



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

Organizaciones de voluntariado de jóvenes en perspectiva de los marcos de acción colectiva

César Antonio Leyton Navarro

Tesis para optar al título de sociólogo

Profesor Guía:
Klaudio Duarte Quapper

Noviembre, 2017.

Contenido

1	ANTECEDENTES	2
1.1	Conceptos y contexto.....	3
1.1.1	Voluntariados en contexto nacional: Conceptos y definiciones	3
1.1.2	Consideraciones internacionales respecto al voluntariado	6
1.1.3	Los dos enfoques principales del voluntariado y su consideración como herramienta de desarrollo social.....	7
1.1.4	Voluntariado y Juventudes.....	11
1.1.5	Marcos de Acción Colectiva, una perspectiva de análisis.	14
1.2	Diseño Metodológico	19
1.2.1	Objetivos de la tesis	19
1.2.2	Técnica de producción y análisis de información:.....	20
1.2.3	Muestra	20
1.2.4	Relevancias de la tesis.....	22
2	MARCOS DE INJUSTICIA. SU CONFIGURACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES.....	23
2.1	Las desigualdades como injusticia, una percepción común.	24
2.1.1	Desigualdad Social.....	24
2.1.2	Desigualdad de ingreso, causa y expresión de la desigualdad social.	27
2.1.3	Desigualdad de oportunidades para superar la posición en la estructura de la desigualdad social e ingreso.	29
2.1.4	La comprensión desde la perspectiva de la injusta desigualdad social, de ingreso y oportunidades es una de las posiciones en el espectro de posibilidades.....	30
2.2	Responsables de la desigualdad social. ¿Por qué existe o se mantiene?	31
2.3	Antecedentes de contexto: claves para comprender el marco de injusticia elaborado por jóvenes voluntarios y funcionarios de organizaciones de voluntariado.	34
3	LA CONFIGURACIÓN DE LA IDENTIDAD COLECTIVA EN ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES.....	36
3.1	Características atribuidas a los y las jóvenes voluntarios	37
3.2	Motivos para ser joven voluntario/a que configuran una Identidad Colectiva	41
3.3	Características del voluntariado de jóvenes: elemento de la identidad colectiva. ...	46
4	CAPACIDAD DE AGENCIA EN LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES	52
4.1	Incidencia en el ámbito de los destinatarios/as.....	53
4.2	Incidencia en el ámbito de los jóvenes voluntarios/as	56
4.3	Incidencia en el ámbito del espacio público-político y áreas prioritarias de acción .	61
5	CONCLUSIONES	69
	REFERENCIAS.....	76

1 ANTECEDENTES

En Chile existen experiencias de voluntariado de larga data, si se considera la primera acción registrada como tal en el país, habría que remontarse al año 1851 en referencia a las acciones realizadas por la comunidad en el incendio de la ciudad de Valparaíso. También es posible rastrear expresiones de este fenómeno en las culturas aborígenes, en la época de la Conquista y la Colonia y a lo largo de la historia del país (Alcalá Consultores, 2002). Así, el origen del voluntariado como fenómeno social, podría se ha vinculado a experiencias y actividades asociativas tales como el movimiento obrero, las tradiciones religiosas, beneficencia, Cuerpos de bomberos, agrupaciones estudiantiles, entre otras. El principio que aplica para considerar que hoy serían llamados voluntariados sociales es que eran organizaciones que nacieron sostenidas por la donación, la gratuidad y la ética del sacrificio, y que el ejecutor de dicha acción no obtendría beneficio de ella - al menos económico o material-, por lo tanto, no habrían motivos para desconfiar o dudar de su actuar (Alcalá Consultores, 2002; García, 1994).

En los últimos años el estudio del voluntariado, desde la perspectiva de la asociatividad, ha despertado un interés particular, en consideración de que en la sociedad moderna prima un sentido individualista, lo cual hace pensar en una disminución de los lazos asociativos (Muñoz, 2010). En Chile, las y los voluntarios y desde ahí las organizaciones de voluntariado, han ganado mayor visibilidad pública en el contexto de las catástrofes naturales que ha sufrido el país desde el año 2010 en adelante. Las estadísticas del país señalan que entre 1990 y 2000 ha habido un aumento de personas participando en acciones voluntarios (Zulueta, 2002), mientras que entre los años 2011 y 2012 aproximadamente un 11% de las personas señalan que ha realizado voluntariado en el último año, esa cifra baja a un 6% para los años 2013 y 2014 y vuelve a subir al 11% para el año 2015 (Trascender, 2015).

En estudios internacionales sobre voluntariado y jóvenes se señala que algunas de las motivaciones más frecuentes son

“socializar, conocer a otras personas y hacer amigos; el deseo de ayudar a otros o a la comunidad, hacer el bien y contribuir a una causa; tener la oportunidad de desarrollarse, adquirir experiencia y conocimientos nuevos y conseguir un puesto de trabajo; y divertirse, obtener satisfacción y sentirse bien con uno mismo” (Dávila, 2014; p. 61).

En Chile además de estas, se señala como relevante alcanzar la justicia social (Muñoz, 2010).

En este escenario es que emerge mi interés por comprender este fenómeno social, focalizando para este caso en organizaciones de voluntariado de jóvenes¹, para lo cual utilicé la perspectiva de los marcos de acción colectiva, abordando sus tres componentes; los marcos de injusticia, la identidad colectiva y la capacidad de agencia.

¹ A lo largo de todo el texto cada vez que hablo de voluntariado juvenil, me refiero a que son jóvenes quienes participan como voluntarios/as, no a que los destinatarios de las acciones voluntarias son jóvenes.

1.1 Conceptos y contexto

Los elementos conceptuales y contextuales permiten tener una noción más clara y pertinente de la realidad, en virtud de que hacen posible caracterizar y diferenciar. Con el fin de iniciar la comprensión del fenómeno en estudio, es que a continuación se presentan elementos de esta naturaleza.

1.1.1 Voluntariados en contexto nacional: Conceptos y definiciones

Una de las primeras consideraciones a tener en mente es que el voluntariado como acción, al igual que las representaciones sociales que se puedan crear del mismo, es influenciado en gran parte por el contexto histórico, social, económico y cultural, es decir, depende de su entorno y se manifiesta de manera particular en cada realidad específica (ONU, 1999; Meijs, Handy, Cnaan, Brudney, Ascoli, Ranade, Hustinx, Weber y Weiss, 2004), incluso dentro de un mismo país, por lo que, correspondería hablar de voluntariados, en función de la pluralidad y diversidad de los tipos de voluntariados que existen en un territorio determinado (Alcalá Consultores, 2002).

“El significado que tiene el voluntariado no es el mismo para todos. Un estudio reciente (Cnaan et al., 1998) reveló que la percepción de lo que lo constituye difiere bastante de un país a otro. En algunos países donar sangre se considera voluntariado, en otros lo es formar parte de un partido político o sindicato. Para algunas personas lo que lo distingue es la ausencia de una retribución, para otros lo es la falta de coerción. El voluntariado adquiere diferentes formas y significados según el entorno, está muy influenciado por la historia, la política, la religión y la cultura de una región.” (ONU, 1999, párr. 7).

En términos internacionales, ya en el año 2011 y nuevamente en el 2015, el Programa de Voluntariados de las Naciones Unidas (VNU) reconoce que uno de los desafíos que enfrentan en la elaboración del informe sobre *‘El estado del voluntariado en el mundo’* refiere a la complejidad para hacer comparaciones entre los países del mundo, justamente por las dificultades y obstáculos que conlleva definir y delimitar los conceptos relativos al voluntariado, en función de que el término adopta formas y definiciones diferentes en función del contexto geográfico y cultural (VNU, 2015).

En Chile también han existido diferencias en las definiciones y la comprensión del voluntariado, en algunas de ellas se le considera como un tipo de trabajo no remunerado orientado a la satisfacción de necesidades, lo cual no necesariamente apunta a focalizar la acción voluntaria hacia sujetos que estén en una situación de vulnerabilidad principalmente socioeconómica y lo que ello implica en la sociedad actual. En otras se posiciona como un conjunto de prácticas o acciones que se desarrollan al alero de una organización, ya sea pública o privada, y que esté enmarcada en un programa o proyecto, que le otorga regularidad y sistematicidad, perspectiva desde la cual no se consideraría voluntariado a aquellas acciones voluntarias pero que son espontáneas en virtud de una necesidad puntual del sujeto al que va dirigida, por ejemplo, una catástrofe (DOS, 2008).

La División de Organizaciones Sociales (DOS) del Estado de Chile, es una de las instituciones públicas que más se vincula con los temas de voluntariado. En ese contexto cabe relevar que en el año 2005 dicha organización consideraba como voluntariado:

“(…) toda acción no remunerada que se lleva a cabo de forma libre, sistemática o regular dentro de alguna institución u organización sin fines de lucro; cuyo destinatario no es el propio voluntario, tratándose principalmente de sectores postergados de la sociedad; que puede ser entendida como un acto de participación ciudadana en función de un compromiso cívico y de co-responsabilidad social respecto a la acción pública del Estado” (DOS, 2005; p. 8).

Luego en el año 2009, la misma organización, a través de los resultados del Catastro Nacional de Voluntariado de ese año, atribuye al voluntariado las siguientes características:

- i. es un tipo de acción de donación (ya sea, de servicio, trabajo o recursos, etc.),
- ii. el sujeto que lo realiza lo hace en forma libre y sin ser obligado,
- iii. no contempla retribución o remuneración monetaria ni en bienes,
- iv. los destinatarios son normalmente terceras personas con necesidades insatisfechas,
- v. su propósito es impulsar el desarrollo de los destinatarios de la acción y/o mejorar su calidad de vida,
- vi. se realiza en forma organizada,
- vii. contribuye a mejorar la sociedad, pues la hace más justa y equitativa
- viii. y supone un compromiso de parte de quien lo realiza.

Hay aspectos del voluntariado que han alcanzado consenso y se encuentran en la mayoría de las definiciones, entre ellos, el que corresponde a una acción ejecutada de manera libre y “sin coerción”², destinada a un tercero distinto al voluntario y por la cual no se recibe pago o remuneración (DOS, 2008; Zulueta, 2002). Y en la definición de la DOS (2005, 2009) se agregan nuevos elementos y precisiones; su consideración como una forma de participación ciudadana, el énfasis en el compromiso cívico y la responsabilidad social en relación con la acción pública del Estado, el propósito que se le otorga y la valoración de efectos positivos en la sociedad, contribuyendo a que esta sea mejor, más justa y equitativa.

Desde la perspectiva de los/as voluntarios/as que participaron en el estudio de la DOS (2005) se ha caracterizado al voluntariado³ como:

- i. ayuda desinteresada que implica trabajar sin esperar recompensa;
- ii. una manera de ‘devolver la mano’ a la sociedad o a Dios;
- iii. una actividad conectada con la emoción, con el corazón;
- iv. actividad que implica una decisión libre, y “voluntaria”;
- v. que es algo tan serio como un trabajo;

² Considerando que todo sujeto está “inserto” en un contexto social y cultural y que estos inciden en sus decisiones se podría poner en cuestión si esta acción es asumida de manera libre y sin coerción, más aún cuando esta acción cuenta con una gran deseabilidad y valoración social, sin embargo, en esta ocasión no se pretende profundizar en dicha discusión.

³Las siguientes frases son extraídas textuales del informe de la División de Organizaciones Sociales DOS, 2005.

- vi. que implica sentir amor hacia otros;
- vii. que responde a la necesidad de contacto con el otro que está en la esencia del ser humano y finalmente,
- viii. que el voluntariado dignifica.

Por último, en el marco legislativo institucional chileno, luego de cerca de siete años de tramitación, el 4 de febrero de 2011 se promulga y el 16 del mismo mes y año se publica la Ley 20.500 titulada Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la cual se señala, que las organizaciones de voluntariado son consideradas organizaciones de interés público, definiendo estas últimas de la siguiente manera:

“Son organizaciones de interés público, para efectos de la presente ley y los demás que establezcan leyes especiales, aquellas personas jurídicas sin fines de lucro cuya finalidad es la promoción del interés general, en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado” (Ley 20.500, Título II, Párrafo 1°, Artículo 15, 2011).

Luego respecto a las organizaciones de voluntariado en particular se señala que:

“Son organizaciones de voluntariado las organizaciones de interés público cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario, a favor de terceros, y se lleva a cabo en forma libre, sistemática y regular, sin pagar remuneración a sus participantes” (Ley 20.500, Título II, Párrafo 2°, Artículo 19, 2011).

Y con relación a las personas interesadas en practicar voluntariado indica que:

“Las personas interesadas en realizar voluntariado en las organizaciones de interés público, sean o no asociadas, tendrán derecho a que se deje constancia por escrito del compromiso que asumen con dichas organizaciones, en el que se señalará la descripción de las actividades que el voluntario se compromete a realizar, incluyendo la duración y horario de éstas, el carácter gratuito de esos servicios, y la capacitación o formación que el voluntario posee o requiere para su cumplimiento.

En el ejercicio de las actividades a que se obligue, el voluntario deberá respetar los fines de la organización y rechazar cualquier retribución a cambio.

A petición del interesado, la organización deberá certificar su condición de voluntario, la actividad realizada y la capacitación recibida” (Ley 20.500, Título II, Párrafo 2°, Artículo 20, 2011).

De este modo, actualmente en Chile hay un marco legal que define desde ese punto de vista, lo que se entiende por organizaciones de voluntariado, además de normativas que éstas deben cumplir para ser reconocidas como tales por parte de la institucionalidad.

1.1.2 Consideraciones internacionales respecto al voluntariado

El voluntariado aparece como un fenómeno global que actualmente lucha por el desarrollo individual, la cohesión social y el abordaje de necesidades sociales urgentes. En una revisión bibliográfica realizada por Rochester (2006), se aprecia que a nivel europeo existe una red de agencias de desarrollo y centros de voluntariado que lanzaron en el año 2006 un 'Manifiesto europeo', con la idea central de promoverlo como una prioridad en la acción gubernamental mediante el aumento del número de participantes trabajando en todos los grupos etarios y culturas, con especial énfasis en visibilizarlo como una respuesta a la exclusión social.

La ONU y los Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), plantean los siguientes elementos que caracterizarían al voluntariado (ONU, 2000):

- i. en la acción debe haber una ausencia de retribución inicial y total,
- ii. debe operar bajo la libertad de voluntad,
- iii. el beneficio siempre debe ir dirigido a un tercero,
- iv. debe existir un destinatario claro,
- v. debe estar bajo el alero de una organización ya sea formal, informal, público o privado
- vi. y, finalmente, debe existir un mínimo de compromiso que permite darle a la acción continuidad en el tiempo.

Por su parte, el grupo de expertos del Consejo Económico y Social de la ONU plantea que independiente de la manera como se entienda el voluntariado, ya sea como una práctica de ayuda mutua, ayuda a los menos favorecidos, participación o promoción, etc., esta acción es una forma que tienen los ciudadanos de expresar la disposición y la capacidad para ayudar de manera libre y organizadamente a otros, y a mejorar, según sus propios parámetros, la sociedad bajo un principio de reciprocidad (ONU, 2000).

En el informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, elaborado por el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) se vuelve a recordar la definición de voluntariado de la Asamblea General de las Naciones Unidas en la cual se señala que: "Los términos "voluntariado", "servicios voluntarios" y "actividades voluntarias" se refieren a una amplia gama de actividades [...] realizadas voluntariamente, en beneficio de la sociedad en su conjunto y sin que la retribución económica sea el principal factor de motivación" (VNU, 2015, p. 24). En esta definición se identifican claramente los aspectos que son decisivos para el organismo, un acto de voluntad, el beneficio social y que la retribución específicamente económica no sea el motivante principal.

A nivel general, en el contexto mundial, se puede señalar que hay un alto porcentaje de población involucrada en actividades de voluntariado en al menos 47 países de América del Norte y Sur, Europa del Este y Oeste, Asia y África, según los datos presentes en el 'Estudio sobre valores europeos' y el 'Estudio de valores mundiales'. Destacan en la muestra europea países como Suecia, el Reino Unido y Eslovaquia por sus altas tasas de acción voluntaria. En otros sectores como América del Norte, aparecen países como Estados Unidos y Canadá, mencionando en

América del Sur a Chile⁴ como único país destacado. En Asia, se menciona a China, Hong Kong, Filipinas y Corea del Sur y en África a la República Central Africana y Sudáfrica (Rochester, 2006).

Los futuros desafíos destacados en estos países están marcados por el objetivo de incrementar la cantidad de personas haciendo trabajo voluntario y reforzar la calidad de la experiencia, a través del uso de un enfoque más profesional del manejo del voluntariado, disseminando buenas prácticas y reforzando estándares de calidad en el proceso (Rochester, 2006).

En Canadá, por ejemplo, una de las ideas que en este contexto se plantea, es la posibilidad de desarrollo del trabajo voluntario como parte de los requerimientos curriculares para estudiantes de educación media (Henderson et al., 2007). En este escenario se considera que el voluntariado

“(…) permite exponer a los jóvenes a un proceso de socialización único, que les lleva a aprender sobre la realidad de primera mano y les hace creer que pueden ser capaces de contribuir a generar cambios en la sociedad, lo que, a su vez, puede contribuir a que se vean ellos mismos como agentes sociales que tienen la responsabilidad de asegurar que todas las personas tienen los mismos derechos y oportunidades” (Dávila, 2014, p. 63).

Estas ideas presentes en países desarrollados influyen en la discusión sobre la manera de abordar la promoción del voluntariado en el mundo, reconociendo que su práctica tiene un impacto en las capacidades y habilidades de las personas que lo ejercen -y no solo en los/as destinatarios de la acción- a través del desarrollo del sentido de responsabilidad y compromiso cívico, entre otras. En vinculación con estas ideas se ha planteado que el voluntariado se constituye como un ejercicio de ciudadanía y de participación, que tiene como significados centrales la solidaridad y la justicia, en cuanto opera como un mecanismo reparador de las desigualdades sociales o de las diferencias (DOS, 2009).

1.1.3 Los dos enfoques principales del voluntariado y su consideración como herramienta de desarrollo social

Teniendo como base que una de las finalidades o sentidos de la acción voluntaria es la satisfacción de necesidades, Alcalá Consultores (2002) señala que es la definición del tipo de necesidad que el voluntariado atiende o interviene la que produce una bifurcación en el estatus que se otorgue al destinatario de la acción y redundante en el tipo de intervención social que se lleve a cabo. Así, la forma de ver o definir las necesidades a abordar determina, en alguna medida, el enfoque que tendrá la intervención, ya sean asistenciales o promocionales. Las que difieren en aspectos tales como la apreciación sobre las causas de los problemas y los factores estructurales de los mismos, los elementos políticos del contexto, el tipo de relación con las y los destinatarios,

⁴ Para una revisión comparativa sobre los aspectos de los voluntariados en países como Argentina, Brasil, Costa Rica, España y Estados Unidos, revisar: Alcalá Consultores, 2002.

los métodos y técnicas de intervención, y la valoración que se dé a la participación y adquisición de autonomía por parte de los sujetos.

Entonces, a sabiendas que el voluntariado y sus prácticas tienen repercusiones directas en la sociedad, en el caso de su ejecución bajo un enfoque asistencialista, las acciones buscan paliar una situación principalmente en tiempo presente, un efecto inmediato y por lo general de corto plazo. En su mayoría se asocia a la entrega de bienes materiales, que no apuntan a una solución definitiva del problema ni a generar autonomía en los destinatarios. Así, por ejemplo, a quien tiene hambre, se le brindarán alimentos que permitirán satisfacer su necesidad por un tiempo limitado, pero no apunta a desarrollar la autonomía del sujeto para que posteriormente pueda resolver esas situaciones a partir de sus capacidades y habilidades (Zulueta, 2002; Rojas, 2004). Las repercusiones o beneficios de la acción asistencialista pueden ser menos o más significativos para las y los sujetos destinatarios, dependiendo de la premura y urgencia de la satisfacción de necesidades y la forma de llevarla a cabo, pero de todos modos esta forma de voluntariado⁵ tiene la característica de que la entrega material contribuye en la inmediatez a la solución de un problema o necesidad, pero que generalmente no garantiza una solución en el largo plazo.

La literatura también considera un segundo tipo de voluntariado, bajo un enfoque promocional, el cual refiere a toda acción voluntaria que busca empoderar o desarrollar capacidades en el destinatario o tercero, para que satisfaga sus necesidades por sí mismo (Zulueta, 2002). Este enfoque de voluntariado se orienta hacia la reivindicación y el cambio, no mediante la satisfacción directa de necesidades que las moviliza, sino que identificando sus causas y facilitando a los propios sujetos las tecnologías, conocimientos y herramientas para que realicen su propia gestión. Se busca trabajar bajo la lógica de generar más posibilidades de autonomía en los destinatarios y menos dependencia. En este tipo de voluntariados promocionales y/o de organizaciones de voluntariado que utilizan este enfoque, es posible señalar a aquellas que realizan cursos de capacitación y asesorías, organizaciones ambientalistas, de reivindicación de derechos, entre otras, mientras que en el caso del enfoque asistencialista es posible ubicar a las organizaciones de caridad, filantropía y de asistencia, etc., los bomberos, la defensa civil y agrupaciones ligadas principalmente a alguna congregación religiosa, en especial la católica (Rojas, 2004).

