa de trabajo.

La **etapa de proyectos de vivienda definitiva** se basa en la coordinación, asesoría y gestión de distintos factores tales como la arquitectura y diseño de proyectos y los plazos de entrega y postulaciones a subsidios y programas.

La **etapa de habilitación social** se refiere a un trabajo con la comunidad orientado a potenciar la erradicación y el paso a la vivienda definitiva. Así por ejemplo talleres orientados a economía doméstica y programas dedicados a la empleabilidad son fundamentales.

**Nuevo Barrio**, la meta final de erradicación a través de un trabajo de excelencia.

Como puede verse históricamente el objetivo de UTPCH se ha relacionado con el área tangible, es decir, con la satisfacción de necesidades de carácter inmediato, como lo es la importancia de proveer de un techo a personas que por diversas razones no lo poseen.

Sin embargo durante el mismo proceso de intervención se han agregado necesidades de intervención relacionadas con áreas intangibles, como lo es la entrega de herramientas necesarias a los pobladores, para poder enfrentar de mejor manera posible el proceso de (er)radicación de sus campamentos, y posteriormente la vivienda definitiva. De esta manera la organización UTPCH ha transitado desde un objetivo tangible inmediato, como la construcción de mediaguas, hacia un objetivo intangible mediato, empoderar a la comunidad para que enfrente su proceso de (er) radicación y posterior vivienda definitiva. Permaneciendo el objetivo primario, es decir, se ha constituido en una organización cuyos objetivos se complementan entre si.

*“Dentro de los objetivos ha habido una evolución porque como bien tu sabes, empezó el año 1997, donde la finalidad era sólo la construcción de las mediaguas y tratar de brindarles un hogar más digno a las distintas personas que estaban bajo la línea de la pobreza, ahora ha habido una evolución y debido al tipo de intervención a cambiado el objetivo central de UTPCH, donde en el fondo también está el objetivo que habíamos hablado de entregarles un techo digno a las personas, pero también entregando herramientas en este caso no tangibles (...), y donde se trate de ayudar en este proceso de erradicación de campamento a una vivienda definitiva donde ya UTPCH no sea necesario...”(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

Lo anterior es preocupación primordial del *Área de Comunitaria* de UTPCH, esta área surge como una instancia de seguimiento y apoyo para la intervención de todos los campamentos donde trabaja UTPCH.

Los objetivos del *Área de comunitaria* de UTPCH son (UTPCH; MS: s/p):

#### Objetivo General

Acompañar el proceso de intervención de todos los campamentos donde trabaja permanentemente UTPCH, desde el período de inserción a las comunidades hasta la conformación del nuevo barrio

#### Objetivos Específicos

- 1-. Identificar las características generales de todos los campamentos antes de la llegada de voluntarios.
- 2-. Capacitar a coordinadores de campamento en el proceso continuo de habilitación social de una comunidad.
- 3-. Apoyar el proceso de consolidación de una comunidad organizada de manera formal a través de una mesa de trabajo.
- 4-. Involucrar de manera integrada y ordenada a todas las Áreas de UTPCH en el proceso de habilitación social de un campamento.
- 5-. Empoderar a líderes y dirigentes en el proceso de fortalecimiento de su comunidad.
- 6-. Determinar criterios objetivos de una comunidad preparada para asumir un proceso de (er) radicación de excelencia.

Es decir los siguientes objetivos;

*“...el área de comunitaria es el primer paso para entrar a un campamento es la encargada de organizar y potenciar líderes, potenciar en cuanto a la organización más que nada los de comunitaria son los que orientan a las personas a que formen su comité para una vivienda como tratar de incentivar a estas personas de que si es posible...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“...Ya el área de comunitaria en el fondo trabaja por fortalecer a las comunidades de campamentos para que las comunidades puedan así postular a un proceso de vivienda definitiva, pero de manera óptima...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

*“...Haber comunitaria se preocupa principalmente de lo que es la organización de los conjuntos de población con los cuales nosotros trabajamos, o sea el trabajo que nosotros hacemos en intervención o las herramientas que se pueden aplicar, los cursos talleres u objetivos que se plantean en la comunidad misma nacen en una organización...” (Encargado Región Metropolitana Área de Comunitaria UTPCH)*

#### *4.1 ¿Cómo se identifican los objetivos de las comunidades?*

La manera más adecuada que se ha observado para linear esta intervención, es que esta área participe directamente de los Entretecho de sus ciudades respondiendo a las necesidades directas, conocidas a través de un espacio de organización formal dependiente de este programa, denominada *Mesas de Trabajo*. Las mesas de trabajo planifican de acuerdo a sus necesidades y ejecutan un plan de trabajo a corto y largo plazo junto a su equipo de voluntarios liderado por la figura capacitada de un coordinador de campamento. (UTPCH; MS: s/p)

Se conforma en los campamentos una *Mesa de Trabajo*, que es un espacio formal de reunión donde se juntan dirigentes y líderes sociales representantes del campamento y voluntarios, generando un trabajo en conjunto en base a las necesidades e intereses de la comunidad, para contribuir al desarrollo y lograr un mejor trabajo. Además de contribuir a una mayor validación de los dirigentes frente a la comunidad (UTPCH: MS. p 6.)

*El objetivo* de la Mesa de Trabajo es: Trabajar de manera conjunta con la comunidad, desarrollando un plan de trabajo que rescate sus intereses y necesidades. A su vez es una herramienta de intervención, un espacio de participación y un espacio de formación, y una vía formal de comunicación.

Otros fines de la Mesa de Trabajo, son:

- Colaborar en la identificación de problemáticas e intereses comunes.
- Desarrollar acciones que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida del campamento.
- Apoyar a los dirigentes en su gestión, dentro y fuera del campamento.
- Promover la vinculación del campamento con sus redes de apoyo.
- Fomentar la participación de los pobladores del campamento.
- Fomentar la formación de líderes.
- Actuar como una instancia de retroalimentación desde y hacia la Comunidad.

Es decir el objetivo de la Mesa de Trabajo es;

*“...el objetivo de la mesa de trabajo es la organización comunitaria y darle una formalización a esa organización, la mesa de trabajo es el espacio de encuentro de los pobladores donde se toman las decisiones y así tienen que actuar, por ejemplo en la mesa de trabajo es donde se tienen que tomar las principales decisiones, sacar las ideas, después de ahí, repartirlas al resto del campamento, a través de una asamblea...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

#### 4.2 ¿Quiénes integran la Mesa de Trabajo?

**Voluntarios:** En un comienzo son los principales promotores de la mesa y las actividades que ahí se realizan, pero una vez que el trabajo se está consolidando, es necesario ir dejando mayor iniciativa en los pobladores. Tienen la misión de motivar y ser facilitadores del trabajo. Siendo lo más responsables y constantes posible en el trabajo.

*Pobladores:* Son la parte más importante dentro de la mesa de trabajo y por eso tienen la mayor responsabilidad en el trabajo de ésta, puesto que todas las decisiones tomadas tienen repercusión en su labor como dirigentes, tanto dentro como fuera del campamento, por lo tanto, en la comunidad en su conjunto. Su rol también es muy importante en la ejecución de las tareas que haya acordado la mesa, ya que son ellos quienes en definitiva las dirigen y llevan a cabo.

*Equipo Central:* Apoyo a los voluntarios y pobladores en la gestión de la mesa. A través de una comunicación fluida entre coordinadores, voluntarios y pobladores, entrega de material de apoyo una retroalimentación constante. (Ibidem pagina 6).

Es decir quienes forman la Mesa de Trabajo;

*“... la mesa de trabajo debe estar conformada por los dirigentes, por los líderes naturales que a lo mejor sean súper positivos dentro de una comunidad, por el coordinador de campamento y ojalá también por las diferentes como redes que trabajan en el campamento, supongamos que esta trabajando el chile barrio, con el tema del barrio de las casas, de la vivienda definitiva; esta el hogar de cristo haciendo un comedor solidario y nosotros estamos trabajando con el plan de educación y con jurídica...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

#### 4.3 ¿Cómo opera la Mesa de Trabajo?

La Mesa de Trabajo consta de tres etapas de funcionamiento;

- El Diagnóstico, el cual consiste en el primer paso de encuentro con la comunidad, en donde de manera conjunta con los pobladores se conoce su realidad y se detectan los principales problemas, necesidades e intereses, para poder proyectar a futuro aspectos que les gustaría trabajar (Ibidem pagina 11).

*“...entonces por ejemplo ese es un buen inicio en la mesa de trabajo, partir a través de las necesidades a trabajar y no solamente hay que cuantificar el cuento a través de un instrumento como una encuesta o un cuestionario, sino que también tu puedes hacer diagnósticos participativos, sentarse con la gente, conversar en un espacio así como acogedor, tomarse un cafecito con la gente, ver que cosas se han hecho antes y no han resultado, hacer focus group, hacer el árbol de los problemas, o sea hay hartas técnicas de diagnóstico participativo, pero la idea es que tu partas de un diagnóstico porque tu no sabes cuales son las reales necesidades porque el campamento de un mes a otro cambia, o sea si de un año a otro te cambia...”(Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

-La Planificación y ejecución, en donde surge, a partir del problema o interés identificado, la planificación de la intervención y las posibles acciones y actividades a realizar para la solución de estos. Además de llevar a cabo dichas acciones planificadas, se debe ir observando constantemente la utilidad de estas actividades.

- La Evaluación, esta etapa del proceso se debe realizar de manera constante, no sólo al finalizar el trabajo, sirve para hacer una revisión de las actividades realizadas y los resultados obtenidos y nos permite así mejorar el trabajo que estamos realizando. (Ibidem pagina 11).

*“...pero yo finalmente lo evalúo una vez al año a través de un cuestionario o a través de una encuesta donde le preguntamos directamente a los pobladores que no están metidos en las mesas de trabajo, si encuentran que el espacio de la mesa de trabajo ha servido para que el campamento esté más organizado...”  
(Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

Hasta este punto se ha tratado de introducir al lector en el desarrollo de UTPCH, su historia, sus principales planes de acción, centrándose en el Área de Comunitaria, puesto que de ella depende la organización Mesa de Trabajo estudiada en esta memoria.

A fin de entender mejor el funcionamiento de UTPCH se hará un análisis en torno a los elementos que pueden considerarse como fortalezas y debilidades de UTPCH.

## **5- Fortalezas de UTPCH.**

Las principales fortalezas de UTPCH están dadas por el modelo de intervención, el cual ha tenido cambios, agregando objetivos fundamentales a parte del objetivo de la construcción de mediaguas, como lo es todo lo relacionado con la entrega de herramientas a las comunidades para producir el empoderamiento de ellas.

*“...Yo creo que el fuerte de UTPCH se ve reflejado en el área de intervención social, obvio que en la construcción de mediaguas también se ve como el fuerte porque la mediagua es el producto que nosotros tenemos como institución, pero a nivel de intervención. Como decía este nuevo enfoque que se le ha dado a la institución, el área de intervención social como que trata de, es como poner un dibujo del cuerpo humano y que tú coloques alrededor de este cuerpo humano diferentes aristas o ámbitos de intervención...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

### 5.1 Importancia de la figura del Voluntario.

Dentro de este modelo de intervención destaca la figura del Voluntario puesto que son los principales integrantes de UTPCH.

*“...Yo creo que yo no separaría como el concepto de UTPCH y voluntario, de hecho es una relación, porque sin voluntarios no existiría UTPCH, y sin UTPCH probablemente estos voluntarios se desempeñarían en otro lado, o sea yo lo vería como un solo concepto...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH).*

*“...O sea a nivel nacional, si, todos son voluntarios, excepto los 40 que son remunerados...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH).*

Es el encargado de ejecutar todos los planes antes mencionados, y por tanto es la cara visible de UTPCH frente a los pobladores.

*“...Yo creo que la figura del voluntario es muy necesario, a mi me parece por dos razones; una ver como se puede hacer una cosa o la otra (...) mas allá o sea la persona que implemente las cosas del campamento; y la otra sería un objeto secundario sería el cambio social que queremos provocar (...)...” (Encargado Región Metropolitana Área de Comunitaria UTPCH)*

Además el voluntario en si recibe muchos beneficios de su labor como voluntario.

*“...Entonces imagínate para un sociólogo, un profesor o un estudiante de pedagogía en sus años de estudio poder entregar sus conocimientos y hacer clases en un campamento no pierde nada y a la vez sería un tremendo aporte para los niños o las personas o nuestro foco que en este caso hubiera sido la educación...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“...Por lo mismo el llamado de UTPCH es que las personas que siempre tienen un discurso firme universitario, y todo el cuento, que vayan a la práctica y que sean consecuentes, por eso como te digo yo creo que UTPCH es una tremenda escuela, es una escuela de vida, tu como profesional independiente que carrera sea, y eso es importante acá en UTPCH te acoge de todas las carreras y como te*

*digo forjan de una manera impresionante las competencias de uno y yo veo que va a ser un plus al momento de trabajar y la gracia de UTPCH es que sabemos que todos nosotros que trabajamos acá después nos vamos a desempeñar en alguna empresa, algún lado y lo más importante es que aprendimos en el techo y que sabemos que hay pobreza y campamentos todavía por erradicar que todo este ordenamiento que tenemos como institución también lo denunciemos una vez que estemos en las horas de trabajo o sea de crear así un impacto en las otras personas, como invitarlos a conocer eso...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

#### *5.1.1 ¿Cómo se tematiza la importancia del voluntario en UTPCH?*

A pesar de la importancia del voluntario, por las razones antes expuesta, UTPCH recién durante el año 2005, lo definió como un área importante a intervenir, creándose el Área de Voluntariado de UTPCH, la principal función de esta Área está dada por las siguientes etapas: Captar, Capacitar, Derivar y Acompañar.

Etapa de Captación: Esta etapa se hace en relación con el centro de captación de voluntarios En todo Amar y Servir. Su importancia radica en que son los encargados de atraer posibles voluntarios a UTPCH, primero difundiendo, en Universidades, colegios, empresas, a través de una recién creada página Web, y a través de la publicidad.

*“...Primero la captación del voluntario, se hace contacto con las universidades , con los centros de alumnos o a veces los institutos con los directores estudiantiles donde siempre las instituciones está prestas a ayudar y a cooperar por un cuento de que sabemos que no es responsabilidad social (...), entonces obviamente van a estar prestas a que uno valla, uno va, en el caso de universidad, habla con personaje influyentes; centro de alumnos, cosa que ellos después hagan avisos, nosotros después vamos a pegar afiches y todo el cuento, y hacemos la captación, nos juntamos en una sala y en la sala mas o menos les*

*contamos en que consiste el proyecto, les contamos de la población objeto y les contamos la realidad que existe hoy en día en los campamentos, una vez terminado esto, las personas llegan y en una ficha ellos llenan y ven en que plan quieren quedar, y esas fichas me llegan a mi, yo se las distribuyo a cada uno de los encargados del plan y ellos se encargan de captarlos y bueno se trata de hacer una inducción, una reunión informativa, donde se les explica en que consiste el plan o el programa altiro, de una, se les invita a los campamentos a conocer a las personas, a conocer en que consiste todo, o sea de crear un impacto en esta persona que en el fondo diga, algo falta acá o se necesitan manos y aquí estoy, eso es la captación...”(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“...Sí, estamos organizando una base de datos de voluntarios de todo Chile de una manera de captación por Internet, mas rápida y donde esta persona que se mete a la página de Iquique y vea los proyectos que hay en Iquique directamente y no pase a Santiago y yo después venir a las ciudades, de alguna manera se trata de buscar herramientas comunes para la organización, bueno más que nada esa es la labor actual del voluntariado, primero captar y después preocuparse del voluntariado...”(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

Etapa de Capacitación: La principal característica de los voluntarios de UTPCH es que son universitarios, en este sentido UTPCH posee una gran diversidad de voluntarios que estudian carreras universitarias distintas, y no muchas veces relacionadas con el ámbito social. Es por esto que esta etapa es de suma importancia para el inicio del trabajo voluntario en campamento, puesto que debe entregar los conocimientos necesarios para que el voluntario tenga un proceso de inserción a la comunidad óptimo, es decir, conocer las principales características de la comunidad, puesto que lo que se intenta evitar es que el voluntario abandone el trabajo.

*“...pero también nosotros tenemos que ser responsables de formar ese voluntario, el voluntario de ingeniería por ejemplo, no tiene porque manejar un tema social, entonces nosotros tenemos que contextualizarlo, igual que el chiquillo de jurídica que tiene todas la disposición para ser coordinador de campamento, quizá no es que no lo sepa, si no que no tiene porque saber de repente la gente o que significa ser vulnerable, o sea, esas cosas hay que enseñárselas...”*  
(Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)

Etapa de Derivación: Al conocerse las motivaciones de los voluntarios, y las características personales, el Área de Voluntariado, deriva al voluntario al Área correspondiente en donde cada encargado lo va derivando hasta llegar al campamento mismo.

*“...O a cualquier área, si no que capte al voluntario desde la universidad, de no se donde, lo capaciten y lo derive según la referencia específica del voluntario y ahí uno ver si ese chiquillo se adapta para tu área o no...”* (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)

Etapa de Acompañamiento: El voluntario al trabajar en una comunidad se enfrenta muchas veces a situaciones a las que no está acostumbrado, y muchas veces tiene que entregar mucho de si para hacer que las ideas se concreten. En este sentido esta etapa es quizás la más importante dentro de la tematización del voluntariado.

*“...y lo importante de todo esto es que probablemente todos los voluntarios trabajan para los pobladores, pero no hay nadie que se preocupe de ellos cuando se desgastan, cuando de repente incluso llegan a perder clases por estar en los campamentos o se estresan por estar todos los días en la oficina ...”*(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)

### 5.1.2 ¿Quiénes son los encargados de desarrollar la etapa de acompañamiento?

Debido a su importancia todos los planes de UTPCH, que trabajan con los voluntarios deben preocuparse de acompañar a sus voluntarios

*“...entonces este proceso de acompañamiento más que nada se distribuye en los coordinadores de plan o de programa a través de las reuniones semanales que hacen, en estas reuniones semanales más que nada se ve cual es el desempeño de cada una de estas personas, se juntan y bueno es el instante y es el momento para que estas personas muestren un poco sus problemas de repente que tienen para intervenir, de repente se hacen talleres y no llega nadie, es tratar de expresar este tipo de problema que tu tienes o dudas o consultas y en esta misma reunión se trata como de acompañar en el proceso al voluntario y en muchas ocasiones también se puede poner a una persona a cargo de la otra en el mismo programa y el mismo coordinador, lo puede llamar durante la semana y preguntarle:- oye ¿como estás? y todo el cuento y ese sería como el acompañamiento más que nada...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

### 5.1.3 ¿Cómo se define el concepto de Voluntario?

Si una de las principales fortalezas de UTPCH es la figura del voluntario, porque es el ejecutante del modelo de intervención, es necesario detenernos en la definición que se hace de éste desde la organización.

1- Agente de cambio. Ser un agente de cambio sería la motivación para hacer Voluntariado.