Al relacionar estos enfoques con la idea de solidaridad que ronda a la práctica del voluntariado, me interesa considerar el enfoque del sociólogo Danilo Martuccelli (2007), para quien la solidaridad existe siempre y cuando, los sujetos se aproximen entre sí, o, dicho de otro modo, solo se produce la solidaridad a medida que los estos desarrollan el sentimiento en que sus condiciones de vida los unen entre sí, lo que implica considerar al otro como un igual, en una

⁵ Se precisa que la visión y acción es a partir de esa “forma de voluntariado”, en virtud de que, hay una concepción y comprensión de la realidad y en particular de los efectos del voluntariado, que también están condicionados por la posición en el espectro político-ideológico. Por otro lado, dependiendo del escenario y el contexto, aquel efecto inmediato puede ser un factor que limite o impida la superación del problema estructural, en consideración de que satisface una necesidad de manera externa, pero no genera capacidades en el afectado para que posteriormente pueda autogestionar o resolver por sí mismo.

relación horizontal. Sin esta ecuación, sin esta trascendencia, sin que se cumpla esta condición, la solidaridad entre los actores sociales no puede existir.

Este autor distingue entre solidaridad, compasión y piedad, planteando que en estas dos últimas “la emoción se circunscribe a una empatía frente al sufrimiento ajeno, y se genera incluso muchas veces un sentimiento de superioridad moral entre los individuos.” (Martuccelli, 2007; p. 170). De este modo, en el caso de la compasión y la piedad, de lo que se trataría es de ayudar individualmente a los pobres, más que organizarse y combatir la pobreza de manera colectiva. Por el otro lado, en el caso de la solidaridad, el punto de encuentro y fundamental sería la lucha política justamente contra las injusticias, sin importar la generosidad ordinaria de los ciudadanos. Por lo que para Martuccelli, no es de sorprender que “la compasión y la piedad se inscriban en una descendencia religiosa y que la solidaridad (la “fraternidad de la Revolución Francesa”) sea una noción fundamentalmente política.” (2007; p. 170).

“La noción de solidaridad subraya un vínculo de interdependencia entre las partes y en todo (recordemos que su raíz etimológica latina reenvía a solidaridad como a solidez). Por último y sobre todo, la solidaridad define un ideal ético, un valor y una obligación –un deber moral de concurrir a otra persona- que en el ámbito político, se basa a veces sobre principios jurídicos, otras veces sobre un compromiso voluntario entre individuos, La noción de solidaridad al reunir estos elementos le da un cariz político al sentimiento de similitud gregaria.” (Martuccelli, 2007; p. 170-171)

Bajo estas consideraciones planteo que el enfoque asistencialista estaría asociado a la compasión y la piedad, mientras que el promocional se encontraría ligado a la solidaridad, a una posición política contra las injusticias, lo que se relaciona con los marcos de injusticia señalados posteriormente, como uno de los componentes de los marcos de acción colectiva.

El voluntariado como herramienta de desarrollo social

En términos generales, la ONU establece que el voluntariado se relaciona con el mantenimiento de una trama social y el fortalecimiento de la confianza y cohesión social, de manera que

“El voluntariado constituye un enorme depósito de cualificaciones, energía y conocimiento a nivel local que puede ayudar a los gobiernos a llevar a cabo programas y políticas mejor orientados, más eficientes, participativos y transparentes. Sin embargo, no suele reconocerse el papel del voluntariado como un recurso estratégico en el que pueden influir positivamente las políticas públicas; menos frecuente aún es que se tenga en cuenta como factor determinante de las estrategias nacionales e internacionales de desarrollo” (ONU, 2000, p. 3).

Esta declaración, al menos en Chile, se debe reconsiderar en la actualidad, ya que en concordancia con las recomendaciones realizadas por el Banco Mundial y la ONU⁶, se ha trabajado para potenciar las redes sociales y las organizaciones de voluntariado, y se han ido convirtiendo o posicionando poco a poco en un actor dentro de la política y de la sociedad en general, muestra de ella es su consideración como parte de las organizaciones de interés público en la Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública .

En las recomendaciones emanadas del Consejo Económico y Social de la ONU, que presento más abajo, se puede observar la influencia del escenario sociohistórico, económico y cultural, dando cuenta además que estas condiciones contextuales no se limitan al ámbito nacional, sino que en línea con la globalización hay matrices o líneas mundiales sobre los caminos a seguir.

“El fomento de un clima favorable a las redes locales contribuye considerablemente a que los ciudadanos pasen de una situación de dependencia a una dimensión empresarial (...) Los gobiernos pueden examinar las normas que rigen las condiciones de participación de las personas a nivel local como voluntarios en ámbitos como la salud y la educación, así como las leyes relativas al empleo en el sector privado, teniendo en cuenta los beneficios que el voluntariado tiene para el propio empleado, la empresa y la sociedad en general.” (ONU, 2000, p. 7).

“Otro ámbito de intervención gubernamental es el fomento de las iniciativas encaminadas a ampliar las oportunidades de prestación de servicios voluntarios en los sectores excluidos de la población” (ONU, 2000, p. 8).

Cabe mencionar que si bien se presentan recomendaciones para fomentar el voluntariado desde los Estados, también se señala, que la existencia de estas acciones voluntarias no debe provocar que el órgano central de administración rebaje su presupuesto ni sus labores para con la sociedad, es decir, estas acciones deben ser entendidas como complementarias a las realizadas desde los gobiernos centrales y/o locales y no pasar a ser la herramienta principal para la resolución de los problemas y necesidades sociales. “El recurso a las actividades voluntarias no justifica de ninguna manera una reducción de la intervención gubernamental, ni es una excusa para aprovecharse del trabajo no remunerado de los voluntarios.” (ONU, 2000, p. 6). Esta idea representa un desafío para las futuras investigaciones, en cuanto a la necesaria revisión de cómo se ha manejado esta complementación entre organizaciones de voluntariado y su relación con el

⁶ “En el Informe del Banco Mundial sobre el Desarrollo Mundial en el año 2000 se corrobora la opinión de que las normas y redes sociales forman un tipo de capital social indispensable y pueden servir para salir de la pobreza. Por lo tanto, es importante cooperar con estas redes sociales y potenciarlas, relacionándolas con organizaciones intermedias, mercados más amplios e instituciones públicas. Tomando como base la reunión del grupo de trabajo de expertos y el seminario de Hilversum mencionados al comienzo del presente documento, en el informe se examinan las condiciones en que puede prosperar el voluntariado. Para ello es necesario, entre otras cosas, formular una estrategia de acción nacional general e integrada mediante el establecimiento de un marco fiscal y legislativo favorable, concientizar a la opinión pública de la aportación de las actividades voluntarias al bienestar general y fomentar el voluntariado juvenil y la participación del sector privado” (ONU, 2000, p. 7).

Estado, en pos del desarrollo social y de la superación de las desigualdades sociales, objetivo que va más allá del espectro de esta tesis.

1.1.4 Voluntariado y Juventudes

En este apartado se revisarán dos aspectos que son relevantes para la tesis, ya que se vinculan directamente con la configuración de los marcos de acción colectiva y el sujeto, en este caso las y los jóvenes voluntarios. El primero, refiere a las motivaciones declaradas para voluntar⁷ por parte de jóvenes y el segundo, trata sobre nociones respecto a las juventudes y su vínculo con el voluntariado.

Motivaciones de las y los jóvenes voluntarias/os

Jóvenes voluntarios de la ciudad de Santiago en Chile, señalan que una de las motivaciones más importante para realizar voluntariado, es alcanzar la justicia social. Aun reconociendo que este tipo de actividades no es la solución a las desigualdades sociales, es considerado un paso hacia ese camino, una contribución. Se cuenta también como motivación el deseo de compartir con otras/os jóvenes con intereses similares, constituyéndose así un grupo de pares. La influencia religiosa es otro de los factores importantes que, si bien no se menciona de manera explícita, es determinante a la hora de decidir sobre la participación en un voluntariado (Muñoz, 2010).

Otras investigaciones internacionales señalan como motivaciones más frecuentes el socializar, conocer a otras personas, ayudar a otros o a la comunidad, contribuir a una causa y realizar el bien. En términos de beneficios propios, se indican la oportunidad de desarrollarse, adquirir experiencia y nuevos conocimientos, divertirse, sentirse bien con uno mismo y obtener satisfacción hasta conseguir un puesto de trabajo. Otras motivaciones menos frecuentes, son tener un espacio para expresarse y sentirse escuchado, obtener respeto, apoyo y reconocimiento, así como incentivos personales, tener un pasatiempo, por coherencia religiosa e imitar o seguir a alguien a quien se admira (Dávila, 2014).

En cuanto a la retribución para el voluntario, Muñoz (2010) plantea que es necesario visibilizarla como el mecanismo de intercambio que se encontraría a la base de la relación colaborativa que se establece a través del voluntariado. Así es como las y los jóvenes voluntarios plantean que es una experiencia de aprendizaje, con retribuciones directas para quien lo realiza, principalmente en lo que refiere a la práctica profesional y la adquisición de experiencia para el futuro desempeño laboral. Aspectos que como se ha indicado también han sido identificados en otros estudios y que son reconocidos para el caso chileno (Alcalá Consultores, 2002).

De esta forma frente a las motivaciones individuales del voluntariado, Alcalá Consultores (2002) señala que pueden ser de al menos dos tipos: auto-referidas y alter-referidas. Precizando

⁷ Esta palabra no existe como verbo en el diccionario de la Real Academia Española, Vigésima segunda edición, sin embargo, acá se utiliza como 'la acción de realizar el voluntariado'.

que las primeras se estructuran en torno a la expectativa o anhelo de un beneficio personal, en pos de que en las segundas esas expectativas apuntan al beneficio de otro o de los demás.

Bajo esta consideración y en línea de la retribución planteada por Muñoz (2010), Alcalá Consultores (2002) indica que cabe considerar una salvedad, en relación a que la expectativa asociada a las motivaciones auto-referidas excluye la remuneración y no excluye totalmente a las motivaciones altruistas, solidarias o filantrópicas, mientras que para el caso de las expectativas alter-referidas no necesariamente excluyen los beneficios personales, ya que algunos de ellos pueden ser inconscientes, como por ejemplo, el deseo de prestigio social o la compensación afectiva, siendo probable que una prime sobre la otra y que se presenten ambas juntas.

Para el caso particular de las y los jóvenes, Dávila plantea que diversos estudios muestran que para ellos “son importantes las motivaciones heterocentras o altruistas, y las relativas a las relaciones interpersonales, la mejora del currículum y sentirse bien con uno mismo” (2014; p. 62).

En este contexto es importante entonces considerar algunas ideas, primero que las motivaciones pueden variar según las características del voluntariado, así se podrían contar en otros casos, el deseo de conocer un país nuevo, aprender, practicar o perfeccionar un idioma, cambiar de vida durante algún tiempo y enfrentarse a un desafío (Public Policy and Management Institute, 2013 citado en Dávila, 2014). Segundo, es que las personas pueden mantener las mismas actitudes y conductas aparentemente similares, pero por motivos o razones muy distintas, además la misma acción puede servir a funciones diferentes y la motivación puede ir cambiando con el tiempo (Clary y Snyder, 1992, citado en Dávila, 2014).

Nociones de Juventudes y su vínculo con el voluntariado

Para observar a las y los jóvenes en organizaciones de voluntariado y su consideración como una forma de participación social cabe tener en cuenta algunos elementos respecto a cómo se les concibe a estos sujetos/as en el mundo social y su vinculación con el voluntariado.

Generalmente se concibe a la juventud, desde una mirada científica tradicional, en referencia a que se asocia a la palabra adolescencia con su significado etimológico referido “al que está creciendo” y que fue asumido casi de forma natural y literal, es decir, se consideraba incompleto al joven en virtud de que estaba creciendo para convertirse en persona adulta, o sea, en un ser completo. “En sí, la palabra construía una categoría específica que hace referencia a una etapa del ciclo vital (adolescencia y/o juventud) que está constituida por los cambios biológicos, psicológicos y sociales que experimenta un ser humano en dicho periodo” (Hernández, 2010; p. 26) y que además estaba definido por un rango etario determinado, transformándose así en una categoría estática.

Si bien estas concepciones han sido aportes en el estudio de las juventudes, también han implicado limitantes importantes en virtud de que el concepto ha naturalizado a los actores sociales que intenta conocer, por ejemplo, no da cuenta de los sentidos y significados que estos actores, las y los jóvenes, le atribuyen a sus vidas y a ese momento en particular, sino que se

invisibilizan y se leen sus vidas desde una perspectiva adultocéntrica, en la cual se ha naturalizado una valoración positiva permanente a todo “lo adulto” en desmedro de los otros grupos sociales, “Es decir, se sitúa como potente y valioso a todo aquello que permita mantener la situación de privilegio que el mundo adulto vive, respecto de los demás grupos sociales” (Duarte, 2002; p. 98), los cuales en este caso son considerados como en desarrollo, en preparación para la vida adulta, para la plenitud. Por lo tanto, a las juventudes se les observa justamente como una etapa de desarrollo, como un proceso en el cual se encuentra un sujeto que aún es incompleto.

Además, a este sujeto se le homogeniza, dejando a un lado las diferencias que presentan sus vidas y que dan cuenta de la existencia de *juventudes*⁸ (Duarte, 2000; Duarte, 2002; Hernández, 2010). Miradas desde la que se invisibilizan los discursos, sentidos, significados y concepciones que las y los jóvenes producen (Hernández, 2010), naturalizando a las juventudes y no reconociéndoles como actores sociales.

En este contexto de jóvenes como participantes de las organizaciones de voluntariado, en cuyas motivaciones se señala la búsqueda de la justicia social, cabe rescatar una de las *trampas* que se presentan al concebir desde la mirada adultocentrista lo social, la cual apunta a la idealización de las juventudes como objetivación esencialista, desde la cual, las y los jóvenes son los salvadores del mundo: “Vale decir, se les endosa una responsabilidad como portadores de las esperanzas del cambio y la transformación de las distintas esferas de la sociedad, por el solo hecho de ser jóvenes. Su carácter intrínseco sería ser críticos e innovadores” (Duarte, 2000; p. 69).

Bajo estas consideraciones, hay quienes creen que el voluntariado juvenil, tiene la posibilidad de incorporar como eje central de su accionar los aportes que brindan las ópticas de empoderamiento, relevando a las y los jóvenes, como actores sociales del mundo contemporáneo. Con este ejercicio sería posible fomentar la ciudadanía, la participación y el capital social, lo que tendría como horizonte una sociedad más justa y solidaria a partir de las responsabilidades de cada uno de los actores que la componen (Hernández, 2010).

Este empoderamiento, sería un proceso de toma de conciencia acerca de los factores que influyen en la vida de los individuos y su contexto, así como también, de asunción del poder de decisión sobre el propio destino, al pensar y actuar de tal forma de conseguir el control sobre dichos factores. De este modo, el empoderamiento habla de conseguir grados más altos de autonomía y libertad (Niremberg, 2006 citado en Hernández, 2010).

⁸ Entendiendo juventudes como “un sector social que presenta experiencias de vida heterogéneas, con capacidades y potencialidades, como un grupo social que busca resolver una tensión existencial entre las ofertas y los requerimientos del mundo adulto para insertarse en dichos ofrecimientos” (Duarte, 2002; p. 100). Tensión entre lo que a partir de sus propias expectativas y sueños decide realizar y las posibilidades reales de aquello en función del condicionamiento que tendrá a partir factores como: nivel socioeconómico, clase, género, territorio, raza o etnia, todos ellos ejes de la matriz de desigualdad social de América Latina (CEPAL, 2016). A lo cual se podría sumar otras categorías que generarían experiencias de vida heterogéneas como estilos culturales y subgrupos etéreos, entre otras.

Estos elementos fueron relevantes al momento de observar las prácticas, acciones y relaciones que se entablaron en el contexto de las organizaciones de voluntariado, en las que en este caso participan jóvenes voluntarios.

1.1.5 Marcos de Acción Colectiva, una perspectiva de análisis.

Delgado (2005), señala que el estudio de los nuevos movimientos sociales ha experimentado un notable desarrollo y ha adquirido gran relevancia en la sociología, la psicología social y la política en las últimas dos décadas. Identificando como causa de dicho interés

“las profundas transformaciones de las sociedades a nivel de la estructura de los sistemas políticos y a la expansión de la participación en la vida pública, donde los nuevos movimientos sociales, actuando como agentes dinámicos, han tenido mucho que ver con los cambios suscitados en la cultura política, en la configuración de nuevas identidades colectivas y en la redefinición del sentido de ciudadanía.” (Delgado, 2005, p. 28).

En ese proceso han surgido distintas perspectivas de análisis, como por ejemplo: la teoría del comportamiento colectivo, con una base fundamentalmente funcionalista; la teoría de la elección racional, donde prima una visión de que las organizaciones o movimientos sociales actúan según una racionalidad instrumental de acuerdo a fines; la teoría de la movilización de recursos, según la cual los movimientos sociales o las organizaciones se guían por la consecución de unos objetivos, dependiendo su logro de la movilización de los recursos internos y externos de que dispongan, siendo uno de los más importantes las redes conectivas (Delgado, 2005). En este se observa a la organización desde el “punto de vista de sus posibilidades de éxito en un contexto institucional específico, subraya el papel de las organizaciones de los movimientos sociales y sus tareas para obtener los recursos materiales y humanos necesarios para el sostenimiento de la organización” (Chihu y López, 2004) ; la teoría de estructura de oportunidad política cuyo principal interés se enmarca en el estudio de las interacciones entre movimientos sociales y el sistema político institucionalizado (Delgado, 2005)⁹.

En esta tesis se utiliza el enfoque de los marcos de acción colectiva, cuyos planteamientos son parte de otra perspectiva, conocida como *los procesos de enmarcamiento*, a partir de la cual los movimientos sociales y las organizaciones “tratan de construir un discurso coherente que permita definir los problemas por los que luchan, las causas que los originaron y las soluciones y estrategias adecuadas para enfrentarlos” (Chihu y López, 2004, p. 449).

Esta perspectiva es valorada, porque recupera el componente cultural de la acción colectiva, sitúa el proceso de análisis de la acción colectiva en el contexto de interacción social, recuperando la dimensión cultural, hace énfasis en la forma en que los participantes de un movimiento u organización construyen relaciones con injusticias sociales. Sus dispositivos pueden ocultar o

⁹ Algunos exponentes de estas teorías son: Neil Smelser, 1963 (teoría del comportamiento colectivo); Mancur Olson, 1964 (teoría de la elección racional); McCarthy y Zald, 1973 (teoría de la movilización de recursos); McAdam y McCarthy, 1999 (teoría de estructura de oportunidad política).

llamar la atención sobre una injusticia social o definir como impropio o inmoral lo que anteriormente se observaba como natural (Chihu y López, 2004).

“la conducta humana no es una cuestión restringida exclusivamente a la esfera de un individuo aislado, quien responde de manera mecánica a los estímulos del entorno, al contrario, requiere comprender que su manifestación y proyección social es una construcción derivada de los intercambios y vínculos suscitados entre los miembros de una organización o comunidad.” (Delgado, 2005; p. 21)

Bajo esta perspectiva es importante la capacidad que tienen los movimientos sociales, en este caso una organización social, para construir sus propios significados y conceptos compartidos, a partir de los cuales sus miembros observan e interpretan la realidad y valoran críticamente sus situaciones problemáticas y justifican su acción colectiva. Tanto Snow (1992) y Gamson (1992) adoptaron el concepto de “enmarcado” para hacer alusión a los marcos de acción colectiva como el conjunto de significados y creencias orientados a la acción, que inspiran y legitiman las acciones del movimiento social, haciendo posible el vínculo de los individuos con la organización (Delgado, 2005). Lo que ofrece esta perspectiva es la idea de que la movilización no es solamente producto de una evaluación entre oportunidades y recursos, sino que también esta mediada por la manera en que la situación es interpretada por los actores participantes, así como la forma en que estos sujetos interpretan la propia movilización (Chihu y López, 2004).