*“...Yo creo que los universitarios, como todo ser humano igual tiene sensibilidad y que sensibilizan ante los problemas, existe como un, sobre todo en la época universitaria, donde tu sueñas con un mundo mejor, donde tu sueñas con hacer cambios , con ser un agente de cambio, tienes como hambre de que cambien ciertas cosas, como que eres muy repelente al sistema, es como que hay*

*cosas que no te gustan del país, que no te sientes parte de este país y que a través de estas instancias, si puedes ayudar a gente que lo necesita...”*  
(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)

2- Predominantemente Jóvenes.

*“...Yo creo que más que nada por eso, porque justamente este grupo etario presenta ciertas cosas que otros grupos etarios no lo representan, o sea hay una estadística que dice que más del 70% de los voluntarios de Chile son jóvenes...”*  
(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)

#### 5.1.4 ¿Por qué participan en UTPCH?

1- Presencia en la opinión pública.

*“...UTPCH, esta bien posicionada la marca, o sea en ese sentido, yo creo que uno de los tantos motivos por los cuales la gente llega al techo, porque está en todo Chile, también porque hay organizaciones en todo Chile...”* (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)

2- Especificidad del Área de intervención.

*“...Es que yo creo, que son pocas las instituciones que trabajan con campamentos, o sea hay otras que trabajan con micro campamentos o algunos programas dentro de la gran fundación como el Hogar de Cristo que trabaja con campamentos, pero programas, pero UTPCH trabaja con campamentos y lo peor de todo es que estos campamentos están ubicados dentro de una misma ciudad, que esa misma ciudad puede tener un tremendo centro comercial o puede tener tremendos condominios y como joven dices:- hay campamento acá y todo el cuento- y te llama la atención y por lo mismo te decí, o sea, este deseo de cambiar las cosas y para trabajar con un campamento y saber que puedes provocar cambios y puedes aportar con tus competencias y conocimientos, o sea,*

*obviamente fomenta mucho más que vengas a trabajar a UTPCH más que nada eso y a la publicidad, yo creo que la imagen de...” ...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

#### *5.1.4 ¿Cómo llegan los voluntarios a UTPCH?*

##### *1- Publicidad y Difusión.*

*“...en cierta manera es por la publicidad también básicamente, o sea yo creo que tampoco diversas instituciones se hacen voluntarios de nosotros y todo el cuento, es por algo...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

*“a través de las charlas, a veces hay mucha gente que quiere ayudar y no sabe donde, y se queda ahí, en querer ayudar, pero nunca ha averiguado, pero igual quiere ayuda, entonces presentamos el techo, y ven, les gusta, les parece y bien...”(Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

##### *2- Conocer a otros Voluntarios de UTPCH.*

*“...Primero yo creo que porque la primera llegada de los voluntarios a la institución es a través de como, el boca a boca como: -oye sabes que, yo estoy en UTPCH y vamos-, primero, y si les gusta, bien, primero que nada eso, yo creo que se pasan el dato y todo el cuento...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

#### *5.2 Vínculo producido entre Voluntario y Poblador.*

Otra de las principales fortalezas de UTPCH es el vínculo que se forma entre voluntario y poblador, ya que como hemos visto voluntarios y pobladores están separados social, cultural y espacialmente, es decir, en la vida cotidiana es muy difícil que se relacionen, es así como a través de la intervención de UTPCH, pueden interactuar.

*“...Una vez que este voluntario nuevo entra a un campamento porque después de todo hay un choque de dos realidades totalmente diferentes, o sea este choque de realidades provoca y produce posteriormente muchos conceptos, valores aprendidos, una serie de cosas que probablemente uno las adquiere, las aprecia y las guarda, o sea compartir la experiencia como lo decía recién...”(Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

De este modo al establecerse relaciones entre pobladores y voluntarios, se producen aprendizajes mutuos, en donde no es sólo el poblador el que aprende o es ayudado, sino también los voluntarios, esto se manifestaría en los aspectos ya planteados; enriquecimiento de la formación como profesionales, nuevas experiencias de vida.

*“...lo que ocurre con el voluntariado acá es que existe una relación como muy rica, muy estrecha entre el voluntario y el foco de intervención, a que me refiero con esto, el voluntario aprende mucho del poblador, el voluntario desarrolla competencia, como te decía, personales y de su propia profesión, y este poblador también aprende del voluntario y el mismo poblador gracias a la relación con el voluntario va también adquiriendo competencia, se puede potenciar un liderazgo en los pobladores como también en los voluntarios...”(Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

*“...A parte también si tu vas a enseñar también vas a aprender de los pobladores, los pobladores aprenden de ti, una subjetividad, y eso más que nada, en realidad, la interacción social...” ...”(Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

En este sentido UTPCH espera y potencia que se generen relaciones sociales de tipo horizontales entre voluntarios y pobladores.

*“Entonces, lo que nosotros rescatamos es eso, de mirar al poblador , cara a cara, frente a frente, no sobre el hombro, ni mirarlo como que yo vengo aquí a hacer cambios y mirar a la otra persona hacia abajo, todo lo contrario, siempre nosotros seguimos lo que dice el Padre Hurtado, que es hacer la caridad con amor, no la caridad donde uno da 100 pesos por dar, sino la caridad del poblador del campamento, conocer su experiencia, aprender de esa persona...” (Encargado Nacional Área de Voluntariado UTPCH)*

## **6- Debilidades.**

1- Estructura muy rígida.

Una de las principales debilidades observadas es la estructura muy rígida de UTPCH, que muchas dificulta la intervención.

*“...Pasa porque el techo históricamente ha tenido una formación de planes, entonces todos tienen esa estructura en la cabeza "planes, planes, planes" y cada plan por su lado y cada uno tiene que tener sus indicadores de éxito, entonces yo igual entiendo a los chiquillos, que es fome cuando yo por un lado estoy diciendo respeten los procesos de la comunidad, respeten los procesos de la comunidad, como que se sienten un poco entrampados, pero por otro lado tienen que tener no se cuantos miles de micro créditos, no se cuantos talleres de salud andando, no se cuantos chiquillos en pre-escolares, no se cuantos talleres de Infocap, igual los entiendo...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

Esta estructuración rígida puede generar dificultades en el proceso de intervención.

*“...Entonces yo creo que se culpa mucho la mesa de trabajo, que se demora en formarse y todo el cuento, pero si todos antes nos propusiéramos organizar a la gente, quizá se nos haría mucho más natural el proceso de formación y organización de la comunidad y quizá no tendría que existir la mesa de trabajo, sino que como todos están propiciando la organización habría una*

*reunión semanal donde todos hablamos lo que tenemos que hablar y todos seamos felices...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

## 2- Déficit en el proceso de Acompañamiento.

El proceso de acompañamiento fue una de las principales motivaciones para elaborar un Área de Voluntariado, puesto que en esta etapa es donde se producen las principales dificultades.

Como se vio en el punto anterior, UTPCH al ser una organización presente a nivel nacional, debe estructurarse en dirección nacional, dirección regional, esta estructuración hace que el proceso de acompañamiento también deba estructurarse a fin de hacerlo más operativo.

*“...yo no los puedo acompañar nacionalmente, pero si los puedo acompañar a cada uno de los coordinadores regionales, o cualquiera de las oficinas regionales o nacionales...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

Este proceso de acompañamiento estructurado se agudiza más en la Región Metropolitana, la que por su tamaño y cobertura muchas veces se torna poco manejable.

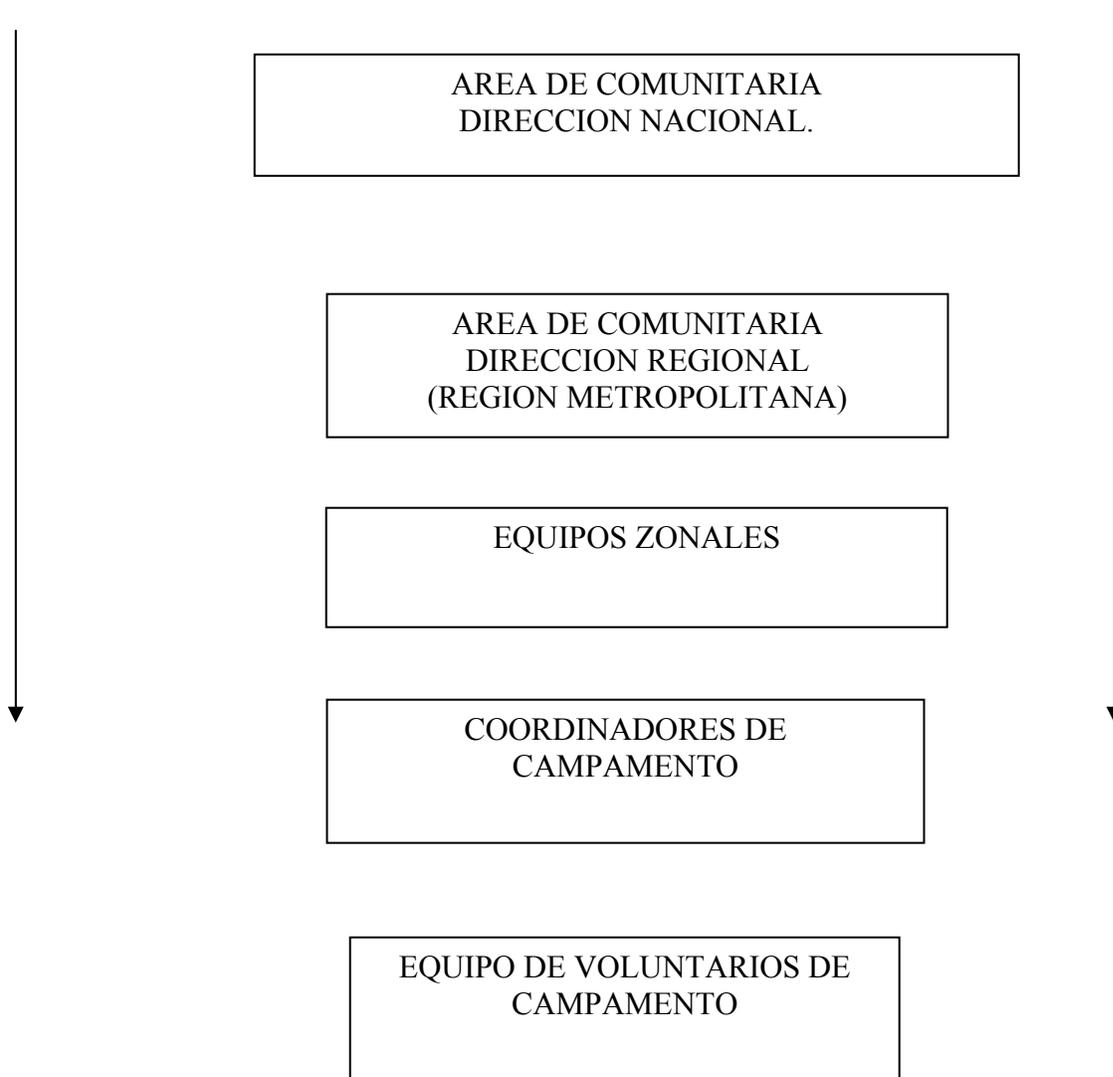
*“... El proceso de seguimiento es un proceso como que muchas veces se va, se escapa de nuestras manos, sobre todo acá en Santiago...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“...Claro eso es como lo mas complicado, es difícil de estar encima de cada uno si no, es que alguien se preocupe de los procesos por eso tenemos a personas encargadas de 7 a 10 campamentos, para que pueda llevarlas un poco mas cerca...”(Encargado Región Metropolitana Área de Comunitaria UTPCH)*

*“... Nosotros, tenemos 3 personas que coordinamos todo el trabajo; uno se encarga de todo lo que son los talleres; el otro de todo lo que es comunitario en sí, las mesas de trabajo, y el otro con todo lo que tiene que ver con estas 2 personas más el resto de la institución que es como el director; y de ahí hay 18 personas que son las zonales, los jefes y los subjefes de las zonales, y estas personas se preocupan, son como los comunitarios de 2 o 3 comunas y van viendo los procesos que se van formando en los campamentos y están acompañados por una persona por cada uno de los planes que la comunidad demanda, o sea por ejemplo; si están los encargados de Lampa y Colina que están el jefe y subjefe si alguno de los campamentos está demandando educación se pone una tercera persona en este equipo de coordinación de la zona asociada a la educación (...) y esta misma estructura así como de equipo, que pueden llegar a ser 6 personas, pero se trata de aplicar a los campamentos, o sea la idea es que el campamento exista un coordinador de campamentos, o dos coordinadores. y que exista un encargado por cada herramienta, o sea 1 de salud o 1 de educación, entonces la idea de crear estos equipos es un poco llevar la coordinación de los voluntarios a darle un aire nuevo en los campamentos (...) el tema como de visión de equipo nos permite, no perder esta visión integral de lo que sucede en el campamento, o sea, si ellos trabajan solos, solo veríamos la visión del dirigente y no otros dirigentes...” ...”(Encargado Región Metropolitana Área de Comunitaria UTPCH)*

*¿Cómo se organiza el proceso de acompañamiento en la región metropolitana?*

Organigrama del Área de Comunitaria Región Metropolitana.



Pese a este proceso estructurado de acompañamiento, los encargados de Áreas han tratado de involucrar a las personas que trabajan en la oficina, para no producir una desvinculación con la situación a la cual se esta interviniendo.

*“...pero lo que está coordinado estamos involucrados en varios procesos en distintos lugares, yo ponte tu, estoy acompañando lo que es las comunas de Puente Alto, La Florida y Pudahuel, entonces también me voy involucrando en sus mesas de trabajo y así vamos siguiendo y aportando una vez que estamos dentro (...) por otra parte los que estamos en la oficina desde el año pasado que estamos en proceso de incorporación de cada una de las personas que trabajan en la oficina, tenga una responsabilidad en un campamento particular (...)...”(Encargado Región Metropolitana Área de Comunitaria UTPCH)*

3- Poca seriedad del trabajo voluntario.

Otra de las debilidades observadas en UTPCH es la poca seriedad con la que se enfrenta el trabajo voluntario, ya que se enfatiza en que aun cuando es una actividad voluntaria eso no es sinónimo de irresponsabilidad.

*“...Entonces la critica que haría sería la poca seriedad que los voluntarios le toman a esta pega, por más voluntario que sea para mi es un trabajo el hecho de trabajar con personas, ya es delicado, es difícil, constante y variable, entonces yo creo que la crítica que le haría es que a veces se toma con poca seriedad...”*  
*(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

Relacionado con lo anterior otra debilidad presente en UTPCH es la alta frecuencia de la rotación de los cargos en la oficina.

*“...Y hay mucha rotación de cargo y con eso también el voluntario tendría que estar ahí, ahí para que no se produzca tanta rotación de cargo, porque a veces tu puedes llamar a una organización pública y puedes decir - alo, usted habla con tanto, tanto- que raro si yo hace un mes hable con esta persona , no es*

*que yo estoy ahora-; como que en ciertas ocasiones como que el cargo o la responsabilidad le queda grande o no la toma como corresponde, esa es la crítica que le haría de repente al techo, tomando en cuenta personas que lo integran, la rotación de los cargos es una cosa impresionante, la cantidad de gente que está, está dos meses..” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

#### 4- Instrumentalización del trabajo

Otra debilidad de UTPCH se presenta cuando el trabajo voluntario no se reflexiona ni discute, sino que se transforma en realizar actividades.

*“...el voluntariado se desempeña, trabaja dentro de toda esta, podríamos decir, vorágine, que se realiza en el techo donde hay gente que trabaja acá, trabaja en este lado, trabaja todos los días, o sea como que en un tiempo se transformó en una máquina de hacer cosas y en el fondo donde está la retroalimentación, donde está el parar, y reflexionar lo que tu haces, cuestionarte lo que haces...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

#### **7- Doble contingencia.**

Finalmente uno de los elementos presentes en UTPCH y que puede ser observado como una debilidad para el sistema organizacional, es la alta presencia de contingencia en las relaciones establecidas, puesto que por un lado la principal fortaleza está dada por la facilidad con la que se logra la confianza entre pobladores y voluntarios, pero por otro lado esta confianza entre ambos es muy difícil de lograr.

La contingencia es definida como la posibilidad de que todo sea y no sea. Y en este sentido las relaciones establecidas por UTPCH y sobre las cuales trabaja son altamente contingentes.

*“...Sabes que a veces puede sonar como contradictorio pero lo más difícil es lograr la confianza en un poblador y a veces lo más fácil es que esta persona enganche porque la gente se ilusiona, se ilusiona con este cuento porque tu llegas y conversas con ellos y tú le dices por qué no se organizan, nosotros les ayudamos a organizarse y a veces la gente prende al tiro y como también prendieron cuando llegó la organización X y le prometió cielo, mar y tierra y al final, tu me entiendes, es como contradictorio, pero es como, se puede interpretar de dos maneras, o sea, puede costar mucho, como no puede costar nada...”(Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

## **7- Descripción del proceso de formación y estructura de la organización Mesa de Trabajo del campamento Las Lomas II**

### **1- Proceso de formación organización Mesa de Trabajo.**

Es preciso señalar que si bien existen muchas Mesas de Trabajo en los diferentes campamentos intervenidos por UTPCH a lo largo del país, las características que adquieran éstas no son las mismas en todas las MT<sup>2</sup>, es decir, cada MT es diferente una de otra, puesto que cada campamento es distinto, las necesidades, expectativas de los pobladores, canalizadas en ellas, por tanto son diferentes.

#### **1.1 Descripción.**

Como todo proceso de inserción de la MT, ésta ingresó al campamento Las Lomas II, por vía de la figura del Voluntario, quienes realizaron una reunión con la Junta de Vecinos<sup>3</sup>, puesto que, como vimos, la figura del dirigente es de suma importancia para el funcionamiento de la MT.

Después de realizada la reunión con la JJVV, en donde se expuso de qué se trataba la MT, se hizo una reunión con los pobladores interesados, para lo cual se realizó un proceso de difusión de la MT, por medio de colocación de carteles y puertas a puertas, proceso confiado a la figura del voluntario.

*“...Bueno en un principio tuvimos que golpear hartas puertas. Me acuerdo que llegamos al campamento y existían una directiva súper bien constituida y de ahí tratamos de colgarnos un poco, pero en verdad como que ellos dijeron que invitáramos a la gente, le preguntáramos que querían hacer y que viéramos ahí cómo hacerlo, entonces mas que nada fueron muchas puertas a puertas, muchas, y pegábamos papeles y llegaban 3 personas y seguíamos pegando papeles y*

---

<sup>2</sup> En adelante MT

<sup>3</sup> En adelante JJVV

*llegaban 30 (...) y ahí se fueron dando las cosas, de a poco logramos lo que tenemos ahora, con mucho esfuerzo...” (Voluntario 1 MT)*

*“... Pusimos carteles, es que claro la verdad, es que hicimos carteles pero nunca pusimos que iba a hacer una mesa de trabajo como que invitamos a una reunión...” (Voluntaria 1 MT)*

*“...A una reunión a la gente del campamento para lo que va a ser el trabajo del techo en conjunto con los pobladores, una cosa debe haber sido, no me acuerdo mucho...” (Voluntario 1 MT)*

En un principio hubo gran acogida por parte de los pobladores, teniendo una gran asistencia, pero con el tiempo, al empezar a realizarse las actividades propias de la MT, surgieron los malentendidos, los que provocaron que el número de integrantes bajara, llegando a constituir un grupo estable de 10 personas, éste grupo funcionó hasta fines del año pasado, manteniéndose por el presente.

*“..Se hizo una reunión general primero, y ahí la primera reunión que tuvimos fueron como 20 y después a medida que fue pasando el tiempo fue bajando, bajando, que mucha gente después no quería trabajar porque habían problemas, entre las cosas que pasan que copuchas que cahuines, así que por eso que al final quedamos como 9 al final yo seguí a pesar de todo lo que pasó, yo seguí, y eso. (Pobladora 2 MT)*

## **1.2 Motivos.**

Principalmente los motivos que generaron la creación de la MT, son externos al campamento, pero también podemos identificar motivaciones internas.

### Motivos Externos.

La motivación externa al campamento Las Lomas II, que determinó su formación viene desde UTPCH.

*“...Bueno, la mesa de trabajo se formó, o sea vino un día, en marzo, vino una gente de UTPCH, los voluntarios, los organizadores de UTPCH, los técnicos que le llaman...” (Dirigente Campamento Las Lomas II)*

*“...es que fue hace harto tiempo, hace harto tiempo que pasaron unos chiquillos diciendo que eran de UTPCH, que si queríamos venían a la sede para conversar, para reunirnos, para, yo me acuerdo que fue para juntar plata...” (Focus Group Pobladores)*

Esta motivación está dada por el modelo de intervención presente en UTPCH, y por la importancia de la etapa de intervención formal descrita en el capítulo anterior. Lo principal de dicha etapa es capacitar a la comunidad, entregándole los conocimientos necesarios para que se hagan cargo de su proceso de (er) radicación, puesto que las personas que viven en los campamentos se encuentran en diferentes estados, siendo el más presente el estado de desesperanza aprendida, el cual podemos definir como un proceso en donde a consecuencia de las continuas desilusiones, exclusiones y privaciones de todo tipo, las personas entran en un círculo vicioso de no sentirse capaz de realizar ciertas actividades.

*“...más que nada porque el poblador de campamento siempre está con la idea del "es que yo no puedo", "yo no sé...” (Encargado Nacional Área Voluntariado UTPCH)*

*“... cuesta darle constancia a los procesos, los campamentos vienen de y están sometidos como a una constante desesperanza aprendida, donde creen que ya*

*por mucho que se organicen como que esto no va a funcionar nuevamente, qué sacamos con organizarnos...” (Encargada Nacional Área de Comunitaria UTPCH)*

A este estado de desesperanza aprendida se suman, entre otros, estados de; exclusión, desinformación, desorganización, posición de desventaja social y continuos roces entre los vecinos. Estados que producen que en si, el campamento tenga muchos cambios en términos de necesidades y expectativas, por tanto, el que los pobladores aprendan a organizarse, a canalizar sus necesidades y tomar decisiones, es uno de los principales objetivos de UTPCH.

Como se ve los campamentos se encuentran en estados de exclusión tanto primaria como secundaria. Como vimos en el marco teórico la exclusión primaria remite a que las personas no pueden acceder a los sistemas funcionales, lo que puede implicar la inclusión a servicios básicos, es decir los habitantes de los campamentos se encuentran excluidos de servicios básicos como vivienda, lo que acarrea que su calidad de vida se vea afectada, así mismo tienen dificultades para insertarse en el mundo laboral, escolar. Este proceso de exclusión primaria es reconocido por los pobladores de campamentos expresándose en el sentimiento de desesperanza aprendida.

Por otro lado los habitantes de campamento también se encuentran en un estado de exclusión secundaria, puesto que las relaciones entre ellos se caracterizan por ser de constantes roces y malentendidos. Se profundizará sobre esto más adelante.

#### Motivos Internos.

Aun así también en la formación de la MT, hubo motivaciones internas, que posibilitaron que la motivación externa pudiera concretizarse en la formación de la misma. Dichas motivaciones vienen dadas desde las necesidades de los pobladores, ya sean necesidades materiales o inmateriales.

*“.. Se formó un grupo que queríamos trabajar, queríamos juntar plata pa nuestra casa y los que estamos nos cuesta juntar plata...”. (Pobladora 1MT)*

### 1.3 Elementos Estimuladores de la formación de la MT.

Con respecto a los elementos que estimularon la formación de la MT, debemos hacer una distinción entre lo que piensan los voluntarios y los pobladores, puesto que ambos forman parte de sistemas diferentes. Que si bien se acoplan en la MT, poseen estructuras disímiles.

#### Desde los Voluntarios.

##### 1- Cantidad.

Los voluntarios reconocen que uno de los elementos que estimuló la formación de la MT fue la gran cantidad de pobladores que aceptaron la invitación.

*“...Yo creo que lo que menos costó, que yo pensé que iba a ser más peludo, era que llegara la gente, como que al tiro llegó siempre harta gente, cachai, al final nunca terminamos plantados ni con una persona ni con... siempre llegaban por lo menos cinco, bueno hasta hubo una época que teníamos 25...” (Voluntaria 1 MT)*

##### 2- Calidad.

Si bien la cantidad de pobladores dispuestos a participar fue un estímulo para la formación de la MT, también la calidad de dichos pobladores, calidad en el sentido de la gran variedad de caracteres y personalidades, con el que cada uno aportó a la MT, caracteres que la enriquecieron y le dieron su especificidad.

*“...Igual uno conoce que hay una diversidad y también lo mismo ayuda pa, porque si bien la Luisa es más conflictiva es más movía, entonces ella tiene más contactos, y ella va a ir a comprar los vasos a la vega porque valen dos pesos menos que en la esquina de su casa y que la Magdalena no lo haría, entonces también es como valorada la diversidad que hay dentro del grupo, sabemos a quien decirle cada cosa, sabemos quien se puede quedar hasta las cuatro de la mañana despierto y...” (Voluntario 1 MT)*

### Desde los pobladores.

#### 1- Necesidad.

Como ya se mencionó, la presencia de necesidades también fue un estímulo para la formación de la MT.

*“...Bueno la necesidad de juntar la plata po, ¿SI?, sí la necesidad de juntar la plata, porque no la tenemos po y es difícil juntarla...” (Pobladora 4 MT)*

#### 2- Figura del Voluntario.

La importancia de la figura del voluntario es identificada por los pobladores como uno de los principales estímulos a la formación de la MT, dicha importancia está dada no por que ellos pertenezcan a UTPCH, sino por sus características personales, expresado en el entusiasmo, alegría, esfuerzo.

*“...El entusiasmo de los chiquillos, porque ellos siempre estaban acá, siempre, siempre, a si que yo creo que eso, porque si no hubiera sido por ellos, la gente aquí, nosotros hubiéramos formado algo aquí entre nosotros, no, no funciona. A mi me gustó que hubieran venido los chiquillos...” (Pobladora 2 MT)*

### **1.4 Elementos Inhibidores.**

Tal como se distinguió entre elementos estimuladores provenientes desde Voluntarios y Pobladores, se hará lo mismo con respecto a los elementos que inhibieron la formación de la MT.

#### Desde Voluntarios.

Los voluntarios identifican los siguientes elementos inhibidores para la formación de la MT.

1- Alta presencia de incomunicaciones generadoras de malentendidos, conocidos popularmente como “cahuines”.

*“...H- Yo creo que es...los cahuines jajajaj*

*M- Los cahuines fueron, yo creo que el mayor problema*

*M- Es lo que más problemas nos ha causado...” (Coordinadores Campamento Las Lomas II 2005)*

*“...M- Porque una dijo que la otra dijo que no había dicho, porque tú dijiste, que tú le dijiste, le pasaste esto y por qué a mi no, ¿cachai?*

*H- Claro tuvimos dos grandes conflictos gracias a los cahuines de que él dijo, que yo dije que tú dijiste...*

*M- Que la miraste y le pasaste esto y por qué, y eso al final, lo que si llega una antes y te lleva pa un lado y te dice “oye es que la Juanita le dijo a la (...) y ahora todas están diciendo que ustedes no sé que”, y a parte que como que nos meten a nosotros en la mitad de los cahuines y la verdad nosotros vamos una vez a la semana, entonces tampoco es que como que seamos demasiado parte de. (Coordinadores Campamento Las Lomas II 2005)*

## **2.- Relaciones establecidas entre la Junta de Vecinos y la MT.**

Debido a que el campamento Las Lomas II posee una directiva consolidada, legitimada y muy activa, en un principio las relaciones establecidas con ellas generaron ciertos niveles de inhibición para la formación de la MT.

*“...Y bueno el error (...) que también nos costó también, que la directiva del campamento esta súper como institucionalizada ¿cachai? y de repente ellas como que se sintieron un poco pasadas a llevar por lo que nosotros hacíamos, porque como ellas no van a las reuniones no les consultábamos siempre tampoco lo que hacíamos ¿cachai?, entonces “claro que ustedes hicieron un bazar y no nos*

*preguntaron y quedó la embarrada y si nos hubieran preguntado, nosotros les hubiéramos ayudado porque nosotros conocemos a la gente”, entonces como que tuvimos ene de roces al principio por eso...(Voluntario 1 MT)*

*“...Y diga que es una mala idea, entonces quedamos de que partida ellas iban a participar, que tampoco fue así porque la única que va es la Wilda, es la dirigente, pero se supone que ella se comunica con el resto, y que iban a tener reuniones como oficiales con la directiva que una vez al mes, que era como con todos los coordinadores y la directiva, y era como pa ver que se estaba haciendo que faltaba, ¿cachai?, y también yo creo que pa tenerlas contentas a ellas cachai pa que no se sintieran desplazadas. (Voluntaria 1 MT II)*

Estas relaciones se vieron afectadas también, por la descoordinación entre la Junta de Vecinos y los programas de UTPCH presente en el campamento.

*“... era como importante, pa evitar conflictos en el fondo, porque de hecho antes de eso tuvimos un conflicto, porque un día vino la coordinadora de Lo Barnechea y habló de la vivienda y les contó lo que ella sabe que va a pasar y que está pasando y que no está pasando, mientras que la directiva les había dicho cosas, les había montado otra película como era todo más...” (Voluntaria 1 MT)*

### 3- Falta de experiencia.

A su vez los voluntarios reconocen que las dificultades que encontraron en el transcurso del trabajo fueron originados por la falta de experiencia en el tema.

*“...Yo creo que los problemas que tenemos con los bazares y los bingos es sólo falta de experiencia...” (Voluntaria 1 MT)*

*“...Sí hubieron dificultades, pero bien, o sea más que nada yo siento como parte culpa eso, pero también era primera vez que yo hacía esto, la Meri también nunca había sido coordinadora, o sea en realidad... o creo que había sido*

*coordinadora, pero en otro campamento, es distinto... entonces en verdad como que... fueron cosas que nos han ayudado a seguir adelante, fueron cagasos que se necesitaban...” (Voluntario 1 MT)*

### Desde los Pobladores.

Los Pobladores identifican los siguientes elementos inhibidores para la formación de la MT. En cada uno de esos elementos inhibidores se manifiesta el estado de exclusión secundaria de la que se hablo anteriormente. Caracterizada por la complejidad de las relaciones sociales entre los pobladores.

#### 1- Desconocimiento del otro.

Al contrario de lo que se puede pensar este elemento inhibidor no sólo se manifiesta en la relación voluntario – poblador, puesto que se conocen recién en el proceso de formación de la MT. Sino también en la relación poblador – poblador, en donde los pobladores reconocen que a pesar de que viven en el mismo lugar y por muchos años, existe un estado de desconocimiento del otro, lo que hace que a la hora de querer generar un vínculo participativo cueste mucho el confiar en la otra persona.

*“...Problemas como al empezar por lo mismo de que cuesta somos todos distintos en la manera de pensar y o de que no nos conocemos a pesar de que somos vecinos no nos conocemos bien, fue una manera también de conocernos porque como vecinos nos vemos todos los días nos saludamos, pero no sabemos mas allá de su vida, entonces nos costaba de primera, nos costaba de primera conocernos y el voluntario obviamente mas porque no nos conocíamos, que opinaban como se podía trabajar(...) para nosotros el año pasado fue todo nuevo pero no encuentro que hallan habido problemas..” (Dirigente campamento Las Lomas II)*

## 2- Falta de comunicación

La falta de comunicación también es identificada como un elemento inhibitor, este elemento se relaciona con el punto anterior, puesto que el no conocer al otro, que muchas veces vive en la casa de al lado, produce que se generen dificultades, principalmente dadas por no saber como comunicar lo que se piensa, sin caer posibles discusiones.

*“...Hartos, bastantes, por falta de comunicación, entre nosotros, y también con los voluntarios, pero yo no tuve con nadie...” (Poblador 2 MT)*

*“...-en el fondo había que aprender a decir las cosas con respeto y recibir también y uno a veces también dice y que me viene a decir este...” (Focus Group Pobladores)*

3- Alta presencia de incomunicaciones generadoras de malentendidos, conocidos popularmente como “cahuines”.

Este elemento inhibitor está presente en el discurso tanto de voluntarios como de pobladores, constituyéndose en uno de los elementos inhibidores principales para la formación de la MT, ya que es identificado por ambos sistemas. Este elemento está generado en las relaciones que los pobladores establecen.

*“...Si, o con los chiquillos, a ver entre los voluntarios y la gente de por aquí, no pero más que con los voluntarios no, fue más mal entendido de la gente, de repente habían problemas por las cosas que llegaban, que la gente se quiere acaparar todo para ellas, hay gente muy ambiciosa aquí, no le dejan a los demás quieren ser solamente ellos, entonces eso fue, esa fue la dificultad más grande que tuvimos el año pasado, oooohhh fue terrible lo que pasó, terrible, fue que la gente se llevaba las cosas, fue como un bazar que hubo y la gente se puso a comprar ropa cuando los chiquillos trajeron porque se juntaron todos, todos, los voluntarios, y la gente quería, los que estábamos trabajando querían dejarse las cosas para ellos altiro en el momento, y la idea no era esa, la idea era separar las*

*cosas, separarla para el otro día venderlas, no la gente que estaba trabajando ahí quería todo dejarse para ellos. Fue terrible, lo más terrible que hay...”. (Pobladora 4 MT)*

## **2- Estructura Organización Mesa de Trabajo.**

### **2.1 Objetivo.**

Con respecto al objetivo que persigue la MT también es necesario distinguir entre lo que observan los voluntarios de los pobladores.

#### Desde los Voluntarios.

En la observación de los voluntarios la MT pretendería alcanzar un sólo objetivo, el cual va de la mano con el modelo de UTPCH que están implementando a través del trabajo voluntario.

Este objetivo es apoyar a la comunidad en el proceso de organización hacia la vivienda definitiva, de este modo la organización MT tiene como función canalizar las necesidades de los pobladores y apoyar las decisiones que se tomen con respecto a ellas.

En este sentido los voluntarios reconocen que la principal necesidad, expresada explícitamente, por los pobladores es juntar dinero para la vivienda definitiva, y hacia ese objetivo se han encaminado las actividades desarrolladas por MT. Esta diferencia en la percepción del objetivo de la MT produce que exista cierta ambigüedad en la observación de los Voluntarios con respecto a este objetivo.

*“...Una opinión súper personal que yo creo, de la mesa de trabajo pero es como darle una instancia para relacionarse con los pobladores con gente de UTPCH, que por medio de las opiniones de los pobladores y de UTPCH, de resolver los problemas de las platas que quieran juntar para la vivienda definitiva, o sea es como la colaboración de todos, no es que nosotros vayamos y ayudemos a los pobladores en sus problemas cotidianos o a largo plazo, sino que es como*

*motivarlos a que busquen instancias para pensar esos problemas y resolverlos.  
(Voluntario 2 MT)*

*“- ...La idea era como trabajar con ellos, para cuando ellos tuvieran un problema estar ahí, tratar de resolver, ser como la conexión entre ellas y el techo como más o menos.*

*- Y entre ellas, como que entre ellas se conocieran, yo creo que ese es como, por lo menos, el que yo me planteé en un principio fue como lograr armar un grupo, una comunidad al final, que se conocieran, que logaran armar un bingo ellas, que armaran un bazar , que no sé po, que dijeran tú te encargai de la plata, tú te encargai de no sé que ¿cachai?, y como paralelamente juntar la plata pa la vivienda ¿cachai?, que yo creo que ese es el objetivo que esta más presente para ellas.*

*- Es como el que más les interesa a ellas*

*- El que más le interesa...*

*- Pero yo creo que el objetivo principal de por lo menos este año, desde un principio, que era como armar un grupo y trabajar en conjunto, se cumplió, como ellas mismas dijeron, como que se conocieron y hay una cierta confianza como pa decir que si la Alicia es la encargada de la plata no se la va a robar que eso es lo que existía antes.*

*- Claro esa es yo creo es el objetivo principal de la mesa de trabajo, porque el campamento igual se va a acabar en dos, tres años más y ellas van a seguir siendo vecinas entonces es como un apoyo entre ellas, no llegar al departamento y estar solos y poder ver a un (...).” (Coordinadores Campamento Las Lomas II 2005).*

### Desde los pobladores.

Los pobladores reconocen que la MT tiene como objetivo no sólo el que está relacionado con juntar dinero para la vivienda definitiva, sino que también están presentes otros, como aprender a organizarse, compartir con los vecinos, pero el objetivo principal observado por ellos es el relacionado con ahorrar dinero para la vivienda.

*“...El objetivo principal es juntar plata para la vivienda, y que es el mismo para todos, y ahora está mala la situación entonces eso me ayuda...” (Pobladora MT)*

*“... - pero en el fondo nosotros estamos por la plata*

*- sí, estamos por eso, al menos yo, ese es mi fin, independiente que salgan otras cosas...” (Focus Group Pobladores MT)*

*“...en el fondo (...), es ayudarnos, orientarnos como para cuando nos vamos a casa, no se termina todo, nosotros nos vamos a casa también tenemos que arreglar nuestras plazas, conversar con el vecino si quiere comprar una reja, o sea, en el fondo aprender a organizar también, aprender a organizarnos, saber convivir más, aprender a respetar al vecino de al lado, no se eso pienso yo, pero ellos también se han encargado de decirnos que la mesa de trabajo no es solo para juntar plata,(...) (Focus Group Pobladores MT)*

*“...La organización como tal, ellos siempre nos han recalcado que no es el fin de juntar la plata pa la casa, no. Es como un montón de cosas, conocernos... (...) vamos a seguir queriendo tener cosa entonces en el fondo pa que aprendamos a conocernos y relacionar...” (Pobladora 2 MT)*

A su vez, en los pobladores, esta presente otro objetivo, muy importante también, el relacionado con que la organización es un espacio para compartir con

los demás y por ende desvincularse de los problemas propios pasando un rato ameno.