Un aspecto básico de la movilización política es la identificación de las situaciones sociales como problemáticas, proceso que es facilitado a los integrantes de un colectivo social al contar con referentes analizadores compartidos. Situación que será de gran relevancia luego en la configuración de los marcos de injusticia por parte de las y los jóvenes voluntarios, como uno de los componentes de los marcos de acción colectiva. Cabe considerar que las situaciones problemáticas o adversas que enfrentan los sujetos o su comunidad no vienen predefinidas como justas o injustas, sino que es a partir de la construcción social de la realidad y sus marcos interpretativos que se le da esa valoración, lo cual posibilita que el movimiento social o la organización las pondere de una manera u otra (Delgado, 2005).

En este enfoque resulta muy importante tener en cuenta la dinámica intrínseca a la construcción social de esquemas de interpretación, a partir de los cuales los miembros de una organización identifican, valoran y ponderan sus adversidades, y también afirman su confianza en la acción colectiva como medio para contribuir a solucionar dicha situación. “Esta perspectiva plantea que sin la posibilidad de establecer un marco interpretativo resulta improbable que la gente se movilice, aunque cuente con oportunidades de hacerlo” (Delgado, 2005; p. 23).

En esta línea se encuentran las propuestas de la obra de Gamson, referida al ámbito de la acción colectiva, los “marcos” definen problemas, atribuyen una valoración, indignación o juicio moral, esa comprensión lleva a definir que la situación requiere de una transformación y se produce una atribución de responsabilidad por la existencia de esta situación problemática, aspectos a partir de los cuales se articula un orden alternativo y se realiza un llamado a los demás

para que también traten de modificar las condiciones predominantes. (Chihu y Lopez, 2004). Es este autor, Gamson (1992), “quien señala el papel que desempeñan los marcos de acción colectiva en la definición de parámetros o referentes donde se funden las nociones de injusticia, se afirma la construcción de las identidades colectivas y se afianza la capacidad de éxito y eficacia de los movimientos sociales” (Citado en Delgado, 2005; p. 23). Los tres componentes que serán considerados en el análisis de la acción colectiva de organizaciones de voluntariado de jóvenes que estuvieron activas durante los años 2011-2012 en Chile.

Cabe tener presente que los movimientos y organizaciones sociales existen en el seno de un contexto social más amplio, al igual que sus miembros o participantes, siendo siempre sujetos en contexto, por lo cual el acervo cultural es su fuente de información en la que encuentran y construyen significados que les permitan definir lo que es una injusticia, y desde su posición crítica, configurar sus referentes de identidad colectiva (Berger, L. y Luckmann T., 2001).

“Lo anterior lleva a considerar que la noción de injusticia y los propósitos y metas que se plantean las organizaciones o movimientos descansan, casi siempre, en definiciones sociales de las relaciones, los derechos y las responsabilidades, como medios para señalar los defectos y desarreglos del orden social en un momento dado y sugerir la dirección a adoptar por la acción colectiva para efectuar los cambios. De esta manera, se reconoce el impacto que tienen los repertorios arraigados en la cultura sobre los movimientos sociales, como también, la incidencia de los movimientos sociales sobre la dinámica cultural” (Delgado, 2005; p. 24).

En esta tesis se utilizará el enfoque de los marcos de acción colectiva, como herramienta para observar a las organizaciones de voluntariado de jóvenes que estuvieron activas durante los años 2011-2012 en Chile y estructurar el análisis respecto a las percepciones de sus miembros y/o participantes principales, las y los jóvenes voluntarios.

En este contexto cabe señalar que para Gamson (1992), -quien tenía una concepción constructivista de la realidad social y consideraba la capacidad reflexiva de los actores políticos-, un marco de acción colectiva refería a “esquemas interpretativos de la realidad que inspiran y legitiman las actividades y campañas no ya de un individuo, sino de un movimiento social” (Delgado, 2005; p. 34), y Snow y Benford (1992) aluden al “conjunto de esquemas interpretativos que simplifican el mundo al seleccionar, enfatizar y priorizar objetos específicos, situaciones, eventos, experiencias y secuencias de acción en la experiencia presente o pasada” (López, 2002, p. 31). Estas creencias y significados que estarían orientados a la acción colectiva justifican y legitiman las actividades de la organizaciones o movimiento social. “En consecuencia, por marcos de acción colectiva “se entiende el conjunto de creencias, valores y significados orientados a la acción, que justifican y legitiman las actividades de una organización o movimiento social” (Delgado, 2005; p. 46).

Fue Gamson (1992) quien luego, en base al reconocimiento de la capacidad reflexiva, identificó tres componentes de los marcos de acción colectiva, los marcos de injusticia, la identidad colectiva y la capacidad de agencia, o en otras palabras, la injusticia, la identidad y la eficacia. La injusticia, referirá al proceso de sufrimiento social, seguido de una indignación moral expresada en forma de conciencia política que motiva la acción social. La identidad, por su parte, considera todo el proceso de reconocimiento y diferenciación entre un nosotros y ellos. El proceso de construcción de identidad colectiva “tiene lugar cuando las autodefiniciones que hace de sí mismo el individuo se vinculan con una definición compartida por otros individuos participantes dentro de un movimiento por lograr un cambio social, formando así una autodefinición colectiva, un “nosotros”” (Chihu y López, 2004; p. 445). Y la capacidad de agencia, la eficacia, remite inicialmente al proceso de concienciación y credibilidad en que es posible transformar el curso vigente de los acontecimientos sociales por medio de acciones colectivas (Hernández, y López, 2007), y el convencimiento de que para resolver la problemática o adversidad que enfrenten es mejor el camino de la acción colectiva que el de la acción privada (Iñiguez, 2003). También podrían ser entendidas como:

Los *marcos de injusticia*, que designan el inventario de orientaciones cognitivas y afectivas que un actor o movimiento social define y utiliza para comprender una adversidad como una situación de inequidad; la *capacidad de agencia*, referida a la conciencia del actor social respecto al sentido de éxito y eficacia de su acción para transformar las condiciones ligadas a la problemática; y la *identidad*, que alude al proceso de definir referentes de reconocimiento colectivo para que la organización elabore un concepto de sí, que la diferencia de otras y en especial, de los adversarios. (Delgado, 2005; p. 35)

En esta línea, el estudio que orienta al enfoque de los marcos de acción colectiva reconoce que la motivación y participación de las y los sujetos en procesos de movilización para la acción colectiva, se encuentran directamente ligados con la construcción de marcos de interpretación, con el fin de que las personas vinculadas a una organización o movimiento social atribuyan significado a ciertos acontecimientos sobre la problemática social, configuren sus referentes de identidad colectiva y definan su capacidad de agencia (Hernández A., y López J., 2007).

De esta manera, el carácter de agente colectivo y movilizador que se atribuye a un movimiento u organización social considera una capacidad para configurar significados compartidos, por medio de los que se definen situaciones problema como injusticias, derivando así el concepto de marcos de injusticia, siendo clave en este proceso de enmarcamiento, al igual que la construcción de la identidad colectiva, la cual propone un sentido del “nosotros”, a la vez que se diferencia de otros. De este modo, los esquemas de interpretación crean un clima motivacional que favorece que se asiente la confianza y la iniciativa por transformar los factores generadores de la situación problema o adversidad, proceso del cual emerge el tercer componente, que se expresa en la capacidad de agencia y de eficacia de la acción colectiva (Delgado, 2005).

Las consideraciones de cada uno de estos tres componentes de los marcos de acción colectiva: los marcos de injusticia, la identidad colectiva y la capacidad de agencia, serán enunciadas en cada uno de los capítulos siguientes. De igual manera me interesa precisar que las organizaciones de voluntariado cabe considerarlas como agencias colectivas movilizadoras de significación, que persiguen el objetivo de provocar, impedir o anular un cambio social, objetivo para el cual es importante su continuidad y proyección en tiempo (García, 2001; Delgado 2005). Estos dos últimos aspectos son relevantes en virtud de que diferencian, son razones para no considerar como voluntariado a las acciones aisladas y espontáneas.

Esta capacidad de incidencia estaría condicionada por varios factores que se relacionan entre sí, los que según los enfoques más utilizados de la acción colectiva, se pueden identificar como: 1) la estructura de oportunidades políticas, que refiere a los desafíos que deben enfrentar las organizaciones y su acción colectiva, los que se relacionan con el grado de apertura relativa del sistema político institucionalizado que incitan a la acción colectiva y la movilización ciudadana; 2) la estructura de organización y movilización que hace referencia a los canales colectivos, tanto formales como informales: organizaciones, movimientos, partidos, etc., que permiten unificar y utilizar recursos y a través de los cuales la gente puede movilizarse e involucrarse en la acción colectiva; 3) y los procesos de enmarcamiento, que refieren a los procesos colectivos de interpretación, atribución y construcción social, los cuales median entre las oportunidades, la movilización de recursos y la acción colectiva. (Delgado, 2005)

Así, los procesos de enmarcamiento refieren a los esfuerzos estratégicos realizados de manera consciente por un grupo de personas para construir interpretaciones compartidas del mundo y de sí mismos, por cuyo intermedio legitiman y motivan la acción colectiva (Delgado, 2005, López, 2002)

En consecuencia, como señalé anteriormente, por marcos de acción colectiva “se entiende el conjunto de creencias, valores y significados orientados a la acción, que justifican y legitiman las actividades de una organización o movimiento social” (Delgado, 2005; p. 46) o bien se refiere a

“esquemas interpretativos de la realidad que inspiran y legitiman las actividades y campañas de un movimiento social, pues son un producto tanto de los esquemas y sentimientos preexistentes en una población dada, como del trabajo de significación que efectúan los colaboradores y organizadores de la movilización colectiva.” (Hernández A., y López J., 2007)

Es relevante tener presente que, sin los significados y definiciones compartidas, es decir, sin los marcos de acción colectiva resultantes del proceso de enmarcamiento, que median entre la estructura de oportunidad política y la movilización y organización de recursos, no se daría el paso a la movilización, aunque estas últimas existieran. En otras palabras, aunque existieran oportunidades y recursos para ello, si no hay significados, creencias, valores y definiciones compartidas no se da el paso hacia la emergencia de la acción colectiva (Delgado, 2005). Es uno de los motivos por el cual en esta tesis utilizo este enfoque teórico para el análisis, para identificar desde la perspectiva de los propios actores involucrados, los marcos de injusticia, la identidad

colectiva y la capacidad de agencia que da forma a los marcos de acción colectiva en el caso de las organizaciones de voluntariado de jóvenes.

1.2 Diseño Metodológico

A continuación, se presenta el diseño metodológico pertinente para la ejecución de la tesis “Organizaciones de voluntariado de jóvenes en perspectiva de los marcos de acción colectiva”

1.2.1 Objetivos de la tesis

A partir de las anteriores consideraciones es que se plantearon los siguientes objetivos guías de esta tesis:

Objetivo General

- Identificar los marcos de acción colectiva de organizaciones de voluntariado de jóvenes que estuvieron activas durante los años 2011-2012 en Santiago, Chile.

Objetivos Específicos

1. Definir las dimensiones que conforman los marcos de injusticia en las organizaciones de voluntariado de jóvenes.
2. Examinar los elementos que configuran la identidad colectiva de las organizaciones de voluntariado de jóvenes.
3. Reconocer los ámbitos relevantes sobre los cuales las organizaciones de voluntariado de jóvenes afirman su capacidad de agencia.

2 Enfoque cualitativo

Es el carácter de la pregunta de investigación lo que define el enfoque más adecuado para responder a la misma. En este caso la pregunta es *¿Cuáles son los marcos de acción colectiva de jóvenes que participan en organizaciones de voluntariado que estuvieron activas durante los años 2011-2012 en Santiago, Chile?*, por lo cual, es adecuado adoptar un enfoque cualitativo en virtud de que se busca conocer e identificar las estructuras de significación que den cuenta del conjunto de creencias, valores y significados orientados a la acción, específicamente a la participación en organizaciones de voluntariado de jóvenes. Así el pensamiento discursivo permitirá abrir paso hacia la búsqueda de esos significados (Canales, 2006).

El enfoque metodológico cualitativo resulta pertinente considerando que permite integrar y considerar la dimensión subjetiva de los investigados, en vista a que el investigador se mueve en el orden de los significados y las reglas de significación. Existiendo en todos los casos un intento de “comprensión” del otro, no se trata de medir al objeto de estudio según la vara del investigador,

es decir, según valores, nociones o ideas de quien investiga, sino que justamente se intenta acceder a la vara de medida que les es propia al otro y a partir de la cual se constituye como sujeto.

1.2.2 Técnica de producción y análisis de información:

Entrevista en profundidad. La entrevista cualitativa o en profundidad es definida por Taylor y Bogdan como “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias y situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (1996; p. 101). Por su parte Gaínza señala que

“La “naturaleza” de la información que se produce en una entrevista en profundidad es de carácter cualitativo debido a que expresa y da curso a las maneras de pensar y sentir de los sujetos entrevistados, incluyendo todos los aspectos de profundidad asociados a sus valoraciones, motivaciones, deseos, creencias y esquemas de interpretación que los propios sujetos bajo estudio portan y actualizan durante la interacción de entrevista (los llamados “marcos de referencia del actor;), así como las coordenadas psíquicas, culturales y de clase de los sujetos investigados.” (2006; p. 220).

Es por estos motivos que seleccione la entrevista en profundidad como la técnica de producción de información pertinente para esta ocasión.

Para la aplicación de esta técnica utilice como instrumento pautas semi-estructuradas en las que se predefinieron temas relevantes, pero que a la vez permitieran la flexibilidad suficiente para observar en profundidad la visión particular de los entrevistados.

Análisis de Contenido. En el caso de la técnica de análisis de información seleccioné el Análisis de contenido cualitativo en virtud de que permite descubrir, alcanzar e identificar la estructura interna de la información. Una información que se caracteriza por ser textual y que tiene el registro de los sentidos mentados de acciones sociales, entendiendo, que las acciones voluntarias están orientadas a otros. Información a través de la cual se accede a la subjetividad del sujeto, a sus creencias, valores y significados (Navarro y Díaz, 1995).

1.2.3 Muestra

Dado el objetivo principal de la tesis las y los jóvenes que participan en organizaciones de voluntariado son el actor fundamental que se ha considerado en la muestra, en la cual se ha diferenciado a voluntarios con cargo y sin cargo en la organización. Además, a partir de la estructura de algunas organizaciones, se ha incluido como actores a algunos funcionarios. De este modo consideré a voluntarios/as (a secas), voluntarios/as con cargo en la organización y funcionarios/as, siendo estos últimos los únicos que realizan un trabajo remunerado.

De esta manera, intenté dar cuenta de la red de relaciones que se establecen en las organizaciones de voluntariado de jóvenes, diferenciando posiciones en su estructura, con una muestra de carácter estructural. En este caso se pretende una representatividad cualitativa la cual opera a través de lo que se conoce como *saturación o principio de redundancia* , entendiéndolo por ello el agotamiento de información o efectos de sentido no conocidos previamente. En estas consideraciones se tiene como supuestos que, como esquemas de significación, la información es finita, por lo que, la repetición o redundancia no agrega información (Canales, 2006).

En consecuencia, la muestra de esta tesis fue no probabilística, intencionada y teórica. En ella están presentes el carácter estructural y el principio de saturación o redundancia. La muestra utilizada en la presente tesis respondió a los siguientes criterios, considerando, por un lado, la selección de las organizaciones de voluntariados y posteriormente a nivel individual, la identificación de las y los sujetos a entrevistar:

- **Organizaciones de Voluntariado de la ciudad de Santiago:** este criterio se refiere a la selección de organizaciones que sus oficinas centrales estén ubicadas en la ciudad de Santiago por dos motivos: el primero, gran parte de las organizaciones de voluntariado se concentran en la Región Metropolitana, principalmente en Santiago (DOS, 2009); el segundo tiene que ver la factibilidad técnica y de acceso a los posibles entrevistados.
- **Áreas de intervención:** Consideré los principales temas que aborda la acción voluntaria, excluyendo el tiempo libre, de este modo, las que quedaron fueron salud, educación, cultura, desarrollo comunitario y superación de la pobreza (DOS, 2009). Existiendo organizaciones que se desenvuelven en más de un área.

Bajo estas consideraciones la muestra quedó definida de la siguiente manera:

Tabla 1-1 Muestra de la producción de información

Áreas de las organizaciones de voluntariado	N° Org. de V.	Entrevistados (#)		
		V	VC	F
Desarrollo Comunitario – Educación	1	1(M)		1(H)
Desarrollo Comunitario – Sup. de pobreza	2	1(M)	1(H)	1(M)
Salud	1	1(M)	1(M)	
Cultura – Derechos del Niño	2			1(H) 1(M)
Total	6	3	2	4

V: Voluntario/a; VC: Voluntario/a con cargo en la org.; F: Funcionario/a de la org.

H: Hombre. M: Mujer.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante tener en cuenta que:

- Todas las organizaciones de voluntariado que participaron en la tesis declararon utilizar un enfoque promocional en sus labores o intervenciones sociales, caracterizado por lo expuesto en el capítulo 1.1.3.
- Todos las y los jóvenes entrevistados estaban cursando la educación superior o habían terminado hace menos de 2 años, pero seguían participando como voluntarios.
- Todos las y los funcionarios de organizaciones de voluntariado habían participado como voluntarios también durante su vida. Tres de ellos en la misma organización en la cual en ese momento eran funcionarios.
- La producción de información se realizó durante el segundo semestre del año 2011 y el primer semestre del año 2012.

1.2.4 Relevancias de la tesis

En la presente investigación hubo un interés por comprender de mejor manera el fenómeno del voluntariado, particularmente el organizado y en el que fueran participes las y los jóvenes. En ese escenario planteo que esta tesis es relevante en cuanto contribuye a la comprensión de la configuración del sentido y el significado de esa experiencia, así como también de las orientaciones que caracterizan a la acción colectiva en este tipo de organizaciones y en este grupo social.

El enfoque de los marcos de acción colectiva sumado a una mirada inductiva permitió dar cuenta de las problemáticas sociales existentes en un territorio y momento histórico específico a partir de la perspectiva de los propios actores, en este caso los involucrados en organizaciones de voluntariado de jóvenes. Este aspecto aporta también a la comprensión de ese momento histórico desde una interpretación proveniente de la sociedad civil.

Como he mencionado anteriormente, en el estudio de la sociedad y sus dinámicas es importante conocer y comprender los aspectos sociales que movilizan a las y los jóvenes, sus características principales y las formas de enfrentar la realidad concebida, proceso que, en este caso, se lleva a cabo a partir de los marcos de acción colectiva, poniendo así la mirada en los componentes nucleadores que sustentan sus esquemas de interpretación -marcos de injusticia-, su identidad colectiva, definiendo de esta manera su capacidad de agencia y sus estrategias. Estos aspectos no son explícitos en algunas ocasiones, por lo que permanecen en la nebulosa o penumbra, en la cual solo se habla generalmente de voluntariado desde la buena voluntad, quitándole a la solidaridad su componente político, su emergencia en virtud de una injusticia social que se busca enfrentar a través de la acción política, sino que se le ha homologado y se entiende como un mero acto de generosidad, existiendo un silencio y tal vez desconocimiento de los componentes de su acción colectiva por parte de la estructura institucional y el mundo político.

Los antecedentes presentados en esta tesis contribuirán a una comprensión sociocultural y política sobre la dinámica de la acción colectiva en las organizaciones de voluntariado de

jóvenes. Este insumo podría ser útil para comparar con otro tipo de experiencias y espacios donde participe este grupo social, por ejemplo, respecto a por qué estos actores atribuyen sentido a su acción y al significado de su participación, así como otros grupos sociales que participen en este tipo de organizaciones. Existen, por tanto, múltiples aspectos y miradas que este fenómeno permite vislumbrar y cuyas preguntas representan, sin duda, un desafío en el área.

La presentación de los resultados de la tesis y su análisis la realizo de manera conjunta en tres grandes capítulos, analizando desde el enfoque de los marcos de acción colectiva las percepciones que tienen voluntarios/as y funcionarios/as de organizaciones de voluntariado de jóvenes sobre sus acciones en el contexto nacional de Chile de los años 2011 y 2012. Así entonces, luego de este primer capítulo, abordo la configuración de los marcos de injusticia, señalando situaciones presentes en el país que los actores identifican como problemáticas e injustas y que promueven el surgimiento de la acción voluntaria, en cuanto acción colectiva, correspondiendo al segundo capítulo. En el tercero presento los elementos primordiales en la construcción de la identidad colectiva, que refiere a la construcción conjunta que nace desde las percepciones de las y los voluntarios y funcionarios, de un perfil concebido como ‘nosotros’ y que asume características específicas en las y los jóvenes, configurando también su experiencia. En el cuarto capítulo abordo la ‘capacidad de agencia’, que dice relación con la posibilidad de generar cambios a través de la acción voluntaria, en base a los marcos de injusticia identificados y que forman parte intrínseca de las percepciones de los participantes de esta tesis. Finalmente enunció las conclusiones y nuevas ideas de estudio en función de los resultados.