*“...El objetivo para mi es enseñar algo que uno no sabe, que es la comunicación, para que se comuniquen entre sí, ahora yo conozco a más gente y las saludo, antes no saludaba porque no conocía...” (Poblador MT)*

*“...La necesidad de... haber mira, mujeres que no trabajan, entonces es una forma de tener un día... también es por... como te dije antes, porque no tenemos plata pa nuestras casa y estamos preocupados. También porque aquí mismo hacen cursos, ahora van hacer cursos de electricidad. Hay otras cosas...” (Pobladora 2 MT)*

*“...Es de partida conocernos más nosotros como pobladores, aprender a respetarnos. A mí en mi caso personal, me sirve porque yo tengo muchas cosas en mi cabeza, tengo 4 niños, trabajo de lunes a viernes. Voy allá y como que me relajo, estoy un rato tranquila, me sirve n (...). Me gusta juntarme para vender completos, hacer rifas pa... en el fondo pa nuestras casas ¿cachai?, ese es el fin...” (Pobladora 2 MT)*

## **2.2 Actividades.**

Las actividades se refieren a los medios a través de los cuales se intenta alcanzar los objetivos de la MT. En la presentación de ellas también haremos la distinción entre lo que observan los Voluntarios de los Pobladores.

### Desde los Voluntarios

Las actividades están relacionadas con el objetivo de la MT, siguiendo el objetivo que viene desde UTPCH, las actividades de la MT serían;

*“..Dentro de la mesa de trabajo hacemos eso, organizamos lo que vamos a realizar dentro del campamento...” (Voluntario 1 MT)*

Ya que el objetivo es apoyar la organización del campamento canalizando las necesidades y respaldando las decisiones, de acuerdo a esto las actividades de la MT serian:

*“...Las actividades son lo que se les ocurra, hasta el momento se han hecho bazares, creo que el año pasado funciono bien y todo, rifas, que esta fue como la primera vez que hicimos y súper bien... (Voluntaria 2 MT)*

A su vez los voluntarios distinguen entre actividades periódicas y esporádicas definidas principalmente por la celebración de alguna fiesta importante para la comunidad.

*“...Actividades que he realizado con los pobladores, partiendo de actividades que son periódicas, que tratan de buscar un poco de plata y organizarse para realizarlas, ver los temas de la comunidad, o sea, por ejemplo; ver si hay casos particulares de drogas o como el control de la delincuencia, ver como avanzan los temas de la relación entre la municipalidad UT y el campamento con relación a las casas, a la vivienda definitiva, son como cosas así. (Voluntario 2 MT)*

*“...bueno depende de la situación, generalmente estamos tratando de buscar diferentes cosas, pa tratar de mejorar la estadía, que supuestamente va hacer corta. Al mismo tiempo estamos realizando actividades para juntar plata para la vivienda definitiva, realizamos actividades para día específicos, día de la madre, día del padre, del niño, que más... para la canonización del padre hurtado, para (...) actividades recreativas, o sea en realidad, hacemos de todo un poco...” (Voluntario 1 MT)*

Finalmente los voluntarios observan una evolución de las actividades realizadas por la MT, desde actividades menos planificadas a más planificadas.

*“...En un principio fue como que tratamos cosas más cotidianas y más comunitarias, claro como que hay inundaciones entonces que hacemos, tu onda había un encargado que nos llamaba a nosotros, y otra que iba a buscar los plásticos, cachai era como*

*- apoyar...*

*- Claro, y esa yo creo que era más la idea de la mesa de trabajo, también me acuerdo que hubo una viejita, la mamá de....*

*- AH una viejita pon te tú que estaba enferma y no se podía parar entonces organizamos pa ir a hacerle el aseo...*

*- Claro, cachai, salió entre ellas, limpiarle la casa, bañarla, entre ellas y (...) salud también ahí incluimos...” (Coordinadores campamento Las Lomas II 2005)*

#### Actividades en conjunto con la Junta de Vecinos.

La relación con la JJVV en términos de realización de actividades es de apoyo mutuo, es decir ambas instancias se complementan para poder llevar a cabo las actividades, y participan en conjunto para eventos mas grandes como celebraciones.

Sin embargo quien tiene la última palabra a la hora de decidir si se pueden ejecutar las actividades planificadas es la JJVV, puesto que posee un mayor conocimiento de la comunidad.

En este sentido los voluntarios reconocen una evolución en la relación de ambas organizaciones, que las ha llevado a una mejor relación.

*“...- Participan en las actividades que ellos hacen.*

*- Si, por ejemplo típico que hacen actividades para los niños, en un principio era como mas separadas ahora las actividades que se realizan son en conjunto*

*- Apoyo mutuo.*

*- Hoy en día si, o queremos hacer algo para el día del niño, vemos si se puede hacer en conjunto, con la municipalidad, (...) eran más separadas pero igual junto, ahora es como complementario...” (Coordinadores Campamento Las Lomas II 2006)*

#### Desde los Pobladores.

A diferencia de los voluntarios las actividades identificadas por los pobladores están principalmente relacionadas sólo con el objetivo de juntar dinero para la vivienda.

*“...Bueno hacemos los bazares, ahora las completadas...” (Pobladora 1 MT)*

*“...Hacemos rifas, bazares que los bazares resultan bien. Y ahora que estamos pensando en hacer una completada, es primera vez que vamos a hacer una completada, porque el año pasado no hicimos completada, hicimos un bingo...” (Pobladora 4 MT)*

*“...bueno, vendemos ropa, hacemos bazares, hacemos completos...” (Focus Group)*

Sin embargo también se identifican actividades relacionadas con la organización y convivencia del campamento.

*“...Bueno tomar te...jajajja, bueno algo constructivo, cooperar entre si, ayudar al prójimo, esforzarse para tener algo mejor...” (Poblador MT)*

### **2.3 Miembros.**

Los miembros presentes en la MT son dos, los que pueden distinguirse como miembros externos y miembros internos. Dentro de los externos están los voluntarios, los que a parte de participar en la MT, también son los coordinadores del Campamento Las Lomas II, es decir, deben dirigir los diferentes programas implementados en la MT.

Por otro lado están los miembros internos, los que están dados por los pobladores y por los dirigentes.

En este sentido no existe una estructura ordenada en cargos, expresado en la ausencia de ellos, sin embargo se esperan ciertos comportamientos de algunos miembros, principalmente de los voluntarios, más que de los dirigentes.

Para entender mejor el punto anterior, nuevamente es necesario distinguir entre lo observado por los voluntarios y por los pobladores.

#### Desde los Voluntarios.

Los voluntarios reconocen sus funciones como coordinadores de campamento, pero son más reticentes a adjudicarse cargos dentro de la MT, en tal sentido se consideran uno más del grupo.

*“...Bueno se supone que yo soy la coordinadora del campamento, es que en la mesa de trabajo van los coordinadores del campamento con la directiva, y como que en este caso se amplió con los pobladores que quieran participar, pero dentro de la MT formalmente no debería haber como ningún cargo, deberíamos ser como más o menos todos iguales y que se yo, en la práctica pasa que mucha gente nunca habla en la mesa de trabajo, muchas como que la preside yo siento un poco la Wilda y la gente de un techo, lo que yo he visto desde el año pasado (...)...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...- Si no 100% y es obvio también, porque nosotros somos los que organizamos las reuniones al final y los que como que cortamos el queque.*

*- Pero no sé, yo creo que es como obvio que hay una imagen de autoridad de nosotros*

*- Pero tampoco es de autoridad plena, es como alguien, es como la cabeza en quien confiar.*

*- Claro es como la cabeza...” (Coordinadores Campamento Las Lomas II 2005)*

Así mismo observan diferencias entre las funciones que cada uno cumple, funciones que no son explícitas, sino que se manejan en el reino de las percepciones de cada uno.

*“...Los tres, los tres tenemos la... o sea de repente yo tengo como entre el grupo, entre los tres nos diferenciamos porque la Mariela es más organizada, Sebastián no sé, ahora le entregamos el cuento de los Fontechos, porque como estudia ingeniería comercial, se mueve más con el cuento de las platas y too eso, y yo en ese sentido como llevo más tiempo trabajando, soy como el contacto con lo zonales. Generalmente a mi me llaman para preguntarme todo, como está la lluvia y todo eso, yo soy más eso, y los tres nos...bueno con la Mariela un poco más lejos, pero...yo y Sebastián estamos como encargados un poco de las tutorías, apadrinándolos mucho y ayudar harto para que funcione eso... Al mismo tiempo la Mariela lo hará a través de Jurídica....” (Voluntario 1 MT)*

El único cargo reconocido es el de una pobladora que es la secretaria, pero éste cargo surgió por la necesidad de dejar constancia de las reuniones.

*“... Bueno la Claudia es la secretaria, yo soy... uno más me considero uno más con visión distinta a la que puede tener ella y con la posibilidad de aclarar sus dudas, a través del techo...” (Voluntario 1 MT).*

3- Los voluntarios observan una diferencia en el trato entregado por los pobladores dependiendo de si el Voluntario es Hombre o Mujer. Esta diferencia se expresa en el trato diferente que se le da por parte de los pobladores a los voluntarios ya sea si estos son mujeres y hombres. Es así como de las mujeres se esperan más que de los hombres, en el sentido de llevar la MT y hacer que los objetivos se cumplan eficientemente.

*“...Yo encontraba muy injusto lo que pasaba porque la meri se mandó cóndoros, es verdad, pero no fueron tan grandes tampoco, y se formaba una especie de cosa, no yo con la meri no, y nico se portó tan bien, lo quiero tanto y yo no entiendo por qué”.(Voluntaria 2 MT)*

*“...Y eso, yo le preguntaba a otra galla, que estaba en la reunión ayer, de jurídica, la Teresita Zegers, la que no habló casi nada, y me decía que la verdad pasa mucho, porque en general las mesas de trabajo la conforman las mujeres como que al jefe hombre como que nadie le dice nada, y pasa en todos los niveles, nosotros teníamos a dos zonales, la Gaby y Javier se llamaba, lo que hace la Meri con Juan Cristóbal ahora, la Gaby se corría por todos lados peleaba, la trataban mal no se que, y ese otro niño llegaba y como que ponía cara de simpático, era buen mozo y tenía como bla bla yo todos lo amaban, es raro en verdad.”.(Voluntaria 2 MT)*

#### Desde los pobladores.

Los pobladores observan una ausencia de cargos, pero es observado como algo positivo.

*“...No ninguno porque sería un fracaso, aquí hay mucha rivalidad entre las personas, es mejor así...” (Poblador MT)*

El único cargo que reconocen es el de la secretaria,

*“...No, no hay cargos, bueno sólo la Claudia que no sé qué hace, es secretaria, eso, pero nada más, ni siquiera lo hemos pensado ni nosotros ni los chiquillos, es que yo considero que no es necesario porque hemos trabajado bien así...” (Pobladora 2 MT)*

En este sentido los pobladores prefieren la ausencia de los cargos, puesto que reconocen en la figura del voluntario el encargado de dirigir la MT. En este sentido los pobladores observan las siguientes funciones que deben cumplir los voluntarios:

5- El primer grupo de funciones atribuidas por los pobladores a los voluntarios dicen relación con administrar la MT, es decir, guiar los objetivos y las actividades. En palabras de los pobladores los voluntarios deben:

#### 1.1 Coordinar.

*“..Nunca se ha planteado y yo siento que hasta el minuto no ha sido necesario, porque están los chiquillos y nosotros los respetamos mucho a ellos y sentimos en el fondo como que ellos son la directiva así, como que ellos... ¿entiendes? aunque ellos no toman decisiones propias...” (Pobladora 4 MT)*

#### 1.2 Hacer que funcione bien.

*“...Bueno la Mariela trata de que funcione bien...” (Pobladora 1 MT)*

### 1.3 Saber Trabajar.

*“...El año pasado de repente faltaba, pero yo creo que por lo mismo, porque la niña no sabía trabajar, ese año nos tenía mas botadas...” (Pobladora 1 MT)*

### 1.4 Proponer Ideas.

*“...-faltan más ideas, quizá que cada uno diga que puede hacer, como que yo siento que la Mariela nos da una idea y que nosotros sigamos ya vamos...” (Focus Group Pobladores)*

### 1.5 Establecer el orden.

*“...Ustedes, los voluntarios, yo no, porque va a haber problemas entre nosotros, por eso no lo puedo hacer yo, el orden y el limite lo tienen que poner ellos. Hasta cuando y en que forma y que se va a hablar...” (Poblador MT)*

### 1.6 Guardar el dinero.

*“...No, en realidad eso es como lo que nos falta. Porque la que junta la plata es la que esta encargada de la mesa de trabajo, ellos son los que juntan las platas. Bueno además que ahí esta más segura la plata...” (Pobladora 2 MT).*

2- Por otro lado también se espera de ellos ciertas características personales, que estimulan el funcionamiento de la MT. En palabras de los pobladores los voluntarios deben también:

## 2.1 Gustar.

*“...El grupo esta funcionando bien, (...), en cambio ahora la gente está más motivada, porque le gusta más la encargada, el año pasado la niña no les gustaba...”(Pobladora 1 MT)*

## 2.2 Ser animoso y creativo.

*“...Me gustan como trabajan, es diferente al año pasado, la niña del año pasado no sabia trabajar, no era creativa, la Mariela es mucho mas animosa...”  
(Pobladora1 MT)*

## 3 Identificación del Voluntario mujer por sobre el masculino.

En este sentido se observa que existe una diferencia de comportamientos asignados por los pobladores a los voluntarios, dependiendo de si el voluntario es mujer u hombre.

De acuerdo a esta observación los pobladores identifican al voluntario mujer como la encargada de dirigir la MT, es ella quien debe lograr que la MT funcione bien. Así mismo las principales críticas y juicios son dirigidos a ellas. En cambio las observaciones hacia los voluntarios hombres, son positivas, ellos son amables, cariñosos, del mismo modo las criticas y juicios no van dirigidos a ellos, cuando algo no funciona según lo esperado.

*“...Y bueno apoyar a la niña que viene a hacer el trabajo, porque es algo bueno que hacen, las dos tanto la Meri como la Mariela y bueno los chiquillos también...”  
(Pobladora 1 MT)*

*“...-eso si que, la Mery el año pasado tenía las metas claras, pero igual yo quise harto a la Mery*

*-pero no es como la Mariela, porque la Mariela tiene autoridad, (...)” (Focus Group Pobladores)*

*-la manera de trabajar de la Mariela, es que hace participar a la gente  
-yo encuentro que la Mery imponía mucho, como que tenía esa palabra pegada  
“vamos a hacer esto”*

*-a mi me llegaron esos comentarios de que la Mery no llegaba mucho, en  
cambio la Mariela llega más (...)*

*-tiene otra manera de trabajar*

*- ¿se acuerdan cuando nos reto?... (Focus Group Pobladores)*

*“...-con el Nico no hemos tenido problemas, (...)*

*-el Nico es excelente*

*-el Nico nos conquistó...” (Focus Group Pobladores)*

Finalmente la figura del dirigente no tiene un cargo dentro de la MT, sino que sólo es un poblador más, sin embargo esta figura ha sufrido un cambio, ya que al principio estaba dado por lo que se espera de un dirigente, en el sentido de acompañar el proceso, actualmente el dirigente participa como un poblador más, gozando de los mismos derechos.

*“...Debo reconocer que el año pasado participé en la mesa de trabajo y de hecho a fin de año yo participe hartito en la mesa de trabajo, (...) si voy a participar es para ayudar, (...) ese fue el año pasado no participe para juntar plata para mi vivienda, este año tienen que participar como todos, donde hay nuevos no tienen plata pero este año he participado en la mesa de trabajo...” (Dirigenta Las Lomas II)*

## **2.4 Funcionamiento.**

La MT se realiza en la sede de la Junta de Vecinos, todos los martes de 7 y media hasta las 10 de la noche, ya que trata de hacerse un trabajo sistemático, en donde no se pierda la continuidad de las reuniones, es por esto que si bien martes por medio los integrantes de la MT pobladores participan en una comunidad de base, también perteneciente a UTPCH, las reuniones de la MT no son interrumpidas por esta. En este sentido tanto voluntarios como pobladores reconocen que es importante que exista una continuidad puesto que el objetivo a realizar es considerado muy grande e importante.

Para regular la participación y asistencia de los integrantes, la MT ha llegado al acuerdo de avisar siempre que no se pueda asistir, para no provocar las dificultades ya ocurridas. Así mismo se lleva un registro escrito de quienes asisten como del cumplimiento de los turnos de los trabajos, ya sea por concepto de venta en los bazares o de completos. El actor que debe regular y registrar estos acontecimientos es el voluntario. Quien al finalizar el año reparte las ganancias de la MT en base a las horas trabajadas por cada integrante.

### **Fortalezas MT.**

Siguiendo el mismo orden distinguiremos entre las fortalezas observadas por los Voluntarios y las observadas por los Pobladores.

#### Voluntarios.

1- Nuevamente uno de los elementos observados como fortaleza de la MT es la gran diversidad de las personas que participan en ella.

*“...Igual uno conoce que hay una diversidad y también lo mismo ayuda pa, porque si bien la Luisa es más conflictiva es más movía, entonces ella tiene más contactos, y ella va a ir a comprar los vasos a la vega porque valen dos pesos menos que en la esquina de su casa y que la Magdalena no lo haría, entonces también es como valorada la diversidad que hay dentro del grupo, sabemos a*

*quien decirle cada cosa, sabemos quien se puede quedar hasta las cuatro de la mañana despierto ...” (Voluntario 1 MT)*

2- Reuniones dinámicas y no muy estructuradas.

*“...No si, me cargaría que fuera estructurado y que solamente viniéramos ayudarlo a resolver sus problemas y venimos a esto, esto y esto y chao. Me encanta que nos dispersamos y que el tema que teníamos que ver. No lo vimos o lo vimos a la ligera no más, porque en realidad estábamos haciendo otras cosas, a lo mejor eran menos importantes, pero si fue por algo que lo hicimos, tienen que tener importancia..” (Voluntario 1 MT).*

*“...Yo creo que me daría demasiada lata, si es que no se diera el... como el, como las cosas se están dando, o sea que no sé, si es que no fuera tan entretenido, que no lo pasáramos tan bien, que no chacoteáramos tanto, que fuera solamente análisis y todo eso, eso me daría lata. O sea el hecho de que sea como entretenido, dinámico, nos tiremos la talla, eso pa mi es una energía bacán pa mi, para venir todos los martes...” Voluntario 1 MT).*

### Pobladores

Los Pobladores distinguen las siguientes fortalezas de la MT.

1- Disposición.

*“...- que podamos venir*

*- para mi traer ropa, cuando hay que vender ropa, cuando vendimos completos nos fue bien a pesar de la hora, nos fue bien*

*-y a veces nos pasa que se acaba el gas se nos acaba esto y esto otro*

*- si poh la otra vez la Olguita trajo su balón, se acuerdan...” (Focus Group Pobladores).*

2- Mayor confianza entre los mismos pobladores, consecuencia del conocimiento del otro que se ha producido por llevar mas de un año participando.

*“...-es que está mas unido el grupo, (...), hay más confianza entre los integrantes, el año pasado había más desconfianza, será donde el año pasado estábamos recién (...), era algo nuevo...” (Focus Group Pobladores).*

3- Sistemática.

*“...Que no, que está bien todas las semanas, y así uno esta siempre en contacto con los chiquillos, y no se pierde el hilo...” (Pobladora 4 MT)*

### **Debilidades MT.**

#### Desde los Voluntarios.

1- La principal debilidad de la MT observada por los voluntarios es la presencia de conflictos latentes. Es decir la posibilidad de que en cualquier momento pueda producirse algún malentendido que genere el descontento de los demás integrantes. Como puede verse la MT es altamente contingente en su interior. Esta observación está basada en alto nivel de malentendidos que se produjeron en el pasado de la MT.

*“...No ha habido como mayores conflictos con algún tema como peliagudo que haya salido, siempre es bueno que igual hay que hablarlo, y por eso yo creo que siempre está como latente que pueda pasar algo, puede que a mi me llamen al celular y ay la Mariela no nos contestó o puede que yo no haya podido ir al bazar pasado y que me pelen por eso, que fue lo que le pasó a la meri, como que quedé media traumada con la meri, como que simpaticé hartito en verdad con ella, porque en verdad todo el mundo como que la criticaba mucho y yo encontraba como que era súper injusto...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...Y yo me acuerdo que el año pasado la meri y el nico me decían, no es que son muy exagerados, porque de repente pasa que uno dice algo que pa uno es muy chiquitito y ellos, como dijo eso me ofendió y claro lo estai como yendo a ver a su casa, a su campamento que es su hogar, estai hablando temas como tan complicados como lo es la vivienda definitiva y la plata, y pa ellos es un tema súper sensible...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...En la mesa de trabajo hay unos cuantos problemas que yo he ido cachando, pero son chicos y se mantienen escondidos en la mesa de trabajo y como que se ven después, pero igual es como tema de enojo entre dos pobladores, e igual una lata, pero es lo que hay y no podemos sacar a nadie porque en verdad al final los dos están ganando...” (Voluntario 2 MT)*

*“...como que hay más choques o porque hay un pasado que yo no conocí y hubo muchos problemas, y que nosotros tenemos que cargar con eso, aunque no lo hayamos pedido. Pero como que se nota que hay conflictos... entre la gente de la mesa de trabajo o fuera y es medio complicado eso...” (Voluntario 2 MT)*

## 2- Complejidad del objetivo de la MT.

Los Voluntarios observan que poder alcanzar el objetivo de la MT que es del interés de los pobladores es muy difícil de lograr con las actividades que se están realizando para lograrlo.

*“...Que es como muy complejo, porque a otra vez les preguntaba y tienen que juntar como 1 millón de pesos y en verdad el año pasado ganaron como 100 lucas en total más o menos, divididos en 15 da nada de plata, como complicado la verdad ver el tema platas, aunque juntis 500, que de verdad ya sería increíble juntar 500 lucas son 50 lucas por persona...ya es eso...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...el tema de que son muy centrados cuando hablan de plata, de dinero, que es como súper complicado el tema...” (Voluntario 2 MT)*

Lo anterior está relacionado con la dificultad que significa enfrentar el proceso de (er) radicación del campamento.

*“... porque de en verdad, como lo que viene es súper peludo, las conversaciones con la municipalidad, y es un proceso súper duro y desagradable de repente y si están unidas es mucho mas fácil, y lograr acuerdo...” (Voluntaria 1 MT)*

### 3- Presencia de desorganización de la MT.

*“...Yo creo que si, es como el problema puntual en realidad y no sé si es tanto desorganización, yo creo que es más falta de memoria más que nada, yo encuentro que todos tenemos la cabeza en distintas partes y es muy valido en verdad todos somos, si bien los voluntarios somos estudiantes ellos al mismo tiempo son trabajadoras, entonces en verdad todos tenemos la cabeza en distintas partes también, entonces es súper normal que se nos vayan olvidando de a poco las cosas, que se nos cambien las horas o que pasen cosas como “ se nos viene la fecha encima, no hemos organizado esto, se me olvido preguntarle esto”, entonces “ah pal próximo martes” entonces ahí vamos atrasando las cosas...” (Voluntario 1 MT).*

#### Desde los Pobladores.

1- Irresponsabilidad y Desorden. La principal debilidad observada por los pobladores es la irresponsabilidad que algunos miembros demuestran en algunas ocasiones, ésta a su vez genera desórdenes en la organización, y estos desórdenes podrían producir malentendidos.

*“... (...) que la gente no quiera colaborar, que la gente no se haga responsable de los acuerdos, de las cosas... que no lleguen, que no vengan a ayudar, eso podría generar problema...” (Pobladora 4 MT)*

*“...Por ejemplo cuando la gente no responde, cuando hay horarios, y la gente no responde, no aparece, y ahí es cuando se forman los desórdenes, que la gente alegan porque la otra no llegó. No falta...” (Pobladora 1 MT)*

*“... -igual que cuando iba a pasar algo venía la gente y cuando no teníamos que hacer algo no venían, entonces también, o somos o no somos, independiente de que uno tenga un problema y no participe en algo,(...)” (Focus Group Pobladores)*

## **8- Identificar el tipo de relaciones establecidas entre los pobladores y los voluntarios.**

### **1- Caracterización de las relaciones.**

#### **1.1 Desde los Voluntarios.**

##### Importancia de una buena relación.

Los voluntarios observan que es importante establecer buenas relaciones con los pobladores, en el sentido de que el estado de dichas relaciones deben posibilitar que ambas partes se complementen y no que una inhiba a la otra.

*“...Si, interfieren en que los dos se puedan expresar y puedan decir lo que piensan y que en verdad se arme una buena química adentro, porque es fundamental que se arme una química bacán, para que vayan saliendo las cosas que tengamos, la confianza del que está al frente de poder decir que va a funcionar. No se po, si el del frente tiene que hacer cualquier cosa que funcione y que el otro lo esté respaldando, cosas así, como que se necesita que sea la buena onda de todos, pero no es así tan macabro, igual han ido resultando las cosas, pero tal vez podrían mejorar si es que se solucionan esos problemas chicos...” (Voluntario 2 MT)*

Además estas buenas relaciones posibilitan que se hagan mejores y más cosas

*“...Esta es como una instancia en que se pueden unir de repente, como que ven que se están logrando cosas, ven que se pueden organizar, ven que pueden vivir en comunidad que pueden sacar proyectos y eso es en verdad lo que para nosotros es como reconfortante porque en verdad por medio de la relación entre nosotros podemos lograr muchas cosas...” (Voluntario 2 MT)*

De esta manera las relaciones entre Voluntario y Poblador tienen las siguientes características según la visión de los Voluntarios.

**1- Relaciones horizontales.** Los voluntarios observan que las relaciones deben ser de igualdad, en el sentido de que ellos se sienten parte de la MT como un miembro más, que viene a apoyar, pero que tiene la misma posición que los demás miembros de la MT.

*“No sé, yo tengo una para muy...yo trato de no culparme a mi misma, nosotros somos responsables hasta cierto punto cachai, como que yo creo que el papel de nosotros es meternos en el grupo como iguales cachai (Voluntaria 1 MT)*

**2- Relaciones de Tipo Afectivo.** Resultado del proceso de la MT surgen entre los actores relaciones afectivas, manifestadas en cariño, preocupación por el otro.

*“...Claro, pero hay una relación afectiva, pero lo pasamos bien, nos reímos y obviamente que uno le tiene más cariño a unos que a otros, pero en general si es agradable a mi no me da lata ir a la mesa de trabajo. (Voluntario 1 MT)*

*“...Antes pensaba que no, que a los pobladores no les importaba mucho pero después cuando al Nico se le murió el abuelito, todas súper preocupadas y pidiendo el teléfono pa llamarlo, entonces la gente se encariña y también le interesa saber de tu vida y bueno se genera un vínculo afectivo con ellos también...” (Voluntaria 2 MT)*

**3- Relaciones basadas en la Confianza.** Base de una buena relación es la confianza que generan los voluntarios en los pobladores, elemento que identifican como estimulador de la participación en la MT..

*“... yo entiendo que ellas si confían, o sea si confían en nosotros y por algo van y llevan 6, 8 meses yendo...” (Voluntaria 1 MT)*

**4- Relaciones con el campamento.** Las relaciones establecidas son generadas más que por la participación en la MT, por una presencia de los voluntarios en el campamento.

*“...por un vínculo con el campamento que por una mesa de trabajo, yo creo que puede haber gente que en verdad quizás lo podría llevar a cabo mejor, quizás con más como ideario de proyectos quizás, o más pitutos...” (Voluntaria 2 MT)*

## 1.2 Desde Pobladores.

### **1- Conocimiento del otro.**

La base de las relaciones establecidas entre Voluntarios y Pobladores, observadas por los Pobladores es el conocimiento del otro. Puesto que a través del conocimiento de los voluntarios se derribaron prejuicios en torno a ellos.

*“...Al principio tenía rabia a la gente con plata, porque nos miraban mal, yo pensaba y estos cuicos que quieren, pero eso no lo siento con los chiquillos y por eso me gusta. He aprendido que no todos son iguales, al principio tenía un resentimiento, pero los conocí y vi que eran diferentes, como les enseñan a ser así...” (Pobladora 1 MT)*

*“...Lo que recibo es que aprendo a conocerlos más, aceptarlos y a tenerles cariño, más porque los conozco más, ¿me entendí?...” (Pobladora 2 MT)*

**2- Relaciones horizontales.** Los pobladores observan la horizontalidad de las relaciones en el sentido de que los voluntarios no hacen distinciones por pertenecer a otro sector social.

*“...Pero me gusta como trabajan, la cercanía, son tus amigos, si tienen que saludarte de beso o abrazarte los hacen, no les da nada...” (Pobladora 1 MT)*

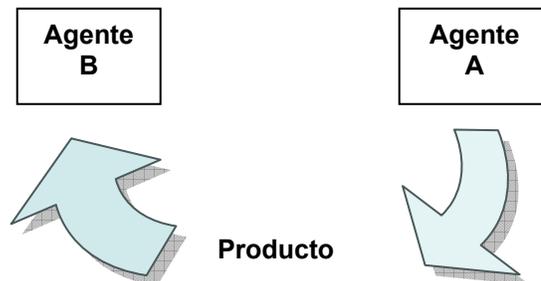
*“...A mi me gusta el entusiasmo que tienen los chiquillos. Me gusta trabajar con ellos la verdad, me gusta cómo son. Encuentro que tiene buena situación, que son tan sencillos, que les gusta ayudar a los demás. Me gusta...” (Pobladora 2 MT)*

**3- Relaciones de Tipo Afectivo.** También los pobladores observan relaciones afectivas entre ellos y los voluntarios.

*“...-pero igual uno se mal acostumbra, y se les hecha de menos...” (Focus Group Pobladores)*

## **2- Circulación de productos.**

Para que se produzca una relación social debemos estar en presencia del siguiente modelo:

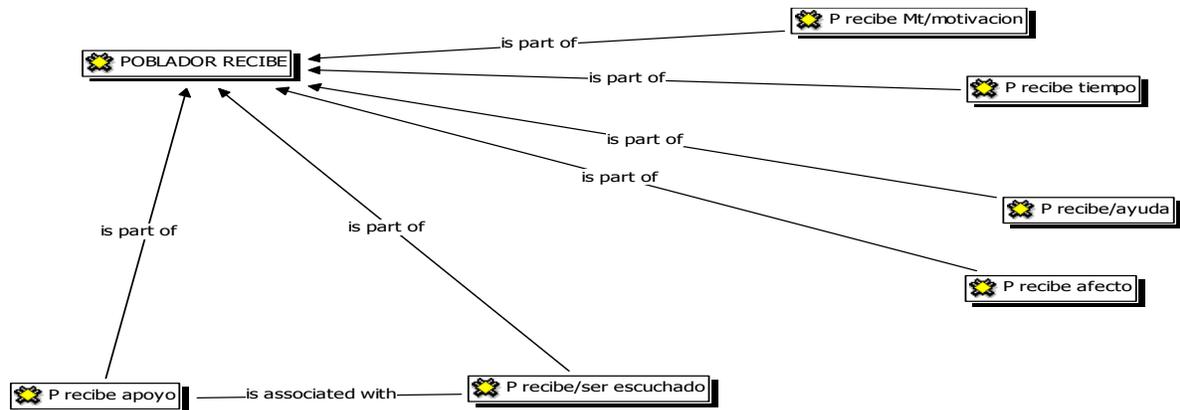


El producto circulado del agente A al agente B puede ser simbólico o material, en el caso del primer producto el agente que traspasa el producto no lo pierde, al contrario del segundo caso, en donde el producto deja de ser propiedad del agente que lo traspasó.

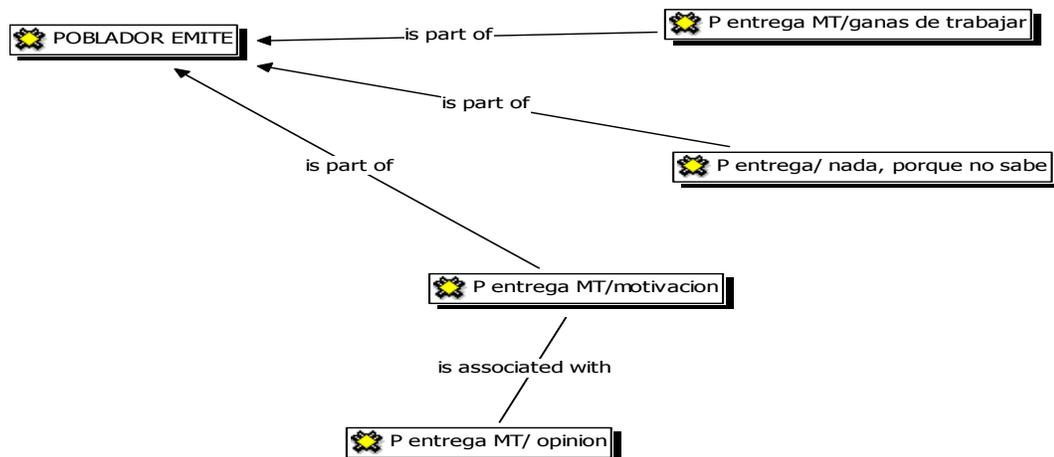
Para poder analizar los productos traspasados entre Pobladores y Voluntarios nuevamente debemos distinguir entre lo observado por los Pobladores y los Voluntarios

Desde los pobladores.

Desde la observación de los Pobladores los siguientes productos son traspasados por los Voluntarios:



A su vez los Pobladores observan los siguientes productos emitidos por ellos a los Voluntarios.



De acuerdo al esquema de las relaciones sociales mostrado, las relaciones sociales establecidas entre Voluntario y Poblador, desde la observación de los pobladores, es el siguiente.

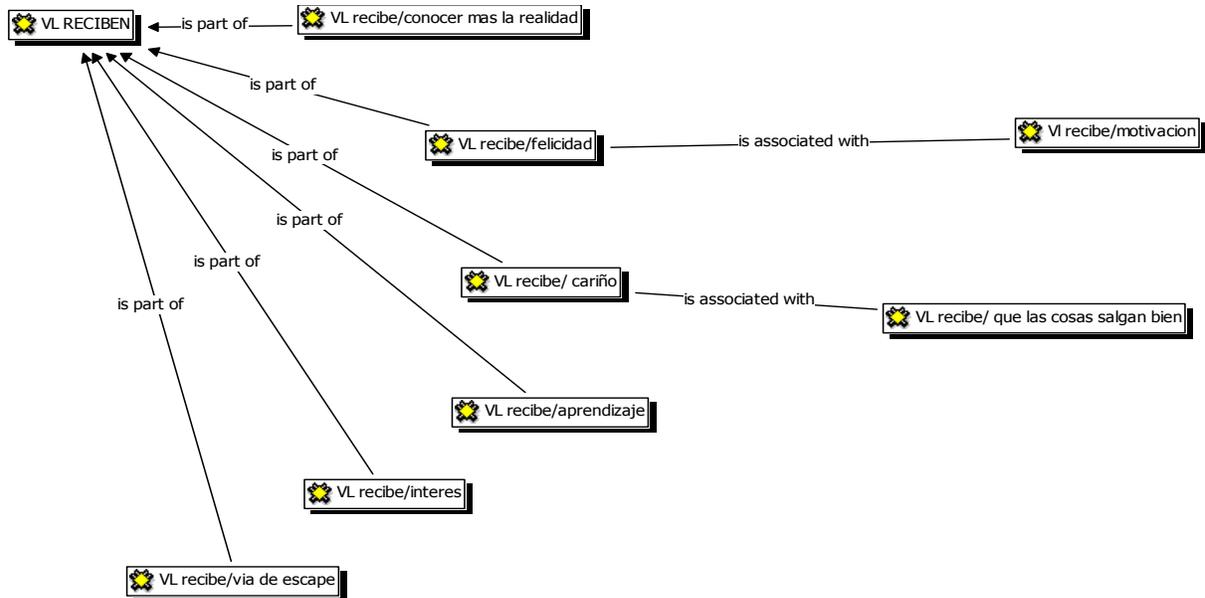


El principal producto traspasado por los Voluntarios a los Pobladores es el producto de tipo simbólico de la motivación, y esta motivación entregada por los Voluntarios, hace que los Pobladores traspasen responsabilidad, manifestada en las ganas de trabajar en la organización, es decir, en responsabilidad frente a las actividades de la MT.

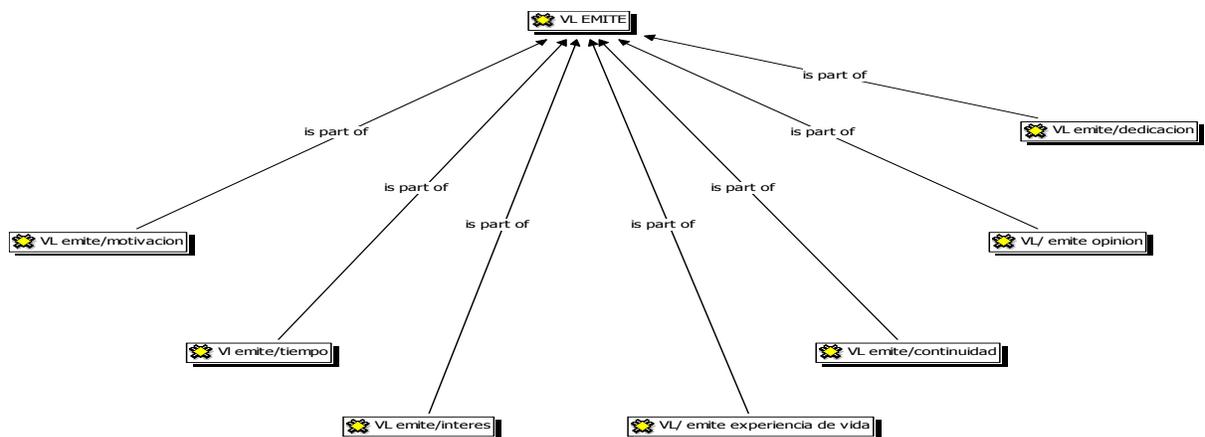
Esta motivación entregada por los Voluntarios se alimenta de los otros productos entregados, como lo es el afecto que observan los pobladores, el apoyo y la posibilidad de ser escuchado por otros, que consideran importante lo traspasado.