2 MARCOS DE INJUSTICIA. SU CONFIGURACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES.

Toda acción está inscrita en un contexto, por lo cual, es fundamental no considerarla como un suceso aislado, sino que tener en cuenta el marco sociohistórico, económico y cultural en el cual está se inserta. Más aún si las acciones que se analizan son *acciones sociales*, considerando que lo que principalmente las define, es que están orientadas a otros, un rasgo característico de las acciones voluntarias o el “*voluntar*” (ONU, 2000; Zulueta, 2002). En consecuencia, en este capítulo, en respuesta al objetivo referente a los marcos de injusticia, doy cuenta de las dimensiones que los conforman en las organizaciones de voluntariado de jóvenes, a partir de la interpretación de la realidad que tiene las y los sujetos y así comprender sus acciones colectivas.

Visibilizar la importancia del contexto de una acción social es primordial, ya que, es un insumo necesario para comprender el fenómeno que se desea estudiar, es un primer paso para acercarse a los voluntariados juveniles, sobre todo teniendo en cuenta que estos adquieren formas y significados según el entorno, estando muy influenciado por la historia, la política, la religión y la cultura de una región o país (ONU, 1999). Resulta importante entonces, tener claridad de cuál es el contexto que las y los sujetos reconocen a su alrededor, en este caso jóvenes voluntarios/as y funcionarios/as de organizaciones de voluntariado de jóvenes, porque contribuirá

a la comprensión del fenómeno en su conjunto, enmarcado en la perspectiva para observar la realidad chilena del año 2011 – 2012 que utilicen estos/as sujetos.

Es precisamente a partir de la visión que los actores tienen de este contexto social que identifican y significan acciones y situaciones como adversas, injustas e inequitativas, por lo cual, consideran que deben ser solucionadas mediante la implementación de distintas acciones y estrategias, configurando así sus marcos de injusticia. Así, el componente de los marcos de injusticia refiere a una comprensión de las situaciones sociales que implican la presencia de una indignación moral frente a ellas y para que una indignación se encuentre presente en esa definición de la situación, “se requiere que los individuos tengan conciencia de que en la sociedad existen actores humanos motivados que intencionalmente crean y mantienen una situación de daño y de sufrimiento sobre otros actores” (Chihu y López, 2004).

De esta manera, la comprensión del entorno social permite crear un conjunto de ideas o marcos que conforman una guía afectiva y cognitiva desde la cual las y los actores del voluntario/a hacen sentido del mundo que los rodea y en este caso en particular identifican situaciones injustas que operan como motor de su acción colectiva.

A continuación, se presentan los hallazgos o resultados en relación a los modos de observar el Chile de los años 2011 – 2012 que tenían los/as entrevistados/as en esta tesis. Esta realidad es puesta en perspectiva como un marco de injusticia que lleva a percibir a Chile de determinada manera y que motiva la acción colectiva. Marco de injusticia en el que es posible identificar un factor común, la desigualdad social existente en el país, como panorama general. En ese contexto es que se señala la desigualdad de ingreso como una de sus expresiones, condicionando o generando otras en distintas dimensiones de la vida cotidiana, así como en las posibilidades y oportunidades de superar dicha situación o salir de la pobreza.

2.1 Las desigualdades como injusticia, una percepción común.

2.1.1 Desigualdad Social

En el reconocimiento de la realidad del país que las y los entrevistados realizan, se identifica una visión común y tres perspectivas que en términos de contenido no generan diferencias, pero son útiles de distinguir para evidenciar la óptica desde la que se construyen los discursos. El primero se caracteriza porque la lectura comienza desde lo particular de las áreas de acción de sus organizaciones de voluntariado; el segundo se inicia desde una perspectiva global de la sociedad chilena, lo que concuerda precisamente con la noción de ‘marco de injusticia’ y por último, está aquella mirada en la que se evidencian diferentes dimensiones y/o expresiones sobre la situación chilena.

En las diferentes perspectivas desde las que se observa y comprende la realidad de Chile se encuentra un punto en común en todas ellas, que remite a la presencia clara y reconocible de una desigualdad social en el país. Esta se expresaría en distintas dimensiones, por ejemplo, la pobreza,

la educación, la salud y los derechos de los niños y niñas. Contexto de desigualdad social en cual es posible identificar en sus manifestaciones a un grupo de personas que están en una posición óptima o privilegiada, mientras que otros están en una posición vulnerada y precaria. Estos grupos, que se caracterizan por ser considerados como postergados y con necesidades insatisfechas, son generalmente el foco principal de los voluntariados, en particular los juveniles, tal como ha sido establecido en el capítulo de antecedentes de esta tesis (DOS, 2005; ONU, 2000). Es necesario mencionar que el foco de quienes participaron como entrevistados/as en esta tesis coincide con la visión internacional del especial énfasis del voluntariado como respuesta a la exclusión social (Rochester, 2006).

Es con este telón común como fondo que se diferencian tres perspectivas al observar la realidad del país. Por un lado, en el ámbito de las áreas de acción de las organizaciones de voluntariado de jóvenes, aparece como foco la protección de Derechos del Niño, y la búsqueda de su cumplimiento, en este caso en particular de niños/as. Aquí se señala que es a ellos a quienes se les vulneran sus derechos de mayor manera, presentándose diferencias entre aquel que pertenece a un nivel socioeconómico alto, quien podrá satisfacer sin problemas su derecho a la recreación o entretenimiento, sin embargo, habrá otros que no lo podrán hacer con las mismas oportunidades principalmente por ser un niño/a de nivel socioeconómico bajo. Esto genera que esta grave situación sea identificada por ellos/as como un potencial foco de la acción colectiva que puede ayudar a paliar y/o encontrar soluciones:

“... porque son los niños que tienen en cierta manera sus derechos más vulnerados..., pero un niño de la clase alta irá de paseo sin ningún problema, pero nuestra propia experiencia nos dice que un niño de El Bosque no ha ido ni siquiera al zoológico, ya esa experiencia, es una experiencia llamativa, para que pensar de una playa siquiera, para que pensar de tener una semana de solo juegos, entonces ahí las realidades son muy distintas” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

La realidad de estos niños/as de ‘clase baja’ -por utilizar el mismo concepto que la/el entrevistado/a-, puede incluir la vulneración del derecho a la vida o la posibilidad de encontrar la muerte. Según la declaración del entrevistado/a

“también hay otros casos que nos conmueve mucho, donde sabemos que la niña igual terminó en la prostitución y la terminan asesinando, entonces son como temas complicados.” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

En estos eventos se expresarán las grandes brechas entre las distintas realidades que viven niños y niñas en Chile. Situación que es percibida como injusta, la que contribuye a generar un marco de injusticia que es, precisamente, el que lleva al voluntario a movilizar recursos y emprender la acción colectiva para combatir dicha situación.

En otro escenario particular, el ámbito de la salud y las enfermedades, también se perciben realidades diversas, en función de las diferencias socioeconómicas existentes, ya que,

“todos los estudios que hay, que hablan de la mayor cantidad de enfermedades crónicas, que hay mayor hipertensión, que hay mayor enfermedad respiratoria, son todas en sectores bajos, son todas, la diferencia es como 10 y 2.” (Voluntario/a. Org. área Salud).

De esta manera, la desigualdad social se percibe como relevante para el voluntariado, en tanto que la descripción de contexto, el diagnóstico esbozado por los/as entrevistados/as apunta directamente a grupos desfavorecidos y vulnerables coincidiendo con lo señalado por la literatura (ONU, 2000).

La segunda perspectiva de los entrevistados/as, jóvenes voluntarios y funcionarios, está caracterizado por una lectura de la sociedad chilena a nivel global. Esta visión dice relación con la realidad en la cual se vive, la desigualdad de oportunidades para todos y la pobreza, siguiendo la mirada luego a su entorno más inmediato y cotidiano. Hay cierta tendencia a que este tipo de lectura más global sea realizado por funcionarios/as de organizaciones de voluntariado:

“... uno como que se plantea digamos de, de que es, en qué sociedad vives en el fondo y si esa sociedad efectivamente es igual para todos, le da las mismas oportunidades a todos y ahí uno verifica efectivamente que sobre todo aquellos, aquellos de nosotros que estamos en una situación que no es de pobreza en definitiva, por lo menos respecto del, de que tenemos un nivel de ingreso, tenemos un cierto bienestar, etc., tenemos acceso a ciertas oportunidades, entonces tú te planteas y te sitúas en tu posición, respecto a otra gente que está en una posición mucho más vulnerable” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Educación).

En este diagnóstico también se encuentran aquellos que, desde una tercera perspectiva, señalan su percepción respecto a diferentes dimensiones de la realidad social, apuntando a que

“La salud no está bien, la educación no es equitativa, ... o sea, las personas tampoco pueden, no viven en condiciones muy dignas muchas veces” (Voluntario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Así, en pocas palabras, son señalados aspectos fundamentales de la vida de una persona que no estarían “bien” en la sociedad chilena, con bienes que no son distribuidos de manera equitativa y con desigualdades relevantes de acceso y calidad a dos derechos básicos para la vida y para el desarrollo de una sociedad, como sería la salud y la educación. Esta última forma de describir el análisis se presenta de manera más clara en aquellos/as entrevistados/as que, a través de sus organizaciones de voluntariado, se desenvuelven en el área del desarrollo comunitario, lo cual podría ser una posible explicación para apuntar a las múltiples dimensiones del diagnóstico.

Estas formas de percibir la realidad son claves para gatillar la participación de jóvenes voluntarios/as, acción que, como se puede apreciar, es motivada por la constatación de situaciones problemas que son concebidas como injusticias, aludiendo en ocasiones a la defensa de lo que es considerado un derecho, en este caso vulnerado en un grupo de nivel socioeconómico bajo.

2.1.2 Desigualdad de ingreso, causa y expresión de la desigualdad social.

La interpretación y visión del Chile de 2011-2012 realizado por los/as entrevistados/as está caracterizada por la desigualdad social, en la que emerge la dimensión desigualdad de ingreso. Se evidencian matices diferenciados entre voluntarios/as y funcionarios/as de las organizaciones de voluntariado respecto a su “peso”, pero que no cambian el hecho de que, para ambos, la distribución de ingresos es un factor importante a considerar en términos de desigualdad social. De esta manera, los voluntarios/as entrevistados reconocen como tema fundamental las diferencias de ingreso existentes en el país, así como también la forma en que estas condicionan o limitan las oportunidades de desarrollo personal y colectivo, además de otras dimensiones de la vida que se ven permeadas por el valor del dinero y lo que este permite en Chile, en términos de acceso a bienes y servicios.

En primer lugar, en un país donde el ingreso, traducido en dinero (y endeudamiento), es el medio para acceder a todos los bienes y servicios e incluso a servicios esenciales (o derechos básicos) provoca que quien no cuente con recursos económicos vea condicionada de gran manera su dignidad y calidad de vida, así

“... la persona que no tiene ingresos no tiene una salud digna ..., y eso es por falta de ingresos” (Voluntario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Esta limitación marcada por el ingreso también tendría impacto en la educación y el desarrollo posterior, en cuanto quien llegó a estudiar (ser jefe) y tuvo la posibilidad de demostrar capacidades fue

“el que tuvo la plata para estudiar algo, ... y ... hay mucha gente que no llega a saber si las tiene”, (Voluntario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza),

Sino que sus oportunidades estuvieron y están limitadas por el acceso a la educación, mediada por el ingreso¹⁰. En segundo lugar, desde la mirada de los voluntarios /as, se destacan las

¹⁰ Este escenario particular de la educación, particularmente la de nivel superior, ha cambiado en función de las últimas modificaciones, respecto al financiamiento y la educación gratuita para algunos sectores de la sociedad. Ahora bien, en este apartado se ha decidido dejar dichas menciones, por dos motivos; el primero refiere a que los discursos de los entrevistados son de los años 2011 y 2012, donde existía otro escenario y no se desea modificar ni suponer cuales serían esas percepciones actualmente (2017); el segundo motivo, apunta a un tema más de fondo y contenido, respecto a las discusiones sobre quiénes son y serán los beneficiados según las nuevas formas de financiamiento de algunos centros de estudios de nivel superior,

grandes diferencias de ingreso que existen entre las distintas clases sociales y/o niveles socioeconómicos, lo que se corresponde con las lógicas de segregación socioespacial existentes en Chile. Así, aquellos/as que son de clase baja, de niveles socioeconómico o sectores bajos y por ello poseen menores ingresos, se convierten en los/as pobres, vulnerados/as, discriminados/as y excluidos/as.

“O sea, más que salud yo creo que el problema principal es la desigualdad de ingreso, (ya) a partir de eso se genera la desigualdad en salud, educación y todo eso” (Voluntario/a. Org. área Salud)

Descripción de la sociedad chilena de los años 2011 – 2012 que coincide con algunas de las características que señala Moulian respecto al Chile actual post dictadura militar de hace veinte años aproximadamente, “Una sociedad donde el consumo da sentido al existir y donde - simultáneamente- hay una distribución del ingreso extraordinariamente desigual” (2002; p. 119) y en la que

“La “revolución” que representó el régimen militar produjo, entre otros cambios estructurales ... el desarrollo de otros procesos de mercantilización, entre los cuales los más importantes son la eliminación de la gratuidad de ciertos servicios públicos, como la educación y la salud ... un Estado plenamente liberal que ha mercantilizado la salud y la educación” (Moulian, 2002; p. 115).

Por su parte, los funcionarios/as de las organizaciones de voluntariado también identifican al ingreso o su distribución desigual como un factor a considerar, solo que con un enfoque que toma en cuenta otras dimensiones. Esto puede ser interpretado desde dos miradas, por un lado, se presentarían matices respecto a otras situaciones de desigualdad que se señalan, las cuales podrían estar vinculadas al ingreso o nivel socioeconómico, bajo las lógicas de segregación socioespacial y por ejemplo, las discriminaciones que implica en términos de valoración social en la vida cotidiana. Por otro lado, la mirada puede ir desde las discusiones respecto a la pobreza y su multidimensionalidad, por lo cual, no sería preciso hablar de pobreza, solo en términos de ingreso, sino que incluso es posible hablar de pobreza de espíritu.

“Que lo que pasa es que, yo creo que ahí es un tema mucho más macro porque la pobreza es un fenómeno multidimensional, como, nosotros lo tenemos súper claro, que en Chile sigamos viendo, hablando de pobreza solo por temas de ingreso, o sea, es retrógrado y hace que se limite demasiado una definición” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

considerando que los niveles más bajos de educación, media, básica e inicial, siguen trabajando con las mismas lógicas, coberturas y espacios, siendo espacios fundamentales y que condicionan fuertemente quienes tendrán la posibilidad de ingresar a instituciones de educación de nivel superior. Esta discusión sobrepasa con creces las pretensiones de esta tesis, por lo que, solo se enuncia para dejar claro, los motivos de mantener las alusiones de los/as entrevistados/as.

De todos modos, las percepciones de voluntarios/as y funcionarios/as coinciden en la importancia del ingreso y su distribución, en función de la importancia otorgada al dinero y a lo condicionante que este resulta, presentando una relación directamente proporcional con las condiciones y oportunidades en la vida, sean estas materiales o no, ya que, como se ha comentado anteriormente, incluye el acceso a servicios como la salud o la educación, e involucra también otras formas de desigualdades así como las expresiones de la multidimensionalidad de la pobreza. Lo que cabe interrogarse acá es el aporte o condicionamiento del ingreso a la caracterización de estas múltiples dimensiones, siendo también una discusión que supera las pretensiones y alcance de esta tesis.

De igual manera estas percepciones coinciden con las características señaladas por algunos autores respecto al contexto de América Latina y a la cuestión social, según los cuales una de sus contradicciones es que

“junto con el crecimiento económico y productivo en algunos países de la región, han aumentado los niveles de desigualdad en términos de distribución de ingreso. Suceso que ha agudizado las condiciones de pobreza para la mayor parte de la población y que se hace aún más crítico cuando el papel del Estado, como garante de seguridad y protección social, se ha limitado” (Delgado, 2005; p. 79).

La diferencia entre voluntarios/as y funcionarios/as podría estar arraigada en la perspectiva, respecto a que los primeros se enfocan en la realidad de Chile y como esta desigual o inequitativa distribución del ingreso genera otras desigualdades sociales. Mientras que los/as funcionarios se enfocan en la contribución a modificar la desigualdad percibida, desde la cual el factor ingreso, no sería el único a considerar, por lo que la discusión e intervención no se debe limitar a este, es decir, en el escenario actual, la intervención solo en esa dimensión no solucionará de manera completa ni menos integral el problema de desigualdad social existente en el país.

2.1.3 Desigualdad de oportunidades para superar la posición en la estructura de la desigualdad social e ingreso.

Además de la desigualdad social existente en Chile y sus diferentes expresiones, se reconoce que hay otras manifestaciones que develan la realidad del país, siendo elementos que configuran sus marcos de injusticia.

“Acá hay dos cosas, podemos redistribuir ingresos, bien, ee, pero eso siempre queda en lo subsidiario, qué pasa cuando este joven por vivir en El Castillo, en La Pintana, no puede acceder al mismo puesto teniendo el mejor curriculum que el otro, solo porque dice que El Castillo, La Pintana.” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

“la sociedad en su momento no le da la oportunidad de poder surgir, de poder mejorar la calidad de vida de ellos.” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

En esta línea es que se desea señalar lo relevante que llega a ser la desigualdad de oportunidades en el país. Para comprender esto, planteo una diferencia, por un lado, la existencia de la desigualdad social país, caracterizada o condicionada en gran parte por la desigual distribución del ingreso, lo que impacta en las condiciones de vida de las personas, y por otro, sin estar separados socialmente, se hace referencia a una desigualdad de oportunidades. Ahora bien, aunque ambas podrían ser abordadas desde el punto de vista del ingreso y lo correspondiente a bienes y servicios, se menciona justamente que ante la ya existencia de esta desigual distribución del ingreso, hoy no existen los espacios o mecanismos necesarios para que todos quienes están en una posición de pobreza o con un nivel socioeconómico bajo, puedan sortear o hacer frente a este escenario. Por lo cual, los/as sujetos/as que ya se encuentran en la posición precaria de la desigualdad y en cierta desventaja no tienen las *oportunidades* de mejorar su calidad de vida, no tienen las mismas oportunidades que otros en posición superior o favorable. Expresando, por ejemplo, en términos de la discriminación en contexto de empleabilidad, donde el sector en el que se resida puede ser decisivo al momento de conseguir un empleo.

2.1.4 La comprensión desde la perspectiva de la injusta desigualdad social, de ingreso y oportunidades es una de las posiciones en el espectro de posibilidades.

Cabe hacer mención que ninguno/a de las y los entrevistados está de acuerdo con la realidad país marcada por la desigualdad social, es decir, consideran que no hay justificación para su existencia y que no debería ser así. Y en la misma línea tampoco la consideran natural, es decir, hay una lectura crítica del por qué existe, reconociendo que hay responsabilidades e intereses que intermedian su producción y reproducción, por lo que, no es una realidad creada por generación espontánea, casual ni azarosa, lo cual como se revisará más adelante, se relaciona directamente con sus motivos personales para ser o haber sido voluntario/a.

Ante este escenario de desigualdad social, surge una idea que se vincula con lo que provoca en las y los sujetos, emergiendo así la noción de (in)justicia social. De tal modo, que en principio se reconoce una notable desigualdad social en el país, pero además se considera que esa situación no es justa. Idea que se debe enfatizar, porque no necesariamente este contexto tendría que ser entendido como desigualdad social con una noción de (in)justicia social, también un sujeto podría observar esta realidad e identificarla como diferentes situaciones de vida, mas no como desigualdad, sino que solo como el resultado de las decisiones y elecciones individuales de cada persona y sus consecuencias, siendo una realidad creada y de responsabilidades del individuo, ante lo cual no habría motivos para alarmarse, ni cabría identificar posteriormente a otros responsables más que el sujeto en sí mismo. Sin embargo, en esta ocasión, este escenario es evaluado como injusto, el cual se va a reconocer luego como necesario de intervenir, cambiar y transformar y al cual se asocian responsables externos a los sujetos que viven o padecen dicha situación.

Esta realidad entonces es interpretada y configurada de una determinada manera, y es visibilizada como una injusticia, dando forma al marco de injusticia que motiva la acción colectiva de estos actores, siendo que como se ha señalado también cabe la posibilidad de comprender el mismo contexto y consecuencias, desde una perspectiva de la sociedad chilena sin caracterizarla como injusticia social y sin que motive una acción orientada hacia otros. Así entonces, cabe recordar que, son las interpretaciones de la realidad, antes que la realidad en sí misma, las que guían y orientan las acciones sociales colectivas.