## Desde los Voluntarios.

Desde la observación de los Voluntarios, los siguientes productos son traspasados por los Pobladores:



A su vez los Voluntarios observan los siguientes productos traspasados por ellos a los Pobladores.



De acuerdo al esquema de las relaciones sociales mostrado, las relaciones sociales establecidas entre Voluntario y Poblador, desde la observación de los pobladores, es el siguiente.



Los principales productos traspasados entre Voluntario y Poblador, desde la observación de los Voluntarios, corresponden a productos simbólicos de motivación y aprendizaje.

Como podemos ver ambos sistemas observan que reciben del otro motivación para realizar las actividades y funcionar como MT. Es decir, que cada sistema reconoce que emite elementos estimuladores para la MT.

De esta manera los productos traspasados entre los diferentes sistemas estimulan el funcionamiento de la MT porque se basa en relaciones de tipo horizontal, en donde ambos agentes aprenden del otro.

En este sentido como vimos en los antecedentes del tema los pobladores evalúan como positivo la efectividad del trabajo, es decir, que se solucionen los problemas, la rapidez así como la cercanía de los funcionarios expresada en una comunicación fluida y directa. Características que los pobladores de la MT recibirían de sus voluntarios, ya que estos están preocupados de ayudarles en

todo lo que necesiten. Acercándose, las relaciones establecidas entre pobladores y voluntarios a un tipo de relación ideal mencionada anteriormente. Aun cuando este tipo de relaciones favorecen una visión asistencialista por parte de los pobladores, lo que se evidencia en los tipos de funciones atribuidas a los voluntarios, en donde se estarían privilegiando los derechos más que los deberes. Sin embargo la MT ha tenido un camino de evolución desde los derechos a los deberes, lo que se ve en el reconocimiento, por parte de los pobladores, de que de ellos también depende que las actividades funcionen y que los objetivos se cumplan. Por ejemplo durante el mes de mayo se realizó una completada con la ausencia de los voluntarios, estando a cargo absolutamente los pobladores, quienes reconocieron que *“podían hacer las cosas solos”*.

### **3- Regularidad – Reproducción de las relaciones sociales.**

Tal como se planteó en el marco teórico, para que se produzca una relación social deben existir dos elementos primordiales que son; la frecuencia de ella, y el de su reproducción.

La frecuencia y reproducción de las relaciones sociales establecidas entre Voluntarios y Pobladores se da por las reuniones de la MT, es decir, todos los martes de las semanas, y por la preocupación de avisar si algún integrante, ya sea voluntario u poblador, no puede asistir a dicha reunión o a las actividades.

### **4- Redes egocéntricas- exocéntricas.**

En la MT las redes generadas producto de las relaciones establecidas son principalmente exocéntricas, puesto que son redes establecidas entre diferentes agentes, internos al campamento y externos al campamento, es decir, entre pobladores y voluntarios. En este sentido ambos agentes producen redes exocéntricas al relacionarse con otros diferentes a su lugar de procedencia.

Por otro lado las redes egocéntricas, es decir, entre pobladores, sólo se activan en la MT, puesto que fuera de ella no hay presencia de relaciones establecidas entre pobladores, los pobladores se relacionan dentro de la MT, y en las actividades que ella genera, pero fuera de lo que implica la MT son pocas las

situaciones que posibiliten una relación social, frecuente y que se reproduzca, aun cuando muchos de ellos son vecinos directos. Esto está en directa relación con el estado de las relaciones entre pobladores previo a la formación de la MT en donde se observa poco conocimiento del otro.

De este modo el campamento Las Lomas II se encuentra en un estado de exclusión primaria y secundaria como se describió, en este sentido la MT produce inclusión secundaria, que se da cuando las personas pueden acceder a sistemas de interacción, los que entregan beneficios de reciprocidad en situaciones de exclusión primaria compartida. Como se vió en el marco teórico las *cuasiorganizaciones* comparten elementos de los sistemas de interacción y de organización, en relación a esto la MT es una *cuasiorganización* que presente características organizacionales como la definición de su entorno, y el establecimiento de una membresía, pero a su vez contiene características de los sistemas de interacción especialmente lo relacionado con la importancia de sus miembros para la existencia de ella.

Es por esto que la figura del voluntario es de suma importancia para posibilitar las relaciones entre los pobladores, ya que gracias a la presencia de ellos los pobladores asisten a la MT y están dispuestos a relacionarse con sus vecinos.

*“...Yo creo que siempre se han llevado mal entre ellas, o sea desde que (...) o sea ellas no son amigas entre ellas y antes de las reuniones no se si se habían hablado entre todas...” (Voluntaria 1 MT)*

*“...Si po antes no se conocían, se tenían mala ahora no se si se juntaran a tomar tesito pero se toleran, se saludan si se van, y se hablan en las reuniones...” (Voluntaria 1 MT)*

*“...No de la gente de aquí no. De los chiquillos no más...” (Pobladora 4 MT)*

## **9- Descripción del efecto de las relaciones sociales establecidas entre Voluntarios y Pobladores en los objetivos planteados por cada uno.**

Como se vio, este estudio se centra en el análisis del efecto que tienen las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, en el objetivo que cada uno de esos ellos se planteó al decidir participar en la MT.

El efecto de las relaciones será entendido en términos de cambios en dichos objetivos, puesto que se espera que las relaciones sociales agreguen elementos que antes no estaban presentes, producto de la misma relación entre pobladores y voluntarios, los que en el día a día se encuentran distanciados.

### **Voluntarios**

#### **1- Identificación de Objetivos: ¿Qué busco?**

A fin de profundizar en el entendimiento de los objetivos de los voluntarios se debe complementar el objetivo con respecto a la MT con los siguientes elementos.

##### **1.1 Percepción sociedad chilena.**

La sociedad chilena carece de igualdad de oportunidades para todos sus miembros.

*“...Yo creo que una de las cosas importantes que necesita es el tema de la igualdad de oportunidades del acceso a las cosas, que no existe en verdad obvio que cualquier persona te va a decir que no existe en el acceso, como que oportunidades en el momento de partir porque después cada uno va y toma la oportunidad que quiere y va teniendo pero tenís que tener como el principio la posibilidad de tomarla o no tomarla, yo sé que hay mucha gente que no las tiene...” (Voluntaria 2 MT)*

De esta manera el trabajo voluntario suple esa desigualdad imperante en la sociedad chilena.

*“...Sí, yo encuentro que nosotros como voluntarios estamos como protestando nuestra forma de protestarle al gobierno que está haciendo mal, que no puede ser que esté pasando esto. Entonces en ese sentido yo encuentro que el voluntariado si tiene como la necesidad de dar a conocer eso, el hecho que nosotros estemos trabajando en campamento es como nuestra forma de decir oye no es posible que esté pasando esto...” (Voluntario 1 MT)*

*“...Si cubre alguna necesidad de la sociedad, si porque hay muchos jóvenes, hay mucho ánimo de plantear nuevas ideas, de ayudar a la sociedad, hay gente que se obsesiona eso, que los hace ser mas activos, y así haces mas cosas en distintos ámbitos...”*

## 1.2 Motivos de hacer Voluntariado.

### Elementos que posibilitan el voluntariado.

Primero que todo los voluntarios observan que hay ciertos elementos que posibilitan que se de el trabajo voluntario.

1- Memoria histórica. Es decir presencia de una herencia familiar en el tema, ya sea porque los padres también lo hicieron o porque les enseñaron que era importante hacerlo.

*“...Partiendo por lo básico, de que uno le dan todo, ya, o sea no todo, pero como que si uno compara los problemas que hay afuera de la puerta de tu casa, de repente uno dice que estás gastando el tiempo, no sé, en otras cosas que se pueden aprovechar mucho mejor en ayudar y por, no sé, porque desde chico me han metido la cuestión en la cabeza de que, entregar tu tiempo a algo más que no*

*sea lo tuyo, y como que siempre he tenido esa educación y como esa cuestión me han metido en la cabeza...” (Voluntario 2 MT)*

## 2- Universitarios.

Otro elemento que posibilita el trabajo voluntario es la etapa de vida que los voluntarios están atravesando, es decir una etapa universitaria.

*“...Yo creo que permite mucho más, sales de la etapa que estás en el colegio, que estas amarrado a tu mundo, que te lo tienen organizado y a otro mundo que viene después al trabajar, que es otro mundo que te amarras tu solo, o sea es como el momento para hacer la cantidad de cosas que sean, disfrutar, de conocer, de innovar y una de esas es ayudar...” (Voluntario 2 MT)*

### Definición de Voluntariado.

Uno de los principales elementos que define el trabajo voluntario es la constancia en el trabajo.

*“...Los voluntariados, he ido a trabajo, he organizado trabajos hace como tres años atrás, pero no sé si califican como voluntariado, porque no es algo como tan constante es un tema en Santiago, buscar plata, hacer las comunidades, durante 6 meses en invierno estar 10 días en la comunidad donde vas a hacer las casas, y después volver un par de avanzadas no sé si es como un voluntariado...” (Voluntaria 2 MT)*

Los motivos para realizar trabajo voluntario se distinguen en dos aspectos, motivos dirigidos hacia otro diferente del que realiza voluntariado. Y motivos que van dirigidos hacia la misma persona.

## Motivos alter- referidos

### 1- Utilidad.

El voluntariado se hace porque es útil.

*“...Ahora después mi primer voluntariado en realidad es lo que hago en un techo lo que empecé a hacer el año pasado en el plan jurídico, y eso fue por que, ahí fue mas pensado, tengo este tiempo que me sobra quiero ocuparlo en hacer algo útil que mejor que jurídica que es como la carrera que yo estudio de la que puedo saber un poco mas del tema mmm...” (Voluntaria 2 MT)*

### 2- Ayudar.

El voluntariado se hace porque es necesario ayudar a los demás.

*“...no sé po en los trabajos que uno va u operaciones, que son construcciones de fin de semana uno igual ve que la gente no catcha ni una de un tema jurídico y pa ellos es súper desconocido, entonces me metí como por ese lado, pero por un tema netamente quiero ayudar como por la vía jurídica a un grupo de personas que estén como alejados de ...no se cuáles son sus derechos, como que no sepan eso, muy como puntual yo nunca tuve la intención de como dedicarme al campamento porque tampoco entendía bien y eso...” (Voluntaria 2 MT)*

### 3- Retribución.

El voluntariado se hace porque existe la necesidad en los voluntarios de devolver algo a la sociedad, puesto que ellos consideran que han tenido cosas que los demás no.

*“...Pero más que nada, lo hago porque siento que es como mi forma de devolver lo que yo tuve, lo que tengo, como hacer justicia. En realidad encuentro*

*que es cero caridad, sino más que nada mi forma de entregar justicia...”*  
(Voluntario 1 MT)

### Motivos auto - referidos.

A su vez también se observa que los voluntarios expresan motivos dirigidos hacia ellos mismos.

#### 1- Ganancia.

El voluntariado se hace porque existe una ganancia, en términos de afecto, o de nuevas relaciones sociales.

*“...Porque me gusta... sabes que de repente digo, por qué estoy metido en esto, no sé si tanto que me guste, pero siento como que lo necesito hacer. Bueno de partida igual gano n, en el cuento de afecto onda afectividad, relaciones... en ese sentido me encanta como todo lo que recibo...”* (Voluntario 1 MT)

#### 2- Proyecto de vida.

El voluntariado es relacionado con la carrera universitaria que se está cursando, y constituye un proyecto de vida.

*“...a parte pa mi significa como brígido el tema del voluntariado porque... es como mi meta, mi fin de vida así, más que nada eso, porque en verdad es, como lo que estudio pretendo relacionarlo con eso, en realidad yo encuentro que si no tuviera como este bichito metido adentro, no sé en verdad qué haría, porque no tendría como sentido onda como mi vida. Así que por ese sentido igual lo encuentro como heavy...”* (Voluntario 1 MT)

### 1.3 Percepción UTPCH.

#### Ingreso y pertenencia a UTPCH

La principal vía de ingreso a UTPCH es la vía amistad, es decir, un amigo o alguien conocido participa en UTPCH e invita al otro a participar.

*"...Mmm, porque una, como entra toda la gente a un techo, porque un amigo era como el coordinador de los coordinadores jurídicos y le faltaba gente entonces me comentó y yo ahí encontré súper choro el proyecto, lo encontré como bien y ahí me metí a eso, yo la verdad odiaba el Techo para Chile, me cargaba.."*  
(Voluntaria 2 MT)

Los elementos de pertenencia están relacionados con características propias de UTPCH, que posibilitarían que el trabajo voluntario se desarrolle mejor.

*"...Yo probé en hartas partes, golpeé hartas puertas y en UTPCH logré sentirme cómodo, logré sentirme parte de y logré sentir que tenía una opinión que valía en realidad... y en un minuto, yo nunca pensé en ser coordinador ni nada, me conformaba con hacer clases, pero después cuando me ofrecieron, vi la oportunidad de hacer cosas mas grandes y eso me motivó como a trabajar en eso, y yo creo que al mismo tiempo al ver como logros y como cosas mas constantes, también evita como que me vaya sintiendo fracaso, como que todas esas cosas las evitan, onda tengo como menos bajones. El hecho de trabajar con abuelitos por lo menos, es súper fuerte, porque por mucho que vayas, podis sacarle una sonrisa, pero nunca vas a tener como... ver los logros ahí mismo. Acá trabajar con viviendas, trabajar con las viviendas de los demás, con la vida de que va a hacer su hogar es mucho más concreto y eso me gusta. Y también al mismo tiempo necesitamos un poco de motivación, y esto me motiva todavía a seguir más adelante, al ver los logros que se están haciendo. Por ese lado yo encuentro que estoy en un UTPCH y no me he cambiado..."* (Voluntario 1 MT)

*“...En el techo porque veo que es una instancia que no es tan como cerrada hacia un por ejemplo, grupo religioso, sino que va enfocada solamente a lo que sea de Chile a nivel nacional, o sea las preocupaciones chilenas y como tampoco soy tan religioso, tan de ninguna como tendencia o simple partido político tampoco, entonces como UTPCH lo veía como más de país y eso me gustó...”*  
(Voluntario 2 MT)

### Fortalezas.

#### 1- Trabajo en campamentos.

Una de las principales fortalezas es la relacionada con el modelo de intervención, es decir, trabajar en campamentos.

*“...Algo positivo que influya, yo creo que es como el trabajo de un techo uno de sus grandes proyectos es el trabajo en campamento entonces...”* (Voluntaria 2 MT)

*Si, por lo que decía antes, o sea como parten mostrándote que puedes ayudar sólo construyendo mediaguas, como la forma que hasta el año antepasado, yo creía que la única forma de ayudar era construyendo mediaguas o si no inventando algo, pero no sabía toda la fuerza que tenía en trabajo en campamento y que al conocerlo después me empecé a meter, pero por cosa que conocía muy directamente al Nico que está demasiado relacionado, pero por eso no más, (Voluntario 2 MT)*

#### 2- Presencia de gente dispuesta a trabajar voluntariamente y recursos para llevar a cabo las ideas.

*“...La organización que tiene a partir de la juventud, de que los problemas los resuelve gente que está, que es voluntaria, que tenga la disponibilidad de hacer algo sin recibir nada a cambio...”* (Voluntario 2 MT)

*“...que el techo tiene plata y tiene gente, entonces eso es lo que lo hace mas atractivo de trabajar que en otros proyectos que andai siempre, yo también como que organizo algunos trabajos de inviernos, cachai, en mi universidad y ahí es terrible, rogándole, rogándole a la gente onda, (...) pa poner la semana a mil, rogando por la plata, entonces es mas fácil también trabajar en proyectos que ya tienen credibilidad, que ya están con plata, o sea a nosotros no nos dan plata, pero nos dan 15 lucas mensuales que en realidad igual es harto...” (Voluntaria 2 MT)*

### 3- Apoyo

Los voluntarios se sienten respaldados por UTPCH

*“...Mmm, que uno pueda encontrar siempre alguien que te va a poder apoyar en algo, aunque se te ocurra una idea descabellada, quiero instaurar un plan de, no sé, de vender chocolates fuera de la iglesia y siempre va haber alguien que no te lo va a hacer, ni mucho menos pero que puede venir y dar una charla de lo que él hizo que instauró el mismo plan en chuchunco city o que te puede decir no, si...” (Voluntaria 2 MT)*

### 4- Entrega una constancia en el trabajo.

Los voluntarios sienten una constancia en el trabajo en el sentido de que les da una continuidad entre lo que hacen en él y su vida personal.

*“...Yo creo que eso, que me dan la posibilidad de dar mi opinión y de sentirme cómodo con gente que me puedo relacionar, onda como cercano y que puedo verlos como los fines de semana, entonces como que en ningún minuto me desligo de esto, entonces estoy como constantemente con esto. Entonces de repente estoy carreteando... y un amigo “oye cómo te ha ido en las tutorías” o... yo creo que eso me gusta harto. O sea el hecho que seamos como un círculo cercano y que no hemos hecho todos súper amigos, no sé si súper amigos, pero*

*por lo menos tenemos temas en común, en realidad eso, encuentro que la gente que trabaja en un UTPCH tiene como tema, y no lo está haciendo por caridad, sino que yo encuentro que van por el mismo lado que, la justicia...” (Voluntario 1 MT)*

### Debilidades.

Los elementos observados como debilidades del techo son los siguientes:

#### 1- Ingreso vía amistad.

El ingreso al trabajo voluntario es principalmente a través de las amistades, lo que dificulta a veces que los trabajos sean realizados por personas más competentes. Puesto que existe un desconocimiento del trabajo que se podría realizar si existiera una difusión mayor.

*“...Incluso ahora se está abriendo cada vez, pero es muy distinta la situación o sea por lo general un techo hasta el año pasado no gastaba plata en carteles pa invitar a los trabajos de invierno porque igual llegaba gente que dependía quizás de cada escuela conseguirse quizás a la gente, ahora ya no es así, no lo encuentro tan bueno, y yo lo veo en todo, en jurídica, (...) que el jefe de un plan se va entonces le toca como buscar un reemplazante y probablemente se buscará a alguien que probablemente comparta su amistad o sea su confianza y la confianza implica un grado de amistad, de repente se escoge gente la raja, yo no digo lo contrario pero si pudieras tener un espectro más grande de gente igual de bien y más (Voluntaria 2 MT)*

*“...Si, por lo que decía antes, o sea como que parten mostrándote que puedes ayudar sólo construyendo mediaguas, como la forma que hasta el año antepasado, yo creía que la única forma de ayudar era construyendo mediaguas o si no inventando algo, pero no sabía toda la fuerza que tenía en trabajo en campamento y que al conocerlo después me empecé a meter, pero por cosa que*

*conocía muy directamente al Nico que está demasiado relacionado, pero por eso no más...” (Voluntario 2 MT)*

## 2- Jerarquía

Otra debilidad observada por los voluntarios es la excesiva burocratización de UTPCH, que muchas veces dificulta el trabajo voluntario ya que no deja el tiempo necesario para realizar las actividades.