De este modo se desea plantear una primera relación entre la desigualdad social – necesidades insatisfechas – población vulnerada, para comprender la existencia de las organizaciones de voluntariado en Chile, según la mirada de voluntarios/as y funcionarios/as de organizaciones de voluntariado de jóvenes. Así en este escenario social, existen necesidades insatisfechas en general de carácter básico, que son identificadas como problemas sociales y valoradas como injustas, en gran parte configuradas y condicionadas por el contexto de desigualdad social y la desigual distribución del ingreso, lo cual configura los marcos de injusticia que incentivan la acción colectiva.

2.2 Responsables de la desigualdad social. ¿Por qué existe o se mantiene?

En la interpretación de la sociedad chilena de los años 2011-2012, marcado por la injusta desigualdad social, de ingreso y oportunidades, también se identifican responsables, como indica Delgado en relación a la acción colectiva, “La referida acción demanda la atribución de responsabilidad a un agente externo, como un aspecto central para constituir motivaciones compartidas que conduzcan a una movilización transformadora” (2005; p. 24). En este reconocimiento o atribución de responsabilidad, el actor mayormente nombrado corresponde al Estado como aquel que debió y debería hacerse cargo de que no exista esta realidad copada de desigualdad social, considerando incluso que en ocasiones sus acciones, además de apuntar a la mejora, contribuyen a la permanencia de dicha situación.

Si bien en los discursos de los/as entrevistados/as se presentan ciertos matices o diferencias en la responsabilidad atribuida al Estado, estas se circunscriben principalmente al área en que desenvuelven las organizaciones de voluntariado. Sin embargo, la alusión general remite a una consideración estructural, respecto a la responsabilidad del aparato central de administración del país, que no se limita solo a las áreas de acción particulares de cada organización de voluntariado, por lo cual, no tiene que ver con una manifestación o expresión particular de la desigualdad social, sino más bien con una lógica estructural que la genera y la mantiene.

Bajo esta consideración se presenta la relación entre las situaciones de injusticia identificadas por las/os actores, y el principal responsable de aquello, lo cual culminaría con la acción colectiva por parte de la ciudadanía. Se establece entonces una relación entre desigualdad social – (ir)responsabilidad del Estado – sociedad civil en acción. En esa lógica hay una tendencia de parte de los/as entrevistados a explicar la existencia del voluntariado, en virtud que hay

muchas de estas necesidades y problemas sociales, de los que no hay quien se haga cargo, es decir, son

“dejados al voluntariado, a la buena voluntad de alguien que los quiera hacer” (Voluntario/a. Org. área Salud),

Es decir, que quién quiera se haga cargo de las necesidades insatisfechas de estos sectores de la población.

“Si eee, a ver yo creo que, si vuelvo a insistir yo creo que el Estado acá, es el gran garante de toda esa desigualdades” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

“Nosotros sabemos que, o sea, es responsabilidad del Estado, para nosotros es súper claro, nosotros no queremos suplir un Estado que no puede hacer ciertas cosas, eso desde el minuto uno, cachai, (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

“Yo creo que existe el voluntariado, porque hay muchas, hay muchas áreas, hay mucho temas, que no tienen, nadie se ha hecho cargo, ... Como los distintos, como empresas, como el mismo Estado, el Gobierno, ciertas municipalidades, etc., que en el fondo se puede pensar que hay ciertos temas que no son tocados, que no son abordados y que son como dejados al voluntariado” (Voluntario/a. Org. área Salud).

A esta (ir)responsabilidad del Estado, en cuanto no se hace cargo de modificar la realidad socialmente desigual que existe, hay quienes le asignan mayor o menor peso o relevancia y la asociación con la existencia del voluntariado. Las posiciones en que se les atribuye mayor responsabilidad se presentan en los/as voluntarios/as, quienes incluso llegan a plantear que el voluntariado no debería existir, ya que, es una responsabilidad del Estado (tematizado a nivel de Gobierno) evitar que estas desigualdades sociales existan, de modo que

“no deberían existir, porque debería existir un plan a nivel gobierno para hacer estas cosas ... los voluntariados no deberían existir porque esas necesidades son otros los que deberían darse la paja de solucionarlos, y no de solucionarlos, sino que no existieran esos problemas” (Voluntario/a con cargo. Org. Área Desarrollo Comunitario – Sup. de la Pobreza).

“Mmm, porque si hubiera mejor sistema de salud y si nadie estuviera alegando nada y todo estuviera perfecto quizás no funcionarían las ONG, ya, (ya); pero el problema está, la realidad está y somos las personas las encargadas, entre comillas, de suplir una función que no es, que no está siendo cumplida por el rol de Estado” (Voluntario/a. Org. área Salud).

Mientras que son algunos de los/as funcionarios/as los que matizan esta posición y le restan peso a la responsabilidad que tendría el Estado en estos problemas, señalando que hay otros actores que pueden actuar y que el problema es muy grande y complejo, como para cargar toda la responsabilidad a un solo actor.

“a ver yo creo que el voluntariado existe porque hay una necesidad que atender, y esa necesidad, es cubierta por el Estado o es cubierta por instituciones sociales que se dedican a (en referencia a la atención de necesidades).” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

De la mano con la claridad que se presenta en el discurso, respecto a la (ir)responsabilidad de mayor o menor grado por parte del Estado, en relación a la solución de importantes problemáticas sociales, se manifiestan también dos ideas relevantes: por un lado, el reconocimiento de que no son ellos/as, (los/as voluntarios/as o los voluntariados), quienes se tendrían que estar haciendo “responsables o cargo” de aquello, pero que lo hacen en vista de la ausencia de otros actores y de su interés de transformar la realidad desde el momento actual sin esperar a que otro (el Estado) decida actuar. Situación que desde las recomendaciones de la ONU (2000) podría llevar a interrogarse sobre cuáles serían las áreas en que la labor del Estado se está complementando con la acción voluntaria o los voluntariados y si existen algunas áreas en que estos han pasado a ser suplidores del Estado, lo cual podría abrir una nueva línea investigativa, siendo interesante la contraposición de percepciones entre funcionarios/as del Estado y de las organizaciones de voluntariado con las de los propios voluntarios/as.

Por otro lado, la idea de que, si el Estado u otro se hiciera responsable de dicha situación, de una manera distinta a dejarlas a la voluntad de otros, ellos como organización o voluntariado(s) no existirían o no deberían existir al menos en esa área o trabajando por necesidad básicas. Y un punto que queda claro y precisado es que ya sea desde una posición más radical o moderada respecto a la responsabilidad del Estado, se responde y actúa como reacción a la presencia de necesidades insatisfechas en la población.

De este modo, esta posición o acción en la cual se ubica al Estado ha desenlazado o gatillado que la sociedad civil, en este caso a través de las y los voluntarios y las organizaciones de voluntariado se haga cargo -al menos, según sus propias lecturas- de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de algunos ciudadanos, emprendiendo la acción colectiva.

“Por ejemplo, en la misma salud, la promoción y la prevención de salud, en prevención primaria, nadie se hace cargo, no hay un departamento de promoción de salud en el Ministerio actual de Salud, no hay políticas claras de cómo llegar a esas poblaciones, en el fondo como no hay, tiene que haber (la organización de voluntariado), si es que hubiera, no existiríamos” (Voluntario/a. Org. área Salud).

(en relación al responsable de la desigualdad social) *“Nosotros sabemos que, o sea, es responsabilidad del Estado, ... pero tampoco estamos dispuestos a quedarnos encerrados en nuestras casas reclamando, mirando la tele, sino que también creemos que podemos aportar y que podemos trabajar pa’ contribuir en eso” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).*

Un voluntario con cargo en la organización, en cuanto a la identificación de responsables del contexto de desigualdad social refiere a “los de arriba”, posicionando en este lugar a políticos y empresarios, considerando que este escenario es conveniente para ellos. Y un funcionario hace una mención particular, que si bien se reconoce al Estado como responsable del origen de estas desigualdades y también de su reproducción y mantenimiento, apunta a su vez al funcionamiento propio de las organizaciones de voluntariados, ONGs, Corporaciones o Fundaciones sin fines de lucro, etc., aquellas que se vinculan con la ejecución de iniciativas sociales, principalmente con recursos financieros del Estado, haciendo alusión a que existirían instituciones que desean seguir manteniendo la pobreza, por beneficios particulares, en el sentido de que es el *negocio* de las “empresas” de servicios sociales

“Hay instituciones que saben que si se acaba la pobreza, se les acaba la pega y no quieren cambiar la pobreza, harán cosas súper puntuales, asistenciales y todo, pero no para hacer cambio sustancial del tema, hay varias, no quiero entrar a mencionar, pero, ... cuando tenemos otra institución como el Hogar de Cristo, que ya lleva mucho tiempo trabajando para quien no le interesa que ese tema sea público, con todo el peso, o sea, si el Hogar de Cristo promoviese algo, estoy seguro que se generarían leyes hacia la gente, pero no le interesa po, no está dentro de la lógica” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

De este modo, la referencia directa y mayoritaria señala al Estado como responsable de esta desigualdad social, que se presenta de manera estructural en Chile, expresando en diferentes dimensiones de la vida. Y además se realizan alusiones tanto a la clase política como empresarial y, por otro lado, a algunas instituciones proveedoras de servicios sociales, las cuales han visto en la existencia de desigualdad y de poblaciones vulneradas su fuente de sustento y de riqueza.

2.3 Antecedentes de contexto: claves para comprender el marco de injusticia elaborado por jóvenes voluntarios y funcionarios de organizaciones de voluntariado.

Si bien he insistido en la consideración de que lo expuesto corresponde a las perspectivas de los actores respecto a la realidad chilena, me interesa en este momento dar cuenta de ciertos antecedentes de contexto que podrían dar sustento a dichas percepciones de los/as entrevistados, algunas de ellas ya señaladas más arriba, en consideración de que las organizaciones sociales como las y los sujetos existen en el seno de un contexto social más amplio, con un acervo cultural que sirve como fuente de información para la construcción de significados,. De este modo es posible señalar contradicciones o paradojas de la modernización y lo que aquel proceso ha implicado en algunos países de Latinoamérica y en Chile.

En primer lugar, cabe señalar que de la mano con el crecimiento económico y productivo de algunos países de América Latina han aumentado los niveles de desigualdad en términos de la distribución del ingreso, proceso que ha agudizado las condiciones de pobreza para la mayor parte

de la población, situación que se hace más crítica cuando el papel del Estado, como garante de seguridad y protección social ha limitado su campo de acción y cobertura, escenario en el que las personas quedan como responsables de sí mismas en un contexto de desigualdad social, sin las mismas herramientas ni oportunidades para hacerle frente (Delgado, 2005; Moulian, 2002).

En esta línea resulta importante la consideración de la pobreza como marginalidad social, en el entendido que los efectos de esta reflejan que una parte importante de la población se encuentra en desventaja frente al acceso a servicios públicos, algunos básicos, lo que afecta negativamente sus posibilidades de vivir dignamente, limitando las condiciones tanto materiales como inmateriales de existencia (Delgado, 2005).

En una segunda paradoja, se presenta que, pese a los grandes avances tecnológicos y la presencia de múltiples medios de comunicación y gran cantidad de ellos masivos, es cada vez más profunda la exclusión social y cultural desde el punto de vista de la distribución del conocimiento (Castells, 2000; Delgado, 2005).

La tercera contradicción o paradoja se expresa en la relación entre el auge o retorno a la democracia y el debilitamiento de la esfera política. Como señalaba el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD ya en 1998

“La institucionalidad democrática se afianza mediante la elección de 2.150 autoridades, desde el Presidente de la República hasta alcaldes y concejales. Simultáneamente, sin embargo, disminuye el interés por la política. En el momento mismo en que el ciudadano puede incidir con voz y voto en las orientaciones básicas del desarrollo, desde el nivel municipal al nacional, la participación se debilita.” (p. 52).

“Este debilitamiento de la esfera política, trivializada por un modelo económico hegemónico que limita la función del Estado y las capacidades de los ciudadanos para demandar protección de sus derechos, ocasiona la pérdida de credibilidad en las prácticas e instituciones políticas, pues las más de las veces éstas se asocian con el clientelismo y la corrupción de una clase que no encarna los problemas de interés común.” (Delgado, 2005; p. 82)

En este contexto de contradicciones económicas, sociales y culturales, es que una amplia proporción de población no estaría en condiciones ni tendría las garantías para enfrentar y asumir los retos que demanda la realidad, que exige la sociedad, sino que quedarían como responsables de sí mismos, sin que tuvieran las oportunidades para prepararse y hacer frente a las adversidades de la vida -en contraste a que una parte minoritaria del país si las tuvo o tiene- (Delgado, 2005; Moulian, 2002; PNUD, 1998).

Estos antecedentes resultan relevantes a la hora de identificar y comprender los modos de percibir la realidad chilena por parte de los/as participantes en las organizaciones de voluntariado

de jóvenes y como a partir de ellos se vislumbran las dimensiones que configuran los marcos de injusticia que incentivan la acción colectiva de estos actores.

3 LA CONFIGURACIÓN DE LA IDENTIDAD COLECTIVA EN ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES.

En este capítulo busco dar respuesta al objetivo de la tesis orientado a *examinar los elementos que configuran la identidad colectiva de las organizaciones de voluntariado de jóvenes*, en virtud de ser uno de los componentes de los marcos de acción colectiva, por lo que el conocerla permite una mejor comprensión de los mismos.

La identidad colectiva es entendida como una construcción conjunta de significados que dan sentido, en este caso, a la acción voluntaria. El grupo voluntario crea espacios de significación sobre los cuales se configura la identidad colectiva. Los espacios de significación son construidos en base a ciertas características y semejanzas, pero también diferencias que configuran la construcción simbólica de un 'nosotros' frente a un 'ellos'. Los jóvenes voluntarios/as como sujetos de las organizaciones de voluntariado, definen características propias que les dan sentido de pertenencia y también posibilita que su acción, llevada a cabo desde objetivos comunes previamente fijados, sea insertada en un contexto social más amplio o en otras palabras la identidad colectiva "se convierte en una pauta para interpretar y vehicular la interacción de sus miembros en y con el mundo social a nivel local y global" (Delgado, 2005; p. 126)

"El componente de identidad hace referencia a los procesos mediante los cuales se hace posible la aparición de un agente colectivo capaz de transformar las situaciones sociales. El componente de identidad supone un proceso de definición de las situaciones sociales en las que éstas aparecen como una arena en la cual se confrontan dos actores: un "nosotros" que es el agente colectivo y un "ellos" que es el adversario que posee intereses y valores contrarios a los del agente colectivo." (Chihu y López, 2004, p. 451).

Uno de los aspectos centrales de la identidad colectiva es que le da cohesión al grupo, define una forma particular de estar juntos y opera como comunidad de sentido, diferenciándolos de otros. Es por eso que, en primer lugar, abordaré las características atribuidas a las y los jóvenes, en cuanto son relevantes en su actuar y su distinción, revisando luego sus motivaciones para participar en organizaciones de voluntariado, un espacio de participación particular, y que se conecta con los marcos de injusticia, para terminar con la caracterización de la práctica del voluntariado promocional, en cuanto los diferenciaría de otros tipo de organizaciones como de otro tipo de voluntariados.

3.1 Características atribuidas a los y las jóvenes voluntarios

En virtud de la centralidad del sujeto, se presenta como primera dimensión de la identidad colectiva, las características que desde las organizaciones y sus miembros se les atribuyen a sus participantes, los/as jóvenes voluntarios/as.

Un primer aspecto que pareciera de sentido común, pero es relevante en cuanto a lo que denota su mención, refiere a la disponibilidad de tiempo para ser parte de estas actividades, en términos simples, los jóvenes tienen tiempo para realizar voluntariado. Aspecto que se relaciona directamente con la posición que se les da a las y los jóvenes en la sociedad, así como en la priorización de lo que luego se presentará como confrontación del proyecto colectivo-social versus el proyecto personal-familiar. Así el joven tendría tiempo en virtud de que otros actores, en otros momentos de su vida, no lo tendrían o tendrían menos que los jóvenes.

Otra de las características que se les atribuyen a estos/as jóvenes es que están interesados por los otros y “*están ahí*”, regularmente esta idea la plantean en contraposición a un discurso social que señalan como generalizado, respecto a que a las juventudes nada les importa, todo les da lo mismo y “*no están ni ahí*” con lo que sucede en la sociedad. En estos casos se plantea justamente lo contrario, se identifica a jóvenes voluntarios/as preocupados e interesados de un otro y con un compromiso por contribuir a la mejora de sus condiciones de vida, siendo conscientes de la desigualdad social existente y de lo necesario y justo de hacer algo para transformar dicha realidad.

Este aspecto es similar a lo señalado por Hernández (2010), respecto a que la participación voluntaria de jóvenes en este tipo de acciones lleva a romper con la diada de “jóvenes-problema” y/o “jóvenes-irresponsabilidad”. Una posición que entra en disputa con la mirada adultocéntrica que se ha creado de la juventud, según la cual “El mundo adulto se presenta como responsable, con identidad definida, saben lo que quieren, pragmáticos, etc., mientras que el mundo joven es visto como irresponsables, sin identidad, no saben lo que quieren, idealistas, etc.” (Duarte, 2002; p. 103).

En la lógica de existencia y presencia de distintas *juventudes*, es que también es posible plantear la existencia de otros modos de ser joven (Duarte, 2002), otras experiencias juveniles, de *lo juvenil*, incluso de otros jóvenes voluntarios/as en las cuales en un principio no existiría una conciencia definida de estas desigualdades sociales y condiciones de vida de otros seres humanos, sino que su motivación inicial para ingresar a estas organizaciones, es porque lo visibilizan principalmente como una forma de vincularse con otros pares, de conocer nuevas personas, porque va el grupo de pares, altruismo, etc., pero que una vez que son parte de las actividades y que tienen contacto con la realidad del destinatario, una realidad marcada por la cara desfavorable de la desigualdad social, no han quedado ajenos/as a ella.

Este encuentro con el otro, en carne propia y con rostro, gatilla o posibilita la emergencia de un compromiso, lo hace explícito y le da más sentido a lo que están realizando, les da mayor

fundamento y provoca el desarrollo de una convicción con lo que llevan a cabo, adquiriendo un sentido de pertinencia con lo que hacen y con la organización, sus métodos y objetivos.

“Bueno, eso es una gran pregunta, eem, la corporación surgió de una iniciativa juvenil, o sea, fue un grupo de jóvenes que dijo aquí hay un grupo de niños, que en ese momento era de la toma de Peñalolén, eem, frente a los cuales identificaron ciertas necesidades de contención, de apoyo, de desarrollo, de participación, de expresión y estos jóvenes fueron los que se les ocurrió hacerles talleres” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

“... es una institución de voluntarios jóvenes ... desde un inicio dijimos, los jóvenes no son la generación que no están ni ahí, cachai, como eso quedo un poco en el pasado, tienen ganas de hacer cosas y yo creo que los jóvenes hoy día en Chile no estamos esperando a tener 50 años para hacer cosas importantes, cachai, los jóvenes hoy de Chile están apostando a tirarse a la piscina y cambiar las cosas desde hoy día, no estas cosas de; cuando usted mijito sea grande, sino que hoy podemos hacer mucho y porque este es un voluntariado muy activo, muy dinámico, muy de empezar a tomar decisiones a corta edad.” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

Siguiendo con la caracterización de jóvenes, se identifica a estos como personas con más energía, con más esperanza, más idealistas, características que confluirían en aquellos que creen - aún- en la transformación social hacia una sociedad más justa, diferenciándolos generalmente de aquellos adultos que ya no creen, que solo piensan en los sueños sin posibilidad de realidad, marcando así una diferencia generacional.

“... en general yo creo que está bien que sean los universitarios, la gente joven, porque al final los viejos, como que en un principio pensaron que la revolución era posible y después ya no creen, por un tema de que el sistema les pa, pa, pa, pa, les va dando, cachai, ya no creen que se pueden hacer cambios. En cambio, los jóvenes tienen esa, la esperanza de que sí se puede” (Voluntario/a con cargo. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

“ve la lógica también de una manera distinta, yo creo que los jóvenes al mismo tiempo son más soñadores que alguien que ya está trabajando, donde la realidad es distinta” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

“pero también nosotros nos hemos dado cuenta que ellos (jóvenes) ven una creencia, o sea, tiene un ideal también que tiene que ver con la transformación social” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Una de las dimensiones de la identidad colectiva identificadas por Delgado (2005) en organizaciones de jóvenes, son los valores, la cual también emerge en esta ocasión, apuntando como principales, la capacidad de adquirir y cumplir con el *compromiso*, *la responsabilidad* y *la solidaridad*, la capacidad de comprometerse con lo que se está realizando, que según los y las

entrevistadas se requiere para participar como voluntario/a, siendo un compromiso que se adquiere con la organización, pero principalmente con aquel otro a quien van destinadas las acciones realizadas.

Así la importancia de ese compromiso es fundamentalmente por el vínculo que se genera con los *otros/as* o *terceros/as*, la preocupación mayor es el compromiso que se genera con los destinatarios/as, en vista del vínculo de confianza que se construye y la premisa de no dejar procesos ni tareas incompletos. En ocasiones se menciona que la condición o cualidad de ser estudiantes de educación superior permite establecer de mejor manera este compromiso, de manera más seria o da mayores garantías de que se cumplirá con lo acordado.

“resulta que es el más empático con la señora y la señora se motiva porque va él, entonces no puedo pucha hoy día va y mañana no va, necesito mayor nivel de compromiso y eso por lo que se ha leído, se sabe, cuando son voluntarios de colegios es menor, a menos que generi una red importante de motivación.” (Voluntario/a con cargo. Org. área Salud)

“entonces finalmente nosotros hemos llegado como a 3 o a 4 características; que sea responsable, solidario, que sea creativo y comprometido, 4, responsable, solidario, comprometido y creativo, y en base a eso es que nosotros nos hemos dado cuenta que efectivamente ese perfil que tiene que ver con más características de personalidad es el que nos ha dado mayor resultado.” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

Anteriormente, se ha referido a las características que se les atribuyen a jóvenes, aludiendo a algunas diferencias con generaciones mayores, lo que los posiciona en un lugar óptimo para ser parte de las acciones en pos de la transformación social y de la construcción de una sociedad con justicia social. En esta alusión se dejan entrever factores como la existencia de una familia, hijos/as y los momentos de la vida, en virtud de lo que es posible situar una mención en torno a la transformación social, quiénes la hacen y en qué momento. En este contexto es que planteo que acá se evidencia la confrontación de dos proyectos, uno de ellos corresponde al proyecto personal (desarrollo profesional, familia, hijos/as, etc.) y el proyecto colectivo, social, el cual representa la transformación, la construcción de una sociedad justa. Así pareciera que la oportunidad para realizar la transformación social se diera en la juventud, que generalmente no tiene familia descendiente, sin hijos/as y sin grandes responsabilidades laborales ni compromisos que dependan de ella, ya que, aquello trastocaría las prioridades colectivas y el proyecto personal se interpondría, se priorizaría respecto al colectivo.

“nosotros también apuntamos a un proceso formativo, a formar gente y eso ocurre cuando teni 20 años, cuando estai recién decidiendo pa donde queri que apunte tu vida y eso no lo lograi a los 50 años po, cuando tus preocupaciones tienen que ser tu familia, tus hijos, cachai, aquí no, aquí tu proyecto es algo mucho más macro, que también apunta a cómo vas a seguir construyendo ese tipo de cosas, cachai”. (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

Además, se ha dado cuenta de la disputa entre el discurso adultocéntrico respecto a que las juventudes *no están ni ahí* (consideración en la línea de sacar de la discusión de construcción de sociedad a los/as jóvenes) y los discursos y acciones que darían cuenta de experiencias contrarias, en las cuales los y las jóvenes si optan por participar de manera activa en la construcción de una sociedad justa como contraposición a desigualdad e injusticia social que observan.

En este punto se desea señalar que también hay discursos adultocéntricos con los cuales cabe tener cautela, en relación a las características que se atribuyen naturalmente a la “condición juvenil”¹¹, en cuanto momento de la vida en la cual es posible dedicar tiempo a la transformación social, noción vinculada con las consideraciones recién señaladas respecto a la contraposición entre el desarrollo del proyecto colectivo y el proyecto personal. Uno de estos discursos tiene que ver con el mesianismo de la juventud y su esencialismo, en el sentido de que fueran por naturaleza los actores destinados a provocar el cambio social, lo cual, por un lado define su actuar, limita la consideración de otros actores como participantes de la transformación social y desvaloriza las justificaciones o motivos por los cuales ciertos jóvenes actúan para cambiar el estado de las cosas o producir el cambio social (Duarte, 2002), en consideración de que “más adelante se les pasará”, casi como si fuese una enfermedad la cual se “curará o sanará” una vez que lleguen a la adultez y sean personas *completas*. Como señala Duarte “mientras promovamos imágenes fundadas en racionalidades esencialistas que mesianizan a los jóvenes como portadores inherentes del cambio social—y los veamos como disponibles para la acción política “porque son jóvenes” y porque están viviendo una supuesta etapa de idealismos y rebeldías—, seguimos reproduciendo nociones naturalizadoras del ser joven” (2011; p. 19)

Es en este escenario que se debe tener clara la presencia de los discursos adultocéntricos en la sociedad chilena, así como de la existencia de las distintas juventudes o los diversos modos de ser joven. Las juventudes son un grupo social que presenta experiencias de vida heterogéneas, que debe enfrentar diferentes tensiones y con capacidades y potenciales diferenciadas (Duarte, 2002). Punto de vista desde el cual, lo que acá se presenta es una de las formas posibles, con algunas categorías a considerar, jóvenes, con educación superior y participantes de una organización de voluntariado con enfoque promocional.

¹¹ “La juventud “es una invención socio-cultural relativa en el tiempo y en el espacio ligada a una serie de condiciones sociales (normas, comportamientos e instituciones que distinguen a los jóvenes de otros grupos de edad) y por otra parte, por una serie de imágenes culturales (valores, atributos y ritos asociados específicamente a los jóvenes), tanto unas como otras dependen de la estructura social en su conjunto, es decir, de las formas de subsistencia, las instituciones políticas y las cosmovisiones ideológicas que predominan en cada tipo de sociedad” (p. 64). En consecuencia, cuando se habla de condición juvenil se alude a la juventud como una categoría socio-cultural, sometida históricamente a unos cambios que afectan al conjunto de jóvenes, pero por encima de la cual se sobrepone una situación social diferenciada que incide en la manera como cada colectivo de jóvenes o cada joven la vive y la experimenta.” (Delgado, 2005; p. 121).

3.2 Motivos para ser joven voluntario/a que configuran una Identidad Colectiva

Los motivos por los cuales se realiza voluntariado, bajo un enfoque promocional, también son aspectos que generan reconocimiento entre los sujetos, los cuales dan cuenta de características de una identidad colectiva. Se imbrican con los marcos de injusticia y con lo que se podría considerar objetivos de la acción voluntaria. Los he mantenido como parte de la configuración de la identidad colectiva, ya que, van definiendo y expresan lo que son las y los voluntarios y sus acciones. Si fuesen otros motivos, podría ser otra acción, otra organización u otro tipo de voluntariado, dando pie a otra identidad colectiva.

En relación con los marcos de injusticia identificados en el capítulo anterior, hay motivos, mediados por lo que sucede en el voluntario/a al observar la desigualdad social y valorarla como injusta. Siendo importante el componente afectivo-emocional, se alude así a sentimientos de impotencia, rabia, pena, indignación y dolor, lo cual les afecta, les impacta, *les toca la fibra* y los lleva a actuar, siendo parte de los elementos que van configurando la identidad colectiva.

“Bueno, así la respuesta más como, es como pena, ver así gente que no tiene, por ejemplo, gente que vive en las calles. Uno los ve y dice “puta, ¿qué hará esta gente cuando hace caleta frío y uno se está tapando en la cama con 10 mil frazadas?”, y tú te ponís en el lugar del otro, así “chucha, la weá”, como que te toca la fibra (...) Porque la sensación es mala, cachai. O sea, en todo término de cosas, uno cuando se siente mal trata de cambiar las cosas para sentirse bien, o sea si tenís frío, prendes la estufa. Si estai aburrido, prendís la tele. Si tenís calor te metís a la piscina. Y si esa sensación te molesta, tú tenís que hacer algo pa cambiarla”. (Voluntario/a con cargo. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

“pero yo no quiero que celebremos que estamos el día de mañana en los 20 mil dólares per cápita y seguir compartiendo con las familias que yo quiero y darme cuenta que ellos no están ni en los 5 mil, cachai, porque, porque es indignante, porque duele, y ahí viene la necesidad de trabajar por otros, de decir, yo estoy construyendo mi día a día no en mi función solamente, sino porque hay otras problemáticas que me preocupan también”. (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

Estos sentimientos negativos, que incomodan y generan malestar, llevan a los sujetos a actuar para cambiar esa injusta desigualdad. Desde ahí se busca contribuir a disminuir o eliminar esa realidad de pobres, vulnerados/as y excluidos/as. Se desea alcanzar así la justicia social, la construcción a una sociedad justa, la motivación se imbrica con el objetivo de transformación social, en palabras de un entrevistado

“porque algunos decían yo vengo aquí para superar la pobreza, algún otro nos decía yo vengo aquí para la transformación social” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Las y los voluntarios sienten y están implicados con esas realidades, lo que los lleva a participar de estas instancias de acción colectiva.

Esta situación coincide con lo identificado en otros estudios respecto a que, para hombres y mujeres jóvenes, una de las principales motivaciones para realizar voluntariado es alcanzar la justicia social, contribuir a mejorar la sociedad para que sea más justa y equitativa (Dávila, 2014; Muñoz, 2010). Precisando que “Aun cuando se reconoce que el voluntariado no es la solución al problema de la desigualdad social, desde las convicciones y realidades de las personas jóvenes entrevistadas ello sí constituye un primer paso para alcanzarla.” (Muñoz, 2010; p. 39), lo que genera una diferencia de la postura reparadora de desigualdades sociales (DOS, 2009), ya que apunta a la realización de un anhelo y la ejecución de una acción por una transformación social.

Esta postura además se distingue de otra de las menciones de Dávila respecto a que para las y los jóvenes serían más importantes las motivaciones auto-referidas, “heterocentradas o altruistas, y las relativas a las relaciones interpersonales, la mejora del currículum y sentirse bien con uno mismo” (2014; p. 62), siendo que acá se señalan como más relevantes las alter-referidas que apuntan a los marcos de injusticia identificados en la sociedad y su intención de transformarlos.

Así un componente importante de las motivaciones tienen que ver con los efectos o impactos que se busca generar con la acción de *voluntar*, ya sea, en el corto, mediano o largo plazo, como por ejemplo, la disminución de las desigualdades sociales, la transformación social hacia una sociedad más justa e igualitaria, siendo el valor de la igualdad, un valor que sustenta y da sentido a las acciones colectivas de las organizaciones juveniles, ya que, “por su intermedio manifiestan su inconformidad frente a las inequidades económicas, sociales y culturales que enfrentan sus comunidades y la sociedad en general” (Delgado, 2005; p. 134).

En una dimensión más personal se reconoce que practicar voluntariado tiene efectos en los propios voluntarios/as, señalando que es reconfortante, es enriquecedor hacer algo por otros y sirve para darle sentido a la vida.

“Ayudar, en realidad, porque como que siempre en realidad yo creo que está, bueno, en mí ha estado la idea de que uno tiene que ayudar a los demás, porque es gente que en verdad lo necesita, (...), aparte que igual te hace bien, como que te, es súper reconfortante ver a la gente después de ayudarla, y por eso en realidad me metí, me gustó”. (Voluntario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

Esta característica de la identidad de los voluntarios/as tiene que ver con las interpretaciones alternativas necesarias que el grupo realiza de la realidad para sentir que puede ser cambiada. La ‘necesidad de ayudar’ nace desde el reconocimiento de una situación desigual y percibida como injusta, que es reconocida por un grupo o un ‘nosotros’. Esa realidad genera malestar y sentimientos negativos en las y los miembros del colectivo y los impulsa a realizar acciones sociales que apunten a cambiar esa realidad desde una perspectiva conjunta, que busca

situarse en el espacio social y modificarlo. Y además de que dicha acción se orienta a contribuir a la mejora de esas realidades, se generan efectos positivos en el mismo voluntario.

Reconociendo que los destinatarios/as tienen cierta capacidad de agencia, tanto para mejorar su situación como para precisar lo que origina sus problemas y las que podrían ser sus soluciones, otra de las motivaciones, que también se mezcla con un objetivo, remite particularmente a lo que se puede gatillar en los/as destinatarios/as de estas acciones, en cuanto interesa que sean promotores de su propio desarrollo, sean sujetos/as activos en la construcción de la sociedad, participando también de manera socio-política. Elemento que está directamente vinculado con el enfoque y los intereses políticos que existen en este tipo de voluntariados, lo cual va definiendo una identidad colectiva particular.

“O sea, nuestra, nuestra motivación es que ellos lleguen a ser los promotores de su propio desarrollo, eso es como, ese es nuestro sueño que constituye la visión, y cómo la creencia así firme de que efectivamente en algún momento en la vida, ya sea, ahora o más adelante les va a servir”. (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

“Porque además uno busca que la gente participe activamente, no es que yo le entregue todo, me entiende, porque uno también busca que ellos se hagan, participen de su salud, que se hagan más sociopolíticos en general, como que tomen participación, que sean ciudadanos po, que ejerzan sus derechos”. (Voluntario/a. Org. área Salud)

Es importante rescatar el reconocimiento de capacidades hacia los otros/as con los/as que se relaciona, así como la valoración del saber o conocimiento que les otorga su propia experiencia en condiciones de pobreza, exclusión y vulnerabilidad. Acerca de esta valoración las y los entrevistados expresan:

“sin desconocer el potencial de ese niño, porque por algo nosotros estamos pensando que ese niño es capaz de desarrollarse y ser el promotor de su propio desarrollo”. (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

“nos empezamos a dar cuenta que las familias más pobres de este país no necesitan que alguien vaya a decirles lo que tienen que hacer, ellos no necesitan, ellos saben lo que les pasa, saben lo que necesitan también, muchas veces necesitan oportunidades” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

Ayudar es parte del ser humano, del ser persona y la acción voluntaria es una forma de retribuirle a la vida, son otros de los motivos señalados, siendo ambos elementos comunes en la identidad colectiva. Ahora bien, por más que se señale como natural el ayudar a otro, no refiere en ningún caso a naturalizar las causas de la desigualdad social ni sus efectos en la sociedad en general. Estos elementos además, se corresponden con algunas de las características que voluntarios/as atribuyeron a su accionar, en cuanto *“responde a la necesidad de contacto con el otro que está en la esencia del ser humano ... una manera de devolver la mano”* (DOS, 2005; p. 9).

Estas definiciones intersubjetivas actúan como marco de referencia y colaboran en la construcción de una identidad de jóvenes voluntarios, ejerciendo un impacto en la forma en que el voluntario se asume como actor social. Algunas declaraciones al respecto:

“... tenemos que estar aquí, tiene mucho sentido, pero también responde a, a un espacio, siento que es muy humano, como, de trabajar por otros, ... porque es humano entregarte por otros también” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

“Mm, ahí yo creo, me hace más, o sea se me viene a la mente como comentarios de algunos voluntarios que nos dicen que es como retribuirle un poco a la vida, como de yo he tenido tanto y quiero en el fondo esto que yo he aprendido, lo pongo también, pero es como esa mirada desde el servicio, porque no es desde lo caritativo (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

En la línea de los efectos del voluntariado se encuentra que, practicarlo o participar de este, resulta ser un gatillador de procesos en las y los propios voluntarios, contribuyendo a su vez al desarrollo y crecimiento personal y profesional. Aspecto que será abordado en el siguiente capítulo respecto a la capacidad de agencia de las organizaciones de voluntariado de jóvenes.

“Porque ayuda al desarrollo de uno mismo, uno se da cuenta de cómo trabajar con estas distintas situaciones en la sociedad, ahí uno también se va desarrollando como profesional”. (Voluntario/a. Org. área Desarrollo comunitario - Educación).

“ ... de cómo esos niños me enseñaron cosas de mi también, de cómo yo aprendí, que pude, que podía manejar un grupo, que podía tener cierto liderazgo, que podía planificar un taller, eem, que podía en el fondo lograr entenderlos, que los podía escuchar, entonces me fueron enseñando también cosas a mí, de cómo yo como persona podría también eso usarlo después a nivel profesional de hecho, como que siento que derivo también a eso, al aprendizaje que ellos me entregaron, ellos”. (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

Esto en una lógica similar a la que señala Muñoz respecto a que “En esta línea, varones y mujeres jóvenes entrevistados destacan el voluntariado como una opción de aprendizaje, con retribuciones directas para quien lo realiza, sobre todo, en lo referente a la práctica profesional y el adquirir experiencia para el futuro desempeño laboral.” (2010; p. 39). Las cuales coinciden con lo recopilado por Dávila (2014), en relación a que además de las motivaciones que refieren interés por el otro como el ayudar a otros o a la comunidad, hacer el bien y contribuir a una causa, se encuentran aquellas que remiten al voluntario/a mismo, en su deseo de conocer a otras personas y hacer nuevos amigos, así como, “tener la oportunidad de desarrollarse, adquirir experiencia y conocimientos nuevos y conseguir un puesto de trabajo; y divertirse, obtener satisfacción y sentirse bien con uno mismo” (p. 61).

Ahora bien, me interesa señalar que las situaciones que acá se han presentado como efectos en la dimensión personal, Muñoz la señala como retribución, según el cual si bien “puede

ser entendida como una motivación en sí misma, es necesario visibilizarla como el mecanismo de intercambio que estaría en la base de la relación colaborativa que se establece a través del voluntariado” (2010; p. 39). En este caso interesa ser un poco más cauto respecto a aquella afirmación, en el entendido de que esta afirmación refleja un conocimiento previo y nítido de la experiencia y sus efectos (retribuciones), de lo cual según algunos/as entrevistados, no se es consciente de antemano o no se conoce previamente, sino que es parte del proceso de participación en la ejecución de la acción voluntaria colectiva, pudiendo no ser un objetivo o retribución buscada, de modo tal de utilizarla como el mecanismo de intercambio al menos desde voluntarios/as.

“la índole pero más extrema que te puedas imaginar esta permeado de mi experiencia de voluntariado, pero cuando uno entra, yo tampoco esperaba que eso ocurriera, yo, uno dice ya vamos, me tinca esto, pero eso empieza a ocurrir después cuando uno se enamora de la causa, cuando uno se enamora de lo que está ocurriendo recién ahí uno dice chuta, hoy día los temas que discuto con mis amigos son otros, (...) mis criterios para tomar decisiones son otros, pero uno no lo hace consciente, no es que llegue aquí (a la organización) y diga yo voy a darle sentido a todo lo que quiero hoy día, es parte del regalo que ocurre como durante el proceso, pero no sé si uno lo tiene tan definido y es tan consciente cuando está ocurriendo” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza¹²).

En otras investigaciones se señala como motivación el compartir con otros pares, generar nuevos vínculos y amigos, resulta ser uno de los motivos de jóvenes para ser voluntarios/as (DOS, 2005), tal como señala Muñoz (2010):

“Otra de las motivaciones manifestadas por las y los jóvenes voluntarios es el hecho de compartir con otras/os jóvenes con intereses similares. En este sentido, el participar en actividades de voluntariado lleva a conformar un grupo de pares donde se intercambian experiencias similares e ideales como, por ejemplo, el ser soñadores” (p. 39).

Esta situación es reconocida por pocos/as entrevistados/as en esta tesis, no siendo mayormente enunciada, y aquellos que remiten a ella, la señalan como una de las motivaciones iniciales, justamente cuando saben poco o nada de la experiencia de ser voluntarios/as. En ocasiones se hacen alusiones a lo que involucra la acción misma, en cuanto a que voluntarios/as poseen habilidades que pueden ser útiles en esos contextos de pobreza o vulnerabilidad, se valora como una instancia de ayuda mutua, un encuentro recíproco.

¹² Cabe hacer notar que esta funcionario/a había llegado a la organización como voluntario/a, motivo por el cual habla desde su experiencia de voluntariado en la misma organización en la cual en los años 2010-2011 era funcionario/a.

3.3 Características del voluntariado de jóvenes: elemento de la identidad colectiva.

En virtud de que los voluntariados toman formas y significados según el contexto, corresponde ahora revisar las características que se asocian al voluntariado, en este caso promocional, desde la perspectiva de los/as entrevistados/as, como elemento de la configuración de la identidad colectiva de quienes participan de estas acciones, en consideración de que los y las jóvenes comparten, aceptan, adoptan o adhieren a estas nociones a la hora de formar o adscribir a una organización de voluntariado.

La retribución existe en el voluntariado, pero no es económica ni material. La noción de que los voluntariados son una *acción que no recibe remuneración económica ni retribución material*, es considerada tanto por lo que señala la literatura (DOS, 2005; Zulueta, 2002) así como lo indicado por las/os entrevistados en esta ocasión. Sin embargo, es importante hacer ciertas precisiones respecto a que la afirmación sobre la ausencia de retribución en la práctica del voluntariado tiene que ver con la dimensión económica y material y debe ser precisado de esa manera, ya que, en otras dimensiones si hay retribuciones para al ejecutor/a de la acción de *voluntar*, el voluntario/a, como la experiencial, emocional, el conocimiento y los aprendizajes, como se ha señalado anteriormente.