*“... La jerarquización, todas esas cosas que hay que hacer, como la burocracia onda el hecho de pedir 2 plásticos, es que tengo que pedir todos los plásticos, porque no puedo pedir de a uno, entonces tengo la posibilidad de pedir solamente plásticos por campamento, 1 vez o sino filo, entonces estoy tratando de conseguírmelos para no sacarles a lo demás, pa los 2 que necesitan y después vienen mas lluvias y para hablar con eso, tengo que hablar con no sé quien, que hable con no sé cuanto, entonces eso ya, me carga. Onda debería haber alguien como que yo me llame y me resuelva los problemas altiro o ir yo no se... y también el problema que la casa central es demasiado lejos, me queda demasiado a tras manos como pa partir a cortar un plástico, porque yo sé, que si mando a cortar un plástico, me lo dan. Pero si necesito 2 plásticos, en verdad prefiero ir a comprarlos, juntar una vaca, que pegarme el pique al UTPCH. Es mas que nada eso, en verdad son puras tonteras, porque estoy súper contento... (Voluntario 1 MT)*

*“...porque lo que pasa con ese sistema como burocrático es que nos llega el mail a nosotros, nosotros vamos los martes, el martes les decimos, entonces se atrasa todo hartito, siempre es como, nos queda una semana para esto, porque nos avisaron ayer, siempre es como así...” (Voluntaria 2 MT)*

#### 1.4 Percepción pobladores.

1- Los pobladores necesitan más conciencia de si mismos.

*“...Necesitan tener más conciencia de ellos mismo también, yo los encuentro como inconsecuentes en ciertas cosas porque de repente es como, les llegan cajas de comida, les llegan harta ayuda, bueno el año pasado este año ya no se va a llegar tantas, de la municipalidad y de una serie de instituciones y es como ya perfecto, después tu lo veis dándose como una vida de ricos, como que no ahorran o gastan en tonteras, llegan con cosas mas caras de las que llega uno, y encuentro que tienen poca conciencia porque pa unas cosas piden y piden y pa otras gastan la plata, como lo del agua, yo creo que eso le falta como a este campamento yo encuentro....” (Voluntaria 2 MT)*

2- Percepción de que somos todos iguales.

*“...Es que a lo que voy es que tienen problemas distintos a los que tiene uno pero al final son por lo mismo, como que a eso me refería, por ejemplo la gente como de distinta clases sociales se pelea por el tema de la plata, que es lo que nos pasa a todos pero quizás es por menos plata pero igual es por plata, las rencillas familiares son las mismas, las decisiones que toman con respecto a sus hijos son súper parecidas en verdad, muchas tienen hijos como súper rebeldes y no saben que hacer y es tan en la misma disyuntiva que puede estar alguien con mucha más plata, como por ese lado, por ejemplo el año pasado quedó la cagada porque hablaron como de la erradicación, y claro para alguien de plata no entiende eso pero si la gente de mas plata quiere comprar una casa como mas grande pa ellos también es súper importante, como eso...”(Voluntaria 2 MT)*

### 3- Percepción del por qué participan.

Principalmente los voluntarios observan dos principales motivos por el cual los pobladores asisten a la MT, uno que está en el área de lo tangible, que es la posibilidad de reunir el dinero para su vivienda y uno que esta en el área intangible en donde la MT sería un espacio en donde los pobladores se distraerían de sus problemas cotidianos.

*“...Y en mesa de trabajo tiene el plus de que quizás no lo pasan tan bien porque quizás es mucho más pauteado, mas cosas que decir, pero en la mesa de trabajo tienen el plus de juntar un poco de plata y se sienten quizás como mas útiles en ese sentido, por eso es importante que junten como mas plata, porque 10 lucas anuales nadie se siente como tan útil...” (Voluntaria 2 MT).*

*“...Yo creo que los pobladores participan en las actividades de un techo, mas que nada como vía de escape, en general, mas que porque lo pasan bien, conocen como otras como otra instancia que no se da normalmente, en el caso tanto de jurídica como de Mesa de Trabajo hay como pocos hombres, y como que a los dos hombres que hay los molestan, les tiran tallas, que como que ay Nico o ay Pablo en el caso de jurídica, más que como una válvula de escape yo creo, lo pasan bien, conversan...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...Esta es como una instancia en que se pueden unir de repente, como que ven que se están logrando cosas, ven que se pueden organizar, ven que pueden vivir en comunidad que pueden sacar proyectos y eso es en verdad lo que para nosotros es como reconfortante porque en verdad por medio de la relación entre nosotros podemos lograr muchas cosas...” (Voluntario 2 MT)*

*“...Bueno por lo que nos han dicho hasta ahora, yo creo que ha sido en parte por... o sea mas que nada por todo lo que hacemos, porque tratamos de solucionar los problemas en conjunto con ellos, creamos actividades entretenidas, ayudamos a juntar plata para la vivienda, o sea esa es colmo la excusa en verdad,*

*porque yo igual encuentro que ellos viene acá porque somos también como una vía de escape, o sea tienen un minuto recreativo donde lo pasamos bien, al mismo tiempo hacemos todo lo que ya dije, pero... ellos lo pasan bien acá y por lo que me han dicho, se relajan, como que es su minuto en la semana, su minuto pa decir, también pa que se sientan escuchados, yo creo que por eso lo hacen mucho, mas allá de lo que significa lo otro que también es súper importante, es como una excusa para lograr eso, para tener un minuto de descanso, un minuto de relajo lejos (...) del hecho de estar cocinando. Acá no po es como un minuto recreativo donde comparten con la gente del campamento, se conocen, cuentan sus vivencias, aprovechan de copuchar, tonteamos harto, lo pasamos súper bien, súper entretenido...” (Voluntario 1 MT)*

### 1.5 Objetivos de participación en la MT. ¿Qué busco?

#### Objetivo alter - referidos.

##### 1- Desarrollar autonomía en los pobladores.

*“...Lo choro sería si es que no hay domingo santo, choro sería que ellos solos hicieran, si no hay MT podrían seguir haciendo algo, porque en el fondo un techo casi no puso plata pa eso, cinco lucas, casi todo lo pusieron ellos, el tema de los bazares si es que el próximo año no hay MT también podrían seguir haciendo ellos el bazar...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...O sea igual se notan como sus tendencias de que pueden hacer cada uno y que no pueden hacer pero, yo creo, que hay que trabajar mucho mas en verdad todo eso, de que nosotros no venimos a encargarnos de lo que estamos haciendo, si no que en verdad, si hay algún problema, tiene que un poblador, como que ya sabe mas o menos que hacer o tirar, como cambiar la mesa de trabajo no tomamos los problemas nosotros, sobre todo y eso como que hay que trabajar mas...” (Voluntaria 2 MT)*

*“...En el campamento son como, mi objetivo sería como que ojala durante este año el campamento haga como ciertas cosas nuevas, que no se quede tan en lo plano de siempre que siempre hacen pal día del niño tal cosa, pal día de no sé qué, tal cosa en una comuna en donde igual no es tan pobre, tienen como hartas facilidades pero quizás ampliar un poco mas las cosas que hacen, sería como ese el objetivo...” (Voluntario 2 MT)*

2- Ayudar a los pobladores en lo que necesiten.

*“...Porque a través de la MT, yo veo que puedo...no sé si cambiarles la vida, en realidad dudo pueda hacerlo, pero si alivianárselas un poco, ayudándoles y bueno haciéndolos pasar un rato agradable, sin ser un payaso obviamente...” (Voluntario 1 MT)*

#### Objetivo auto- referido

En la observación de los Voluntarios está presente que no sólo el objetivo va dirigido hacia otro, sino también hacia la persona que ejecuta el trabajo voluntario, y esto está en relación a probarse cosas a uno mismo.

*“...El objetivo como mío puede ser como tener la posibilidad de desafío pa ver si podía resultar tenia como un par de ideas, más que ideas soy como un poco más ordenada quería como un desafío como mío, ver si me podía relacionar bien con la gente en un tema mas delicada como lo es la plata, de manera de ver si resultaban los proyectos que teníamos que no quedara como ningún problema...” (Voluntario 2 MT)*

## **Pobladores.**

### **1- Identificación de objetivos. ¿Qué busco?**

Para poder profundizar en el entendimiento de los objetivos de los pobladores complementaremos el objetivo con respecto a la MT con los siguientes elementos tal como lo hicimos con los voluntarios.

#### **1.1 Percepción sociedad chilena.**

La observación de los pobladores con respecto a la sociedad chilena, es que ésta tiene un alto nivel de discriminación y desigualdad sobre todo con los sectores con menor poder adquisitivo, sector al cual pertenecerían ellos.

*“...Trabajo...y bueno que te valoricen por lo que eres y no sólo por la plata, porque hay pobres y pobres...” (Pobladora 1 MT)*

*“...Falta más compromiso, a la sociedad le falta más compromiso le falta mucho, mucho, no sé, mucho, no sé si se será porque uno es de condición humilde que se siente de repente tan...a ver es que... como te lo puedo explicar, por ejemplo tu vai a un lugar y estás tu haciendo la fila, y viene un ricachón, por decirlo, y lo atienden a él primero, entonces tu te sientes pasada a llevar. La diferencia entre el rico y el pobre, es muy notoria, se nota mucho...” (Pobladora 2 MT)*

*“...Encuentro que son muy discriminatorios. Por ejemplo, a mí me gustaría trabajar en otra cosa, no quiero trabajar en casa, porque encuentro que son tan abusadores. Me gustaría trabajar en una tienda, no sé. Pero a medida que va entrando en edad como que ya no sirve. Yo hago aseo, y hago costuras aquí, y cada quince días voy a hacer aseo a un departamento. Y uno trabaja tanto por una miseria. Y a medida que uno va entrando en edad ya no la miran muy bien. Me gustaría hacer otra cosa...” (Pobladora 4 MT)*

*“...La sociedad chilena... los pobres tenemos necesidades, solamente nosotros. En vez de hacer esas cosas tan grandes, por qué no gastan plata en que se terminen los campamentos, hay gente tan pobre...” (Pobladora 4 MT)*

## 1.2 Percepción de si mismos.

Con respecto a la visión que tienen del por qué los pobladores participan en la MT, los pobladores piensan que hay una semejanza con la causa de cada uno. Estas causas son principalmente; porque es un espacio en donde se puede juntar un dinero que no se tiene para la vivienda y porque constituye un espacio de distracción en donde se puede compartir con los demás.

*“...Yo creo que por lo mismo que yo, porque aquí, para estar metido en la sede hay que hacer oídos sordos a los comentarios malos...” (Pobladora 4 MT)*

*“...Yo creo que por lo mismo mío, porque sienten apoyados, les gusta venir, yo espero el día martes para que vayan y conversar con ellos porque tienen vivencias que a uno le ayuda, es rico...” (Poblador MT)*

*“...La necesidad de... haber mira, mujeres que no trabajan, entonces es una forma de tener un día... también es por... como te dije antes, porque no tenemos plata pa nuestras casa y estamos preocupados. También porque aquí mismo hacen cursos, ahora van hacer cursos de electricidad. Hay otras cosas...”(Pobladora 2 MT)*

Con respecto a la MT como un espacio en donde se puede compartir, existe una presencia de diferencias entre la MT actual con la MT del pasado, es decir del año 2005.

*“...Yo creo que igual, les gusta el grupo, el grupo es más ameno...” (Pobladora 1 MT)*

### 1.3 Expectativas y Necesidades.

Con respecto a las necesidades y expectativas de los pobladores existen dos grupos de ellas, por un lado el sueño de la casa propia y por otro la importancia de la familia y los hijos. Lo anterior está relacionado con el tema de género, puesto que a mayoría de los integrantes de la MT son mujeres, y en ellas está mucho más presente el objetivo de la casa propia que en los hombres, quienes los ven como un objetivo anexo al otro que es el de compartir.

“...No estoy feliz, ya que tengo mi familia, mi señora mis hijos.

¿Cuáles son sus expectativas?

Me gustaría tener mi casa....” (Poblador MT)

*“...Yo... necesidad de encontrar un buen trabajo. Yo tengo necesidad de hartas cosas, pero se supone que uno tiene que puro trabajar, puro trabajar para lograr sus cosas. Por ejemplo, mis hijos que yo le pido que estudien, que estudien. La Alejandra sobre todo, que no vaya a terminar trabajando de empleada porque es terrible, así que le pido que estudie, que estudie...” (Pobladora 4 MT)*

### 1.4 Percepción Voluntariado.

Frente a la percepción del voluntariado, éste es observado como un elemento positivo, ya que son acciones que buscan ayudar a los demás sin esperar recibir algo a cambio, en este sentido el voluntariado es observado como algo bueno ya que en la relación que se da entre poblador y voluntario no se reproducen las discriminaciones ni desigualdades imperantes en la sociedad chilena, sino que es una relación horizontal.

Las causas del por que los voluntarios participan en la MT, son principal porque así ayudan al prójimo, y eso es gracias a la enseñanza familiar que tuvieron

*“...- ¿Por qué cree usted que los chiquillos participan, por ejemplo (...), en la mesa de trabajo?*

*- Por ayudar, porque no creo que les paguen. Yo pienso que lo hacen porque les gusta ayudar a la gente.*

*- E: ¿Y (...)?*

*- El (...) también, me caen súper bien lo chiquillos, son simpáticos. Yo creo que lo hacen porque les gusta ayudar a la gente, no me imagino otra cosa....” (Pobladora 4 MT)*

*“...O sea, ¿sería por buena voluntad?*

*-por vocación yo creo*

*- ¿Por vocación de qué?*

*- de ayudar al prójimo*

*-eso tiene que ver mucho con lo que le enseñan en la casa no creo que ganen algo en su universidad, algunos decían que les ponían notas, pero no es así es por vocación...”*

### 1.5 Percepción UTPCH,

La percepción de UTPCH en los pobladores es positiva puesto que a través de ellos se puede ayudar a las personas que lo necesitan.

*“...-una labor social increíble*

*-si bien el sector de nosotros no es tan pobre igual nos ayuda, ayudan a todo chile*

*-si no fuese por ellos, cada uno viviría por su lado*

*-agradecer porque si no estuviera UTPCH, no estuvieran los chiquillos...”*

*(Focus Group Pobladores)*

Las percepciones negativas aparecen en la observación de los dirigentes y están relacionadas con la posibilidad de que las personas se acostumbren a

recibir ayuda y no a trabajar ellos mismos por solucionar sus problemas. Por eso es importante la relación que se debe establecer entre UTPCH y los dirigentes.

*“...Quizá yo lo que le encontraría sería que se puede mejorar en mi sector, a la gente se le encuestara UTPCH se viera dispuesto de venir, (...) y ver la realidad de cada persona si una familia tiene un problema con el techo, y en Chile hay ayudas con pisarnos, no es necesario regalar porque todo debe costar, (...) lo otro es mejorar los techos de las viviendas encuestándolos y ver que si la gente, todos los años, se llueven y en vez de darles nailon venderles pizarreño, o sea que después no tengan problemas en el techo, eso sería mejor que estar dando todos los años nylon, pero como no nos dan esa posibilidad de que nos puedan vender a un precio menor los pizarreños, también hay gente que vive súper bien pero en el momento como no hay una instancia, no hay una encuesta en donde diga necesito esto, porque la gente..” (Dirigente Las Lomas II)*

#### 1.6 Motivos MT. ¿Qué busco?

Con respecto a los objetivos de los pobladores para ir a la MT se puede distinguir entre un objetivo y elementos que posibilitan la participación en la MT. El objetivo por el cual los pobladores van a la MT es un objetivo de tipo auto-referido, es decir, que busca el beneficio personal y no de otro diferente.

#### Juntar dinero para la vivienda.

El objetivo declarado por los pobladores es el de reunir dinero para la vivienda, que coincide con su visión del objetivo de la MT.

*“...El objetivo principal es juntar plata para la vivienda, y que es el mismo para todos, y ahora está mala la situación entonces eso me ayuda...” (Pobladora 1 MT)*

*“... ¿A mí? Por qué en realidad es la única posibilidad que tengo de juntar plata para mi casa. Porque es un millón y medio que hay que tener más menos. Lo*

*encuentro tan inalcanzable. Claro que yo cuando puedo también, no es que todo lo vaya sacando de ahí, vamos juntando plata. También vamos depositando nosotros, porque un millón y medio lo encuentro como inalcanzable...” (Pobladora 4 MT)*

*“...-pero en el fondo nosotros estamos por la plata - si, estamos por eso, al menos yo, ese es mi fin, independiente que salgan otras cosas...” (Focus Group Pobladores)*

Elementos que posibilitan la participación en la MT.

#### Distracción.

Los pobladores dicen que les gusta participar porque la MT es un espacio para la distracción de la vida diaria.

*“...Es de partida conocernos más nosotros como pobladores, aprender a respetarnos. A mí en mi caso personal, me sirve porque yo tengo muchas cosas en mi cabeza, tengo 4 niños, trabajo de lunes a viernes. Voy allá y como que me relajo, estoy un rato tranquila, me sirve n (...) en mi caso personal si, no podría hablarte por los demás, pero por mi sí, si y me gusta también hacer lo que estamos haciendo. Me gusta juntarme para vender completos, hacer rifas pa... en el fondo pa nuestras casas cachai?, ese es el fin...” (Pobladora 2 MT)*

*“...Si. A mi me gusta si ir porque igual como que llego a la casa como con otro aire porque estar metida en la casa, y uno trabaja y trabaja haciendo las cosas. Y voy allá y me siento bien, me hace bien y me río, lo paso bien y todo. Y aparte de eso, juntar plata pa’ la casa. Y ya deba andar en boca de todos porque un día yo dije: “yo vengo a esto” y en realidad toda la gente va a eso, va a eso, porque si no fuera por eso no iría, porque la gente es así...” (Pobladora 4 MT)*

*“... - a mi me encanta*

*-me sirve porque me relajo, converso, me río, como*

*-no es una lata venir*

*-yo mi idea personal, vengo por la plata (...) y la otra cosa es porque aquí yo me relajo, yo aquí me siento bien, salgo de la rutina...2 (Focus Group Pobladores)*

### Dar opinión.

La participación se ve favorecida porque la MT es un espacio en donde cada uno tiene la posibilidad de dar su opinión, es decir, de ser escuchado.

*“...Porque me gusta compartir, me gusta que me den ideas nuevas para aprender y yo también dar ideas, desde lo que uno puede dar...” (Pobladora 1 MT)*

*“...El objetivo para mi es enseñar algo que uno no sabe, que es la comunicación, para que se comuniquen entre si, ahora yo conozco a mas gente y las saludo antes no saludaba porque no conocía...” (Poblador MT)*

*Me encanta, porque doy mi opinión, además me gusta trabajar, me gusta estar activo y la gente que va es súper amorosa, tranquila y pacifica no hay problemas....” (Poblador MT)*

### Presencia de los voluntarios.

Otro factor que posibilita la participación en la MT es la relación que se establece con los voluntarios.