En consecuencia, bajo estos parámetros se hace explícita la presencia de dos nociones diferentes respecto a los voluntariados que permitiría, un primer consenso respecto a la ausencia de retribución económica y/ material y, que luego generaría una diferencia en las formas de conceptualizar, visibilizar y ejecutar las acciones voluntarias y los voluntariados en consideración de la existencia o no existencia de otro tipo de retribuciones.

Voluntar, una acción no desinteresada. Este punto en particular no es abordado de manera específica por los/as entrevistados, sino que se tematiza en correspondencia con que el ser voluntario/a es un acto de voluntad personal, no obligado ni impuesto por otro externo, ante el cual se deba rendir su cumplimiento ni se reciba un castigo por no hacerlo. Y justamente este es un aspecto que se valora positivamente y no se desea perder, en referencia a las experiencias de otros países, en los que, por ejemplo, practicar voluntariado se intenta establecer como obligación de la educación formal (Henderson et al., 2007).

Esta alusión a la ausencia de obligación para hacer algo y de la imposición por un actor y órgano externo se diferencia de la presión y el condicionamiento social en virtud del contexto en el cual cada sujeto se encuentra y que incidiría en la toma de decisiones (Mejis et al., 2004; ONU, 1999), reconociendo entonces que la referencia a la participación de manera libre y sin coerción apunta a la ausencia de obligación. De todos modos, es necesario considerar que, si bien en el escenario chileno no hay obligación de realizar voluntariado, si hay un contexto social y cultural en que parte de la población observa las acciones voluntarias con una gran deseabilidad y les da valor, los cuales pueden ser aspectos que condicionen el actuar de las y los voluntarios (Alcalá Consultores, 2002; DOS, 2009; Muñoz, 2010). Lo que interesa señalar por ahora, es que si bien no hay condiciones que obliguen a ejercer voluntariado, hay incentivos sociales que contribuyen a

que sea más probable decidir o elegir participar en este tipo de actividades. En palabras de la ONU, se podría señalar, que *“En este sentido, el voluntariado es una obligación moral contraída libremente”* (2000; p. 4).

En este punto es posible retomar el planteamiento que surge desde voluntarios/as que participaron en un estudio de la DOS en el 2005, respecto a que *“El voluntariado es ayuda desinteresada, es trabajar sin esperar recompensa”* (p. 9). Aunque se asume que dicha mención se enfoca principalmente en el interés económico y/o material, cabe plantear algunos puntos para dejar la evidencia de su consideración.

En primer lugar, el asunto de la recompensa o la retribución ha sido tratado antes, a lo que acá se puede agregar la dimensión altruista de la acción, obviando lo económico-material. En segundo lugar, en virtud de la deseabilidad y valoración social, puede ser una actividad interesada en esos términos, en consideración del prestigio social que le significaría como efecto al voluntario/a (Alcalá Consultores, 2002; DOS, 2009; Muñoz, 2010). En tercer lugar, hay una clara intención, en generar “algo” en un otro/a, que es el destinatario/a de la acción, en otras palabras, en base a los marcos de injusticia, se busca modificar la situación identificada como problemática y valorada como injusta, es decir, desde el origen hay un claro interés que orienta la acción colectiva, por lo que, no es preciso plantear en esos términos que es una acción desinteresada.

Desde un origen más profundo o estructural, tanto la consideración de la retribución, como la de ayuda desinteresada, cabría ponerlas en perspectiva, en consideración de los aportes de distintos autores, como por ejemplo, Bourdieu (1994) quien señala que el problema de estos planteamientos es que

“se reduce todo lo que pueda motivar a los agentes al interés económico, a un beneficio en dinero. Se supone en una palabra que el principio de la acción consiste en el supuesto interés económico, y su finalidad en el beneficio material, planteado conscientemente mediante un cálculo racional” (p. 144).

Es decir, se remite

“todo al interés lucrativo, en reducir los fines de la acción a fines económicos. (...) En efecto, el principio del error estriba en lo que se llama tradicionalmente el economicismo, es decir el hecho de considerar que las leyes de funcionamiento de uno de los campos sociales entre otros, en concreto el campo económico, valen para todos los campos” (Bourdieu, 1994; p. 149).

Desconociendo que cada campo, cada universo, cada dimensión de la vida, “produce una forma de interés que, desde el punto de vista de otro campo, puede presentarse como desinterés (o como absurdo, falta de realismo, locura, etc.)” (Bourdieu, 1994; p. 151).

La ONU (2000) también ratifica aquello

“En todo comportamiento humano hay también un elemento esclarecido de interés personal (“Hoy por ti y mañana por mí”). Cuando la gente da su tiempo, coexisten en su mente la solidaridad y el interés personal. Además, los lazos de confianza mutua y conexión emocional hacen que las personas sientan un interés personal en el bienestar de los demás. En este sentido, el voluntariado es una obligación moral contraída libremente. Nos ayudamos unos a otros porque nos produce satisfacción cumplir el apremio moral de hacerlo. No es una acción que imponga determinada autoridad externa. El voluntariado, como ayuda mutua y autoayuda, se basa en la honradez y en ciertas expectativas, es decir, en él subyace la idea de que se devolverá el favor hecho. Al ofrecer cuidados y compartir lo que tenemos nos hacemos más humanos, al mismo tiempo que mejoramos la trama moral de nuestras comunidades y el tejido social de nuestras sociedades.” (p. 4).

Acá queda de manifiesto que quien ejecuta la acción puede libremente decidir si practicar el voluntariado y presentar un interés a nivel personal, en términos de retribución con un alcance personal o social, ya sea, en cuanto efectos o impacto en el destinatario de la acción, así como en su propia autoimagen y la valoración social de ella.

Este aspecto es importante de enfatizar ya que, además de lo ya señalado, su declaración hace evidente la superación de la visión del voluntariado como “*buena voluntad*” sino que hace manifiesto la existencia de un interés de mayor profundidad tanto en este tipo de organizaciones de voluntariado como en los sujetos que forman parte de ellas, en relación con los marcos de injusticia que han definido y el interés por transformar esas realidades. Si bien se podría señalar que la alusión a *ayuda desinteresada* refiere al ámbito económico y material, considero importante destacar que justamente son este tipo de referencias las que luego se utilizan para posicionar al voluntariado como un espacio apolítico, sin crítica social y sin una posición en el espectro político, el cual como se ha señalado en los marcos de injusticia existe y de manera clara. Se trata de invisibilizar así estos marcos de injusticia que en definitiva son los que movilizan la acción colectiva al menos en este tipo de voluntariado y solamente se alude al voluntariado en términos de buena voluntad o caridad, como un mero acto de buena voluntad. En palabras de García “El pensamiento culturalmente correcto está interesado en presentar la realidad del voluntariado como el lugar ideal para pronunciar la disolución de la política y como un espacio donde se neutralizan las ideologías.” (2001; 9).

Voluntariado como experiencia directa, concreta y vivida. Uno de los aspectos que se destaca de la ejecución de los voluntariados, es la experiencia vivida y que posibilita el conocimiento práctico adquirido en terreno. Se señala que estas experiencias, el conocimiento y aprendizaje superan la dimensión espacio temporal de participación en organizaciones de voluntariado y traspasan a otros ámbitos de la vida, por ejemplo, el profesional, familiar y sus vidas en general. En los voluntariados se posibilita un contacto directo con las personas, enriqueciendo el proceso de vinculación y de conocimiento de esas realidades. Algunos señalan que eso los diferenciará de manera positiva de aquellos profesionales actuales o futuros que solo

han aprendido de la realidad del país, de la desigualdad social en función de libros y literatura, sin estar en contacto directo con las personas que viven esas realidades.

“Se siente dónde están trabajando los expertos, los paneles de expertos, que en muchas partes de expertos no tiene mucho, porque solo se quedan en el libro po, pero no bajan a la práctica y eso sí que tiene el voluntario po, tiene la práctica, tiene ese recoger de la persona lo que le pasa y quizás la persona tampoco tiene la manera más clara de decirlo, pero el voluntario tiene quizás esta otra habilidad, que el hecho de hacer voluntariado, de mirar a la persona, de sentir que algo le pasa y todo, que puede captar eso y hacer más rico todo el proceso” (Voluntario/a. Org. área Salud).

(en referencia a los voluntariados) *“Yo creo que dan todo lo que estos académicos de organizaciones internacionales no te dan, como, yo creo que, no es que sea fácil, pero es diferente decir, la pobreza la vamos a medir de esta manera, eso va a ser así, pero cuando no, nunca te has metido, cacha, ... cuando en verdad todo lo que estás diciendo o hablando se base en los libros y en lo que te enseñaron tus profesores, que me parece increíble, una cosa no quita la otra, obviamente hay que estudiar, pero es muy diferente cuando tu estudio, está relacionado y vinculado con algo que tú también has estado involucrado de manera real” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).*

Se hace énfasis entonces en que la práctica del voluntariado permite el enriquecimiento de la visión que el/la voluntario/a tiene de la sociedad y de sus realidades debido a que hace posible que voluntarios/as perciban de manera directa las condiciones de vida de los destinatarios de su acción, así como la percepción y significación que estos mismos les dan a sus vidas y contextos. Permite el contacto directo con la desigualdad social, le da rostro en sus distintas dimensiones.

Una relación de reciprocidad, que permite posicionar al voluntario/a como un sujeto a intervenir. En la visión más tradicional respecto a la práctica del voluntariado, se señala que la relación que se establece es unidireccional, en la cual es el voluntario/a quien da, regala, entrega, etc., y el destinatario recibe, era un receptor de esta acción. En esta tesis se plantea la relación entre voluntario y destinatario desde otra perspectiva, a partir de la cual se reconoce la reciprocidad en la relación, por lo que el flujo sería bidireccional. Perspectiva que confirma lo señalado por la literatura, principalmente respecto a los enfoques promocionales, y que se expresa también en las motivaciones de voluntarios (Dávila, 2014; Muñoz, 2010).

Esta idea respecto a la reciprocidad refiere a la construcción de una relación entre los/as interlocutores/as directos/as, la cual, en su propia dinámica, en este caso el voluntarios y funcionarios reconocen como recíproca, bilateral y no unidireccional hacia el destinatario/a. Relación en la cual ambos/as tienen “algo” que compartir, enseñar, conocer, entregar o dar.

“... ahí uno se empieza a dar cuenta que en este voluntariado no es que nosotros vamos a enseñar a las familias sino que es un proceso de aprendizaje mutuo, es bidireccional y constante”. (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Ahora bien, se debe ser cautos, en que no se está afirmando que esta relación de reciprocidad se presente o se debe presentar siempre en los voluntariados juveniles, sino que justamente se precisa que, en el marco de esta tesis, emergió como una característica importante de los voluntariados. Esta reciprocidad de la acción del voluntariado ha sido estipulada por algunas organizaciones como la ONU (2000) y otros autores, que destacan la relación recíproca de ayuda y mutua colaboración entre el voluntario y el destinatario (Evans y Saxton, 2005; Rochester, 2006). La cual resulta relevante porque se reconocen en el destinatario/a conocimientos y habilidades que compartir con voluntarios/as.

La constatación de que la relación que se establece entre voluntario/a y destinatario/a es bidireccional, y que también el voluntario/a se produce “algo”, le pasan “cosas”, se ve afectado, posibilita que desde las organizaciones de voluntariado -promocional- se plantee como una acción orientada hacia el destinatario primigenio y también hacia el propio voluntario/a. Bajo este punto de vista, la primera idea que cabe mencionar es que no hay discusión respecto a que practicar voluntariado es una acción orientada hacia otro, este destinada a generar “algo” en otro ser humano distinto al ejecutor de la acción (DOS, 2005; DOS, 2009; ONU, 2000; Zulueta, 2002).¹³ Ahora bien, interesa entonces revelar y enfatizar que desde una lógica organizacional, en los voluntariados de este tipo, esto es una acción que se planifica para incidir también en los propios voluntarios/as, que con la misma acción y en el mismo tiempo y espacio en que se busca primigeniamente producir “algo” en el destinatario de la acción, también a los voluntarios/as les sucedan cosas y se vean afectados por aquello.

Respecto a este punto, cabe señalar que esta percepción es planteada con mayor claridad y énfasis, por parte de los funcionarios de organizaciones de voluntariado y por los voluntarios con cargo en las organizaciones, sin embargo, parte de los voluntarios propiamente tales estarían informados de aquello y también adhieren a dicha intención, como una misión que en ocasiones hacen propia. A su vez, cabría plantear que justamente esta intención orientada al voluntario/a, es mayormente probable y manejable en organizaciones que cuentan con una estructura superior de funcionamiento y planificación.

Este aspecto será abordado con mayor profundidad más adelante como parte de las dimensiones de la Capacidad de Agencia de las Organizaciones de Voluntariado de Jóvenes.

Es de mi interés dejar claro que tanto la reciprocidad como lo que posibilita, en términos de lo que la experiencia de volutar produce en el mismo voluntario/a, tienen énfasis distintos en referencia a que la orientación de la acción hacia otro, habla justamente desde uno de los actores en particular –no el destinatario–, es decir, se lleva a cabo una acción con un objetivo, que remite a generar algo en el otro y que la ejecución de esa misma acción también puede generar “algo” en el/la voluntario/a. Siendo posible que este razonamiento lo haga el/la propio/a voluntario/a

¹³ De igual manera, sería posible tensionar desde algunas posiciones, al calificativo de beneficio, “va en beneficio de otros” (Zulueta, 2002), bajo el cual el destinatario de la acción pasaría a ser un beneficiario y según está lógica se autodefine en la acción y desde afuera el beneficio para el otro (para el destinatario), incluso con anterioridad al proceso. Sin embargo, este punto no se desarrollará, sino que se desea dejar enunciado y señalar que por el mismo motivo en esta tesis se hace referencia a destinatarios y no a beneficiarios o algún otro concepto que contenga una calificación en sí mismo.

(ayudar a otros me hace sentir bien y quiero sentirme bien) y/o bien tenga enfoque institucional o desde una organización, en la cual es la organización la que busca producir algo en estos/as sujetos/as (quiere ayudar a un grupo vulnerable o en situación de pobreza y quiere que los/as voluntarios/as conozcan de manera directa la realidad de las familias pobres existente en el país en pos del desarrollo de la conciencia social.)

Posiciones y valoraciones en la relación entre voluntario y destinatario. Si bien estos entrevistados/as reconocen y valoran la relación recíproca que se establece entre voluntarios/as y destinatarios/as, señalan que desde una de las visiones presentes en el discurso social sobre el voluntariado se plantea y valora que “los que tienen más” realizan voluntariado dirigido a “los que tienen menos”, la cual ha sido parte de la historia del voluntariado¹⁴, otorgando un halo de superioridad a aquellos que tienen más y discriminando a los que tienen menos.

Esta consideración da cuenta de que se realiza una valoración social y humana, principalmente en función de un criterio económico, se habla de posesión o de tener, desde una perspectiva económica, desde la que es probable que un/a voluntario/a tenga más bienes y mayor acceso a servicios que el destinatario/a, pero no necesariamente debe ser así. Por lo que, así como plantea Bourdieu (1994) y se señaló anteriormente la afirmación de que el voluntario/a tiene “más” y el destinatario tiene “menos” y su traspaso a otras dimensiones, como la valoración social y humana, tiene detrás una lógica desde la que se reduce y/o evalúa todo desde el interés económico, el dinero, desde la que se extrapolan juicios sobre otras dimensiones de la vida. Sobre todo, en una sociedad en contexto capitalista, como la chilena, en la que el éxito es medido en una relación directamente proporcional con el dinero, en que existe una distribución del ingreso extraordinariamente desigual, y en que el consumo, media en la configuración del Yo, de su relación con la sociedad o su conciencia social (Moulian, 2002).

“estigmatiza y también tiñe de cierto matiz el voluntariado, como de que se reconoce que uno tiene mucho y el otro tiene poco, eem, que si bien en algunos casos efectivamente el voluntariado es así y funciona, como que siento que no deja ver que hay otras posibilidades de encuentro entre pares o entre iguales, con ciertas características similares no necesariamente que uno tenga que tener mucho y otro tenga que tener muy poco ... ojala pudiéramos visualizar el voluntariado también como, como un beneficio de un tercero y no necesariamente que ese tercero este taaan por debajo de mi por así decirlo, entre comillas” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Algunos/as entrevistados/as, reconociendo la existencia de estos discursos respecto al valor del voluntario y el destinatario, basados en un criterio económico y que se extrapolan a otras

¹⁴ Si bien así lo señalan algunos/as entrevistados/as, cabe mencionar que justamente esta visión de la relación entre voluntarios/a y destinatario/a serían parte de un tipo de voluntariado en particular, el cual según sus discursos estuvo en boga años atrás, con las acciones de caridad desde los sectores nobles o acomodados hacia la plebe o los pobres de la ciudad (Salazar, s.f), pero que no configura con la misma intención y menos con la misma idea, al espectro de voluntarios existentes o posibles.

dimensiones, manifiestan que aquella visión provoca un sentimiento de cierre, que no permite visibilizar la existencia de otras formas de relación, ya sea entre personas consideradas iguales, en una relación no mediada u observada desde las posiciones socioeconómicas, sino que horizontal. Abogando que este último tipo de consideraciones también son formas validas de mirar los voluntariados, un encuentro entre pares, entre personas, que ambas tienen necesidades y que en ese escenario en particular, exclusivamente en ese, una de ellas está realizando acciones en pos de que la otra satisfaga su necesidad o mejore sus condiciones para satisfacerla.

Al respecto, planteo que es positivo conocer y transparentar las diferencias entre voluntario/a y destinatario/a, no hacerlo sería omitir información que puede resultar importante en el establecimiento de una relación, el punto es la valoración que se hace de las diferencias y cuales se privilegian. Por lo tanto, aunque lo económico fuese un criterio, lo relevante sería el significado de esas diferencias económicas y su implicancia en la sociedad, en la generación de una relación con otro no igual, con otro distinto.

En la misma lógica de validar, legitimar y reconocer a este otro en posición desfavorable (destinatario/a), considero que es positivo tener clara la diferencia de posiciones sociales, sin que estos sean prejuicios o discriminaciones, sino que un reconocimiento de la realidad, pero -y hay aquí un punto importante- se debe estar muy convencido de que ese escenario en el que se genera ese encuentro entre "otros", es solo una de las dimensiones y de los posibles espacios de encuentro de la vida, por lo que, existe la posibilidad de que en otra dimensión, las posiciones se inviertan y es ahí donde está el reconocimiento, la validación, el respeto por los distintos tipos de experiencias y conocimientos.

Por lo cual, el punto fundamental es que la posición en una dimensión no se traslade a otras sin las consideraciones adecuadas-, y más aún que en función de esa dimensión se evalúe a la persona en sí misma, su valor y su calidad como ser humano. Cabe señalar que no solo es errada la extrapolación, por ejemplo, de una matriz de evaluación económica a otra dimensión valórica, sino que cualquier extrapolación o uso de una matriz específica de una dimensión para evaluar otra dimensión de la vida, sin los resguardos, adecuaciones o justificaciones pertinentes.

4 CAPACIDAD DE AGENCIA EN LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO DE JÓVENES

La capacidad de agencia se refiere a la conciencia de los actores sociales, al entendimiento con el que estos son capaces de modificar situaciones sociales a través de la acción colectiva, apunta al sentido de éxito y eficacia de su acción para transformar las condiciones ligadas a la problemática, negándose a considerar que las situaciones son inmutables. Es a partir de este componente de los marcos de injusticia que los actores llegan a definirse como agentes de su propia historia (Chihu y López, 2004), que se visualiza como posible transformar los marcos de injusticia identificados y en este caso en las áreas de cada una de las organizaciones de

voluntariado. Por lo que, en este capítulo expongo lo que hacen las organizaciones de voluntariado de jóvenes, refiriendo a las estrategias que adoptan en su acción colectiva.

Para comprender de mejor manera estas acciones cabe enunciar el horizonte que señalan los y las jóvenes voluntarios/as, el cual apunta en primer término a construir una sociedad justa, y luego se precisa en las distintos áreas de intervención de cada una de las organizaciones, abogando por igualdad de oportunidades para todos/as, sistemas de salud y de educación de calidad y que su acceso no esté condicionado por el dinero, el nivel socioeconómico o ingreso que posee una persona, aspectos que están directamente relacionados con los marcos de injusticia y la identidad colectiva ya identificados en los capítulos previos de la presente tesis.

En este caso ese tipo de conciencia se expresa a través de la interpretación del contexto social y en virtud de esas posibilidades de éxito y eficacia definir estrategias para alcanzar o contribuir al logro del horizonte, la transformación social. Lo que presento a continuación como respuesta al objetivo de *reconocer los ámbitos relevantes sobre los cuales las organizaciones de voluntarios de jóvenes afirman su capacidad de agencia* refieren justamente a las estrategias que se consideran para cambiar los marcos de injusticia, en tres ámbitos de incidencia: el destinatario/a, el voluntario/a y el espacio público, a partir del enfoque promocional.