*“...El grupo está funcionando bien, el año pasado era distinto porque la gente se iba retirando y lo de la plata fue a fin de año, en cambio ahora la gente está más motivada, porque le gusta más la encargada, el año pasado la niña no les gustaba....” (Pobladora 1 MT)*

*“...A mi me gusta el entusiasmo que tienen los chiquillos. Me gusta trabajar con ellos la verdad, me gusta como son. Encuentro que tiene buena situación, que son tan sencillos, que les gusta ayudar a los demás. Me gusta...” (Pobladora 4 MT)*

*“... -si hay que hablar las cosas como son, no nos gustaba la Mery como hacía la mesa de trabajo, porque con la Mariela encuentro que la gente se ha dado más...” (Focus Group Pobladores)*

## **2. Presencia de cambios.**

<b>Sistemas.</b>	<b>Presencia de cambios en el objetivo.</b>
<u>Voluntarios.</u>	<p>El objetivo de los Voluntarios para participar en la MT es principalmente un objetivo dirigido hacia otro, y está relacionado con la posibilidad de apoyar el proceso de (er) radicación de una comunidad. En este sentido el objetivo de los voluntarios si ha cambiado, puesto que en un principio no estaba presente el objetivo de juntar dinero, sino que fue un objetivo traspasado desde los pobladores.</p> <p><i>“...- La idea era como trabajar con ellos, para cuando ellos tuvieran un problema estar ahí, tratar de resolver, ser como la conexión entre ellas y el techo como más o menos...”</i></p> <p><i>-.Y entre ellas, como que entre ellas se conocieran, yo creo que ese es como, por lo menos, el que yo me planteé en un principio fue como lograr armar un grupo, una comunidad al final, que se conocieran, que lograran armar un bingo ellas, que armaran un bazar , que no se po, que dijeran tu te encargai de la plata, tu te encargai de no se que cachai, y como paralelamente juntar la plata pa la vivienda cachai, que yo creo que ese es el objetivo que esta mas presente para ellas...”</i></p> <p><i>(Coordinadores Las Lomas II 2005)</i></p>

De esta manera se han producido cambios en las observaciones con respecto a la pobreza y sobre los pobladores, cambios que están relacionados con el significado de ayudar a una comunidad. En donde no es hacer las cosas por ellos, sino apoyar el trabajo que ellos hacen.

*“...Si se han agregado nuevas cosas, por ejemplo como que he entendido un poco mas, no se si lo he interiorizado, pero como que he entendido el que tienen que hacer ellos las cosas, pon te la ayuda en el tema de las lluvias, bueno si es que hay un problema como grave quizás un techo pueda ponerse con algo, o sea se puede según lo que nos dijo ayer seba bowen pero según lo que nos habían dicho antes no hay ni un peso, cachai y entonces como que seria un objetivo de que ellos logren hacer como las cosas por si mismos sin tanto como asistencialismo, sin tanto eso de ay tengo tal problema por favor ayúdenme, sino que si la casa tiene una gotera puta que igual se preocupen ellos antes de la lluvia, antes yo tena como esa visión, en el fondo de que si llovía obvio que tenían que ir, un techo tenia que llegar y darle ayuda y todo y el tema de las ollas comunes y todo eso...”*  
(Voluntaria 2 MT)

*“...Y ese fin que tu tienes, ese objetivo, ¿tú crees que ha cambiado o se ha mantenido desde que tu entraste a la MT?*

*Eh, yo creo que sí, en un principio yo pensé que podía cambiar, cambiar el mundo, lograr que se erradicara antes, pero pucha como que a porrazos me he dado cuenta que cuesta, cuesta me encantaría hacerlo, lo veo mas lejano y creo que igual podemos hacerlo, pero no es como mi meta del año, ponte tu ni del semestre.*

	<p>42- <i>¿o sea que ya no es tan radical?</i></p> <p><i>No, si ahora estoy mas apaciguado en realidad, pero bien siempre quise poder tener un contacto y una relación mas cercana con la gente, aprender de otras realidades. Yo encuentro que eso lo he logrado y bueno me esta faltando sacarlos de acá no mas, pero estamos trabajando por eso...” (Voluntario 1 MT)</i></p>
<p><u>Pobladores</u></p>	<p>El objetivo por el cual los pobladores van a la MT es un objetivo dirigido hacia ellos mismos, es decir, porque les permite ahorrar dinero para su vivienda definitiva. Este objetivo se ha mantenido, puesto que la presencia de observar a la MT como un espacio para compartir y distraerse, pueden ser distinguidos como elementos que posibilitan la participación en ella En este sentido los pobladores reconocen que esos elementos han sido traspasados desde los voluntarios, pero siguen distinguiéndose como objetivos complementarios y no como el principal.</p> <p><i>“...E: ¿Cuál es el objetivo por el cual usted ingresó a la mesa de trabajo?</i></p> <p><i>Por lo que te dije antes, por juntar plata para la casa.</i></p> <p><i>E: ¿Y no ha cambiado ese objetivo?</i></p> <p><i>No, porque lo principal eso. Porque pienso que si no fuera para eso, yo no participaría....” (Pobladora 4 MT)</i></p> <p><i>“...Yo tengo muy medito en mi cabeza, que la mesa de trabajo, es para juntar plata mi casa, yo (...), hablando desde mi y ellos no han dicho en varias oportunidades, nos han recalcado que no es el fin, no es el fin de que los chiquillos vengan para que nosotros juntemos plata pa la casa, sino como te dije, es para que nos conozcamos con nosotros mismos,...” (Pobladora 2 MT)</i></p>

## **10- Conclusiones y Comentarios finales.**

En este capítulo nos centraremos en concluir los resultados expuestos, a fin de determinar los efectos de las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios en el cumplimiento de los objetivos que cada uno se planteó. Posteriormente se hará una reflexión sobre el voluntariado y la Antropología Aplicada.

### **1- Principales conclusiones del estudio.**

Debemos precisar que el proceso de determinar, significa que estamos buscando fijar los términos de ese efecto, es decir, distinguir entre los efectos producidos. De acuerdo a esto al hablar de efectos nos referimos a lo que sigue después de una causa. Es decir algo que surge de una causa. (En diccionario la lengua española on line. <http://buscon.rae.es/drae/>)

En este sentido el estudio pretende distinguir los efectos, provocados por las relaciones sociales establecidas entre pobladores y voluntarios, en el objetivo que cada uno se planteó antes de empezar a relacionarse.

Debemos precisar que en este estudio se encuentran 2 tipos de sistemas interactuando entre si; Sistema 1: sistema organizacional UTPCH, Sistema 2: Pobladores.

Cada uno de estos sistemas corresponde al entorno del otro y cada uno de estos sistemas emitirá comunicaciones para poder acoplarse con los otros.

Cada sistema, independiente del tipo que sea, debe distinguirse de su entorno reduciendo la complejidad externa, una de las características de los sistemas organizacionales es que son sistemas de comunicaciones especializados en abordar problemáticas específicas estableciendo soluciones.

Con respecto a *UTPCH* podemos decir que es un sistema organizacional que trata de resolver un problema en específico, la pobreza presente en nuestro país. Hacia ese objetivo se articula utilizando medios, igualmente específicos, que estarían dados por su modelo de intervención. Dentro de él se produce una diferenciación en funciones específicas, que permite que las personas que lo

componen puedan circular sin afectar al sistema organizacional. Finalmente UTPCH intenta establecer su entorno, de acuerdo a esto el sistema organizacional UTPCH necesita de un entorno organizado para poder acoplarse con él, es por esto que emite las comunicaciones necesarias a fin de poder irritar a los sistemas que son su entorno, de esta manera para poder comunicarse con el sistema de los pobladores, surge la *cuasiorganización* Mesa de trabajo, que se constituye como un espacio de encuentro de ambos sistemas, de UTPCH, por medio de sus voluntarios y de los pobladores.

Sin embargo este intento de producir comunicaciones con otros sistemas es sumamente complejo puesto que UTPCH no ha logrado reducir la complejidad interna propia del sistema, puesto que en su intento de acoplarse con otros sistemas está presente un alto nivel de doble contingencia, tal como vimos en la revisión del modelo de intervención de dicha ONG, ya que, por un lado la principal fortaleza está dada por la facilidad con la que se logra la confianza entre pobladores y voluntarios, pero por otro lado esta confianza entre ambos es muy difícil de lograr y a veces es lo mas difícil de lograr, es decir *todo es y no puede ser*.

Por otro lado UTPCH ha tenido una evolución en su objetivo, el cual se expresa en el camino recorrido por su modelo de intervención, el cual fue desde la construcción de mediaguas hasta acompañar a la comunidad ya (er) radicada.

Este cambio en el objetivo es producto del mismo proceso de intervención, el cual como vimos incluye tanto a voluntarios como a pobladores.

Con respecto a *la Mesa de Trabajo*, podemos decir que surge de la necesidad de UTPCH de poder comunicarse con su entorno. Sin embargo por las características descritas en los resultados, la Mesa de Trabajo no alcanza a constituirse como un sistema organizacional, sino como un determinado sistema conocido con el nombre de *cuasiorganización*, puesto que intenta resolver problemas específicos provenientes de un entorno, pero no tiene claridad en el objetivo, es decir, no logra distinguirse del entorno, ya que funciona en base a dos códigos, por un lado el código de ganancia/ no ganancia y el código de interés/desinterés. Es decir no hay claridad en cuanto al objetivo en base al cual

se articula, puesto que por un lado lo que pretende es recolectar dinero, pero por otro intenta ser un espacio para la vida comunitaria del campamento. Como se vio intenta funcionar como una organización sin fin de lucro, pero su principal objetivo es el lucro, es decir produce utilidades que se reparten entre sus miembros.

Por otro lado es una cuasiorganización ya que comparte características con los sistemas de interacción, es decir, la presencia de sus miembros es primordial para su funcionamiento, esto se agudiza en la MT puesto que la presencia de los voluntarios es primordial para el funcionamiento de la organización. En este sentido no logra desarrollar códigos de comportamiento que asegure su funcionamiento, si los voluntarios no están, la organización se termina. Esto se evidencia en que uno de los principales elementos que posibilitan la participación en ella es la figura del voluntario.

De este modo la Mesa de Trabajo no articula decisiones sino motivos e intereses que sólo se activan cuando existe relevancia de ellos, como lo es el ahorrar dinero para la vivienda. Así mismo la MT contiene una alta complejidad interna, manifestada en la doble contingencia, es decir, en la posibilidad de que se produzcan malentendidos, como se vio la presencia de conflictos latentes. Del mismo modo la MT, al compartir elementos de los sistemas de interacción produce inclusión secundaria.

Finalmente el efecto de las relaciones establecidas entre los voluntarios y los pobladores es de significancia para la existencia de la organización, puesto que se basa en el elemento simbólico de la motivación y dedicación que traspasan los voluntarios a los pobladores.

Con respecto a *los Voluntarios* el objetivo por el cual participan en la MT es un objetivo de tipo alter-referido, es decir, buscan generar un efecto en otro diferente. Este objetivo está dado por ayudar en el proceso de (er) radicación de los pobladores. Por otro lado para *los Pobladores* el objetivo por el cual participan en la MT es de tipo auto-referido, es decir, buscan su beneficio personal.

Esta diferencia de objetivos es la base de las relaciones complejas que se dan en la MT, y se alimenta de la ambigüedad del objetivo de la MT. En este sentido los objetivos de los voluntarios se han visto afectados por las

comunicaciones con los pobladores, puesto que ellos no tenían ese objetivo en mente, el juntar dinero, y han tenido que acomodar sus medios para ese objetivo. Sin embargo el objetivo de los pobladores se ha mantenido igual, y los elementos traspasados desde los voluntarios sólo se configuran como elementos que favorecen la participación en la MT.

Las relaciones sociales establecidas entre Voluntario y Poblador son posibles gracias al modelo de intervención de UTPCH que potencia el vínculo entre ellos, generando relaciones de tipo horizontales. Estas comunicaciones generadas por los voluntarios van en contra de lo que los pobladores están acostumbrados a recibir de los integrantes de la sociedad con mayor poder adquisitivo, sector con el que se identifica a los voluntarios, en este sentido las comunicaciones emitidas por los voluntarios cubren las necesidades de inclusión, inclusión secundaria, presentes en los pobladores, y que se manifiestan en ser tratados como iguales, con amistad.

## **2- Comentarios sobre el Voluntariado.**

En un análisis del fenómeno del voluntariado, este es definido como un tipo específico de participación social, que se caracteriza por ser actividades de interés público, no remuneradas, realizadas libre, sistemática y regularmente, Este tipo de participación social se observa como un elemento estimulador de participación social, puesto que favorece la participación de otros sectores de la población, en este sentido el voluntariado se constituiría en un estimulador de la visión de derechos y deberes, es decir, ciudadanía, por sobre la visión asistencialista. Esta visión de ciudadanía permite que la pobreza se aborde de una manera integral por toda la sociedad, involucrando a los principales involucrados, los pobladores.

A su vez también se puede observar que el voluntariado sería una forma de contrarrestar el creciente proceso de individuación que vive nuestra sociedad, favoreciendo que se produzca inclusión secundaria, esta inclusión no sólo beneficiaría a los pobladores, sino también a los voluntarios, lo que se expresaría en la felicidad que les acarrea el trabajo voluntario.

El enfoque de la exclusión permitió que nos centráramos en las relaciones establecidas entre los diferentes miembros y no en caracterizar la pobreza, es así como se observó la importancia del vínculo entre poblador y voluntario. Vínculo en el cual se debe profundizar a fin de mejorar la intervención por parte de UTPCH.

En este mismo sentido es importante que se reconozcan las características culturales de las comunidades a intervenir y que en este sentido se apoyen ciertas acciones. Esto se gráfica en la importancia de la figura de la voluntaria por sobre el voluntario. Esta distinción de género que se hace sobre las funciones, se apoya en un sustrato cultural presente en el campamento, un sustrato cultural relacionado con un elemento “machista” de la sociedad que atribuye que las preocupaciones de la casa pertenecen al reino de las mujeres, ya que la mayoría de los pobladores que participan son mujeres, esta concepción se traspasa a las voluntarias. Esto al generar preocupaciones y temores en las voluntarias debería ser trabajado por parte de UTPCH, a fin de no sólo mejorar las intervenciones, sino también de apoyar a sus voluntarias.

Del mismo modo debería distinguirse entre la intervención a hombres y mujeres, puesto que las motivaciones para participar en la MT, por parte de las mujeres, están relacionadas con la vivienda definitiva, en cambio en los dos hombres que participan la motivación está dada por la posibilidad de compartir y de probarse cosas a sí mismos, más que con la casa o la familia.

### **3- Comentarios en relación a la Antropología aplicada.**

Desde los inicios de los estudios antropológicos, los antropólogos han tenido un importante rol en las comunidades a las que van a estudiar, no sólo porque los conocimientos que puedan concluir de sus estudios influirían en cómo esa comunidad sea observada por los otros, sino también porque la sola presencia de un antropólogo, un ser extraño a ella afecta a la comunidad, en este sentido la figura del antropólogo interviene siempre de alguna manera el normal funcionamiento de la comunidad.

Históricamente se ha ligado a la antropología con el imperialismo de ciertos países, en donde los estudios llevados a cabo apoyaban las conquistas en las

comunidades. Actualmente la globalización ha producido que esos lugares exóticos a conquistar no sean tan comunes, trasladándose la mirada del antropólogo hacia su propia comunidad.

Cuando los antropólogos emplean sus conceptos teóricos, conocimientos fácticos y metodología de investigación en programas destinados a resolver problemas sociales, económicos y tecnológicos contemporáneos, están ocupándose de antropología aplicada (Foester G.1974, 20)

El autor plantea que lo que hace aplicada a la antropología no es la investigación misma, ni el adiestramiento especial del antropólogo, sino más bien el tipo de relación que éste mantiene con una organización innovadora. Cuando esta organización determina el área general de investigación, las auspicia, posee derechos de propiedad y los emplea para operaciones y planificaciones, el antropólogo. Estará realizando un trabajo aplicado. (Ibidem, pagina 23)

En este sentido el estudio realizado dentro de UTPCH constituye un estudio en el ámbito de la Antropología aplicada, puesto que tiene la intención de apoyar el proceso de intervención de dicha ONG, con el fin de que los resultados encontrados puedan ayudar en una mejor observación del área a intervenir, como de los medios que se utilizan para eso.

Sin embargo desde la perspectiva sistémica no se puede conocer "*la realidad tal cual es*", sino que como cada sistema psíquico la observa. En este sentido el proceso de intervención de las comunidades puede ser posible en la medida que se acepte y se destaque la figura del observador de segundo orden, quien reflexiona sobre la observación, entregando las distinciones que él elaboro. Si ese observador es un antropólogo social las distinciones que entregará estarán basadas en la profundidad de sus interpretaciones, y en eso radica su importancia y validez.

## **Bibliografía.**

- Arnold, Marcelo. Modelos Culturales en organizaciones sociales participacionales. Colección de Ciencias sociales Universidad de Chile. Bravo y Allende editores. 2002.
  
- Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza. La pobreza en Chile un desafío de equidad e integración social. 1996
  
- De la Puente Patricio. Impacto social de los programas de radicación y erradicación en Santiago 1989.
  
- De la Vega Felipe. Estudio, evaluación del vínculo entre el estado y los pobladores de asentamientos precarios. Área social, Chile Barrio, versión electrónica.
  
- Foester George, Antropología Aplicada Fondo de Cultura Económica. 1974
  
- Fundación Nacional para la superación de la pobreza. Potencialidades y Oportunidades: Un enfoque global de la Pobreza y de su Medición. 1999.
  
- García Roca Joaquín Solidaridad y Voluntariado. Editorial SAL TERRAE. Santander. 1994.
  
- Hardy Clarisa. Organizarse para vivir, Pobreza urbana y organización popular. Programa de economía del trabajo. 1997
  
- Ley de participación ciudadana, Ministerio Secretaria General de Gobierno Proyecto de santiago 2003

- Material de apoyo para las mesas de trabajo, plan comunitaria UTPCH.
  
- PNUD. Informe sobre desarrollo humano en Chile. 2002
  
- Pinto Manuel, Redes comunitarias y gobierno local, tesis para optar al título de sociólogo, Departamento de Sociología, Universidad de Chile, 1996
  
- Racine Luc, El análisis de las relaciones sociales indirectas como procesos: Simmel y los intercambios ceremoniales en Antropología. Universidad de Montreal, versión electrónica.
  
- Robles Fernando. El desaliento de la modernidad. 2000.
  - Contramodernidad y Desigualdad social: Individualización e Individuación, Inclusión/Exclusión y construcción de identidad. La necesidad de una sociología de la exclusión. MAD Universidad de Chile 2003
  - Los ecos de la vergüenza, pasado y presente de la exclusión social en Chile. Manuscrito 2005.
  
- Rojas Lasch. Organizaciones de Voluntariado y Teoría de Sistemas Versión electrónica.
  
- Tirón Manuel. Nueva pobreza urbana. Vivienda y capital social en Santiago de Chile, 1985-2001. Universidad de Chile, Predes. 2003.
- Voluntariado Juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe; una posible estrategia del desarrollo económico y social. Instituto de servicio global. Centro para el Desarrollo social. Universidad de Washington en St. Louis. 2004.
  
- Zulueta Sebastián. La evolución del voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002, tesis para optar al grado de magíster en sociología, Universidad Católica de Chile. 2003.