4.1 Incidencia en el ámbito de los destinatarios/as

Cada organización desde sus áreas respectivas realiza un conjunto de acciones, lo que no quiere decir que las estrategias, metodologías y fines a largo plazo difieran en gran proporción. A pesar de que las áreas en que se desenvuelve cada una de las agrupaciones son diferentes, es factible encontrar un hilo común que tiene que ver con el enfoque promocional desde el cual se plantean estas acciones.

De esta manera, es posible visualizar que se lleva a cabo la promoción, en el área de salud, buscando que las personas se empoderen de su proceso, sean agentes activos de su calidad de vida, comprendiendo que ellos/as tienen o pueden desarrollar las herramientas para realizar mejoras en ese aspecto (Zulueta, 2002). Por otro lado, en el campo del arte, se busca promover la capacidad de resiliencia en niños y niñas en vulnerabilidad psicosocial, de modo que puedan enfrentar de mejor manera las adversidades de la vida, trabajando desde la autoestima, creatividad y las habilidades sociales. Hay intervenciones también que se relacionan a la promoción de los derechos de las personas, así como de la acción y la conciencia social, en cuanto a la invitación a tener contacto directo con la realidad que viven sujetos/as pobres y vulnerados, entendiendo que ese aprendizaje se dará con la experiencia de estar ahí, lo cual, es parte de lo que se busca desarrollar en el/la propio/a voluntario/a.

“Si en el área de Salud, pero también salud comunitaria, porque no es solamente, a ver la visión de (la organización) no es asistencialista, si bien la mayoría de los voluntarios son médicos o ligados al área de la salud, nosotros no vamos a los proyectos que sean; necesitamos un doctor para que evalúe a tantas personas. Nosotros vamos a los proyectos que necesitan, que hay una población, que está cautiva y que nosotros queremos llegar a

esa población para enseñarles distintas herramientas para que ellos se organicen, o sea para que ellos se capaciten, nosotros llevamos la capacitación y ellos se hagan promotores de salud, de calidad de vida, de salud en distintas áreas, que ellos se vayan viendo las potencialidades que tienen como grupo y ellos puedan liderar sus mismos procesos, más que asistencial y que llevarles algo...Está en nuestra misión acá, ahí, contribuir a la equidad en nuestra sociedad a través de la promoción de salud” (Voluntario/a con cargo. Org. área Salud).

“Yo creo que el tema de la acción y la conciencia social en nuestro voluntariado, es salir a meternos en nuestros colegios, en las universidades a decirles, buta, aquí no van a aprender, van a aprender mucho, pero no van a ver, no van a vivir ni conocer realmente lo que está ocurriendo con las familias más pobres, cuando nosotros logramos generar ese vínculo y hacer un llamado de atención e invitar a la gente a que vaya y que comparta y que este ahí, eso para nosotros es una promoción de acción social” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Si bien es observable la presencia en diversas áreas, se hace evidente en estos discursos la consideración de voluntariados desde un enfoque promocional (Rojas, 2004; Zulueta, 2002). En estos discursos, tal como se señaló en las motivaciones, se identifica a este tipo de voluntariado, el que valorando la capacidad de agencia, busca desarrollar en los destinatarios/as capacidades, habilidades o herramientas que le permitan mejorar sus condiciones de vida a partir de acciones que ellos/as mismos/as puedan realizar, generando autonomía para enfrentar las adversidades de la vida desde su posición, evitando o disminuyendo la dependencia frente a otras personas, organismos o instituciones, principalmente aquellas de carácter intermedio, ya sea, por la acción propia así como por la conexión a redes de apoyo resolutivas¹⁵.

Se anhela entonces contribuir al desarrollo de su capital social y humano, pretendiendo que se *empoderen* de su vida, con el fin de que esta sea una de las herramientas que les permita mejorar las condiciones en las que viven y estar más preparados para las situaciones que deben enfrentar. La visión más actualizada de esta capacidad de agencia que podemos ver, en algunos autores, dice relación con el tratamiento del destinatario de la acción como una persona en la cual se busca desarrollar al máximo sus potencialidades, así como también ser reconocidos como individuos con necesidades, deseos y aspiraciones que necesitan ser satisfechas. Se destaca de esta forma el rol de la autonomía que debe lograr el destinatario de la acción voluntaria, quebrando en cierta forma su dependencia de la organización, es decir, enfocando la relevancia de la acción en tanto tiene el potencial de mejorar las capacidades humanas de los destinatarios

¹⁵ Se hace la diferenciación respecto a las organizaciones de carácter intermedio en referencia a aquellas que no resuelven, sino que solo vinculan a sujetos con organismos mayores que serían los encargados o tendrían la posibilidad de resolver problemas que aquejan a las personas y comunidades. Algunos de estos organismos intermedios, existirían porque en la actualidad existen comunidades o personas que no tiene el conocimiento o no han desarrollado la capacidad o habilidad para conocer a quien o quienes deberían dirigirse frente a un problema determinado.

(Mariani y Cavenago, 2013). Lo cual como se señaló anteriormente se corresponde con las orientaciones de un voluntariado promocional (Rojas, 2004; Zulueta, 2002).

(en relación a que se entiende por “promoción de salud”) “Son todas las medidas, son todas las formas que nosotros queremos para que la gente se empodere de su proceso de salud, que se dé cuenta que ellos son los principales actores, que si bien necesitan de otros recursos, pero ellos pueden, tienen las capacidades, en el fondo, el conocer, la promoción va mucho de la mano del conocer, que ellos vean todas las posibilidades que tienen, quizás en algunas cosas ellos saben, pero tienen el desconocimiento de cómo llevarlas a la práctica y nosotros ahí queremos estar, queremos ayudarlos, queremos saber, ayudarlos en el sentido de que ellos puedan desarrollar sus propios proyectos, que puedan salir promotoras de salud, de bienestar saludable dentro de la población” (Voluntario/a con cargo. Org. área Salud).

Mientras eso se destaca en la dimensión de los sujetos, en el caso de la comunidad¹⁶ también se desea desarrollar cierto tipo de capacidades, habilidades y herramientas que posibilite el fortalecimiento de las organizaciones presentes en el territorio, para la resolución conjunta de situaciones problemáticas, teniendo en cuenta también la capacitación de dirigentes y líderes. Dentro de las estrategias concretas, en este caso, se trabaja, con juntas de vecinos y se crean mesas de trabajo en algún territorio, ya sea, para abordar de manera transversal o con foco en una problemática particular.

En ambos casos –sujeto/a y comunidad–, se considera que uno de los puntos centrales es trabajar en torno a la importancia del conocimiento y vínculo con redes, refiriendo a organismos o instituciones públicas o privadas podrían ser actores relevantes para su solución y una fuente o puerta de entrada a nuevas oportunidades.

“Viéndolo desde la fundación, el tema como te dije anteriormente, conectar a la comunidad con redes de oportunidades, mostrarle las distintas oportunidades. A ver, el año pasado se trabajó mucho con el tema de inmigrantes, ... entonces como que la labor en ese entonces era de la fundación, era poder conectar a las distintas familias inmigrantes con las redes que existían dentro de la comunidad, de la comuna de Estación Central y poder ayudarlos a mejorar su calidad de vida y que conozcan ciertamente en donde están viviendo” (Voluntario/a. Org. área Desarrollo comunitario - Educación)

Para estas intervenciones se destacan algunos aspectos como las ventajas o importancia del contacto directo con el destinatario/a, los diagnósticos participativos, la focalización a través de espacios significativos existentes en el lugar, así como colegios o sedes sociales, la perspectiva de trabajo comunitario y horizontal, la importancia del destinatario/a por sí mismo,

¹⁶ Si bien la Comunidad, asociada a la noción de territorio, se emplaza en un lugar geográfico, está se entiende como un espacio que se configura principalmente por la identificación con las problemáticas sociales, sus alcances y expresiones, más que por un criterio de delimitación geográfico. (Duarte, 2011).

“por lo tanto, esa gente va a tener mejor calidad de vida quizás, va a tener más ingreso o quizás entre ellos mismos, van a ver redes porque dentro de los enfoques o de las actividades están las redes, que es lo principal para lo que es rehabilitación, para lo que es el enfoque comunitario que es el enfoque de salud que tiene hoy en día” (Voluntario/a. Org. área Salud).

“Es que nosotros trabajamos en un sistema que son las mesas de trabajo, cachai, nosotros no trabajamos sin ninguna comunidad...En estas instancias...es muy importante que las familias levanten las problemáticas, nosotros no llegamos con un folleto de estos son las ofertas, cachai, porque al final pa nosotros es súper importante que las familias se empoderen de sus propios procesos como de desarrollo ... nosotros creemos muchísimo en que las familias se tienen que organizar, creemos que las familias tiene que trabajar en conjunto, todos nuestros planes y todas nuestra intervención, apunta a fortalecer a los dirigentes de las comunidades, a generar un trabajo en comunidad,... nosotros estamos seguros que es muy positivo vivir de manera comunitaria, que es también muy contrario a lo que la sociedad muchas veces nos inculca, que es un exitismo bien individualista, individualizado, pero toda nuestra intervención apunta a nuestra lógica comunitaria” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

De este modo hay una primera claridad, respecto al enfoque promocional de intervención de algunas experiencias de voluntariados y lo que ello implica en el ámbito de los destinatarios/as, así como las formas, lo que, según los resultados de esta tesis, sería una característica de estas organizaciones de voluntariado de jóvenes (Rojas, 2004; Zulueta, 2002).

4.2 Incidencia en el ámbito de los jóvenes voluntarios/as

Este es uno de los puntos relevantes de la tesis, ya que, se constata que las acciones de voluntariado son dirigidas y planificadas para generar algo en el destinatario/a y también en el voluntario/a, no es que se produzca un efecto sui generis, sino que es un objetivo buscado e intencionado, ya que, se reconoce que hay un impacto en las habilidades de las personas que lo ejercen como el desarrollo del sentido de responsabilidad y compromiso cívico, entre otras (Henderson et al., 2007).

Siguiendo con la lógica de análisis por ámbitos -sin que estos existan de manera separada en la vida ni que se den de manera lineal-, es posible señalar que existen al menos tres en que se desea los/as jóvenes voluntarios/as se desarrollen; un ámbito referido a lo personal inmediato o cotidiano, otro en el vínculo con la sociedad en sí misma y un tercero en relación al posicionamiento personal en la sociedad, así como sus posibilidades de acción e influencia.

En el personal inmediato y cotidiano, se desea incentivar o reafirmar¹⁷ el que exista en los/as jóvenes un interés y preocupación por lo que sucede a su alrededor, por aquellas personas que en la cotidianeidad forman parte de sus vidas, de manera casual, temporal o duradera.

En el ámbito del vínculo con la sociedad en sí misma, y considerando que las/los sujetos/as contribuyen y son parte de la construcción de sociedad planteo que se desea desarrollar o fortalecer una conciencia social en los/as jóvenes voluntarios/as, siendo parte de ese proceso, el afianzamiento del compromiso para construir una sociedad con justicia social. Se señala que, para desarrollar este tipo de conciencia, se busca que los jóvenes voluntarios/as con su participación en el voluntariado (re)conozcan¹⁸, de manera práctica y experiencial la realidad existente en Chile respecto al lado desfavorecido de la desigualdad social, marcada por la pobreza, vulnerabilidad, marginación y exclusión. De este modo se busca que los y las voluntarias a través de este contacto directo desarrollen o fortalezcan un tipo de conciencia social particular, en la cual dispongan de una visión crítica y adquieran un compromiso con mejorar las condiciones de vida de esas personas y comunidades, por transformar esos marcos de injusticia. Interesa que se empoderen de su responsabilidad y participación en la construcción y contribución a una sociedad justa, y que esté vigente en cualquier momento y desde la posición en la que se encuentren o adquieran¹⁹.

“Ya mira ahí, apuntar que básicamente cuando hablamos de nuestro propósito en jóvenes, son jóvenes que están en pleno proceso de formación, de desarrollo profesional, etc. ... también creemos que es súper importante el que en otras etapas de formación, esto es en la universidad, incluso en el colegio el, los jóvenes puedan también tener un vínculo con comunidades, una manera, que tenga la oportunidad de visibilizar de manera diferente las problemáticas de pobreza porque entendemos que luego, cuándo ellos salgan de la universidad o en lo que estén digamos, ellos también puedan utilizar esta visión y la puedan plasmar en lo que hacen.” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Educación)

“porque si hemos tenido algunos voluntarios que tienen todas las ganas de ayudar, de colaborar, pero que el niño le cuente parte de su realidad, que tiene que ver con este contexto de vulnerabilidad psicosocial a los voluntarios los pone mal, entonces, y ahí es que les hacen mucho más sentido la intervención finalmente, cuando los niños abren en el

¹⁷ Se plantea la reafirmación debido a que los/las jóvenes se declaran y se les reconoce como preocupados por los que sucede a su alrededor, como se ha planteado anteriormente, estos jóvenes *si estarían ahí*, en relación al interés por el otro y por la sociedad y las condiciones de vida que en ella se presentan y como oposición al discurso adultocéntrico señalado por los/as entrevistados, según el cual *los jóvenes no están ni ahí*.

¹⁸ Se plantea como reconocimiento en virtud de que al menos, los/as voluntarios/as entrevistados/as para esta tesis tenían conocimiento de que en la sociedad chilena actual existe una gran desigualdad social y tenían una posición definida respecto a las problemáticas que ello generaba en sus distintas áreas de intervención, por lo cual, estos espacios son una reafirmación, un reconocimiento o un acercamiento más profundo a esas las realidades

¹⁹ Para una revisión respecto a las posibilidades de empoderamiento a través de Programa de Voluntariado revisar: Hernández, M. (2010).

fondo parte de sus vidas a los voluntarios y le exponen lo que ellos viven, como que los voluntarios dicen, en realidad, esto tiene sentido” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Ahora bien, como se ha indicado anteriormente este empoderamiento, sería un proceso de toma de conciencia acerca de los factores que influyen en los procesos de vida de los individuos y su contexto, así como también, de asunción del poder de decisión sobre el propio destino, al pensar y actuar de tal forma de conseguir el control sobre dichos factores. De este modo, el empoderamiento habla de conseguir grados más altos de autonomía y libertad (Niremburg, 2006, citado en Hernández, 2010).

Interesa que el compromiso de las y los jóvenes voluntarias/os se mantenga en el tiempo, que se pueda expresar y ser relevante, tanto en su vida personal, así como en el desarrollo de su profesión, en cuanto su posición, la toma de decisiones, las opiniones y discursos e incidencias que podría tener en esos ámbitos, aspecto que lleva al tercer ámbito respecto a la importancia del posicionamiento personal que ese voluntario/a, futuro profesional tendrá en la sociedad y sus posibilidades de acción e influencia.

Toma importancia entonces un objetivo y motivo por el cual incidir en jóvenes voluntarios/as que remite al mediano plazo y a la futura dimensión laboral de estos/as, en consideración de su condición de estudiantes de educación superior. De esta manera, principalmente funcionarios/as y voluntarios/as con cargo en la organización, señalan otro de los puntos relevantes, que corresponde a lo que posteriormente voluntarios/as podrían hacer en su vida laboral, considerando que:

- a) Se ubiquen en puestos de toma de decisiones tanto en el ámbito público como privado;
 - i. En particular en el ámbito de lo público, pueden ser parte de espacios, en los que sus decisiones puedan tener una incidencia importante en las problemáticas sociales existentes, tanto en términos de cobertura, enfoque y calidad de futuras políticas públicas.
 - ii. En cuanto al ámbito privado, si bien también es posible tener incidencia en el ámbito público y de futuras políticas, se señala la contribución en términos de mejorar las condiciones de trabajo, el establecimiento de relaciones laborales y el respeto por cada una de las personas, sin importar el cargo, trabajo, sector de residencia u otro aspecto.

“en la medida que los tomadores de decisión en temas de políticas públicas, o líderes empresariales hayan tenido una historia de voluntariado y que sepan lo que le está pasando a una familia y que sigan vinculados, el nivel de decisiones que se van a tomar, o el cómo se van a tomar o a que van a apuntar, va a ir cambiando porque estoy generando otro nivel de profesionales, como profesionales de otra línea, con otra visión, de otra realidad, con otra historia, que no sólo te van a hablar de una desigualdad que es la que

leyeron en el libro cachai, tú cuando hablaste de desigualdad porque leíste que los indicadores y GINI y etc., que es muy válido, pero, pero es muy diferente cuando eres voluntario, salías de la universidad que tuviste la oportunidad de ir, que salías y te ibas a un campamento en tu día a día había desigualdad brutal, cachai, y de ahí partía a tu casa donde hay servicios básicos y en un campamento muchas veces no hay, entonces con eso, pa nosotros es muy potente” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

“Ee yo creo que se logran dos grandes cosas, como te decía esto de mirar también a todos en una lógica horizontal, y acá claro, nosotros tenemos jóvenes que después van a ser gerentes y si logran mirar también, ahí va a haber un cambio estructural en sus trabajos” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Teniendo en consideración las trampas adultocéntricas para no caer en ellas al concebir lo social y las juventudes, que en este caso en particular refiere a que es en la adultez donde se es pleno y por lo tanto son importantes las decisiones que puedan tomar las personas, (Duarte, 2000), planteo ciertas cautelas respecto a la mención de la toma de decisiones en el espacio laboral y futuro. En primer lugar, tener claridad con que las decisiones en ese espacio no son más importantes que las que pueden ser tomadas en el momento en que el/la joven practica el voluntariado. Y tampoco naturalizar su mayor importancia por el nivel de incidencia que podría tener en virtud de una posición privilegiada en alguna estructura institucional, ya que, en el presente de esas y esos jóvenes también existen decisiones personales y colectivas que pueden tener un gran nivel de incidencia, las que podrían ser en un campo o espacio distinto al de los voluntariados. Las movilizaciones estudiantiles de 2006 y 2011 en Chile, podría ser un ejemplo del nivel de incidencia de aquellos jóvenes que fueron parte de ellas. Por lo tanto, se debe tener cuidado con no presentar un desplazamiento hacia el futuro de la toma de decisiones *importantes* en las y los jóvenes, como si fuese en la adultez donde lo que se realice y decida hacer con la vida sea realmente relevante.

En segundo lugar, esta mención debería operar como estratégica en referencia a que la incidencia, liderazgo, perspectiva crítica y toma de decisiones es un aspecto a considerar en cualquier dimensión y momento de la vida, y no solo en el ámbito laboral ni en la adultez.

Y, en tercer lugar, es de mi interés señalar que la mayoría de las acciones o estrategias señaladas por las organizaciones de voluntariado de jóvenes, se mueven en la lógica institucional, lo que no quiere decir que los jóvenes no validen otras formas, sino que ese punto cabría establecerlo como limitación de la investigación.

Respecto al empoderamiento de las y los jóvenes voluntarios, así como de los destinatarios, propongo poner en perspectiva estas ideas, con cierta cautela, considerando el “peso” que tienen las estructuras sociales sobre el destino de los sujetos/as. Si bien se reconoce que dicho proceso de empoderamiento permite a las personas lograr constituirse como actores sociales y tener mayor capacidad de control de sus vidas, se debe tener en cuenta que este control, se verá

enfrentado al condicionamiento de las estructuras sociales que rigen actualmente. De este modo, este proceso, de empoderamiento, podría ser leído justamente como una forma de traspasar responsabilidad a un individuo, el cual no siempre está preparado para responder a aquellas exigencias o bien se encontrará con trabas que no dependerán solo de su empoderamiento (Moulian, 2002). Por otro lado, es posible que este empoderamiento derive en una creación de expectativas ilusorias en relación a los cambios que podría realizar un sujeto en su vida y contexto, ya sea, el voluntario/a o el destinatario/a. Este hecho se debe poner, en primer lugar, en vínculo con el cambio de situación o destino de los individuos y, en segundo, con la necesaria transformación de las estructuras sociales donde estos se encuentran. En consecuencia, en términos de conjunto social, es posible suponer al menos que la primera es muy poco probable sin la segunda. Este tipo de discusiones pueden ser profundizadas poniendo el acento justamente en qué aspectos de la estructura social son o deberían ser abordados por los voluntariados, en particular los de jóvenes, y la relación que estos tienen con el Estado, como principal actor político.

En términos generales, se espera que estas experiencias de voluntariado, de reconocimiento de las realidades existentes en el país, sean un insumo relevante a la hora de tomar decisiones conscientes de su entorno, de las desigualdades sociales existentes y de las causas y efectos de las mismos, así como lo que podría involucrar una u otra decisión en sus respectivos campos de acción.

En este escenario y según lo expuesto más arriba, planteo que ciertos voluntariados pueden ser visibilizados como una herramienta de intervención, un espacio para desarrollar o fomentar la conciencia social, el liderazgo y entregar insumos importantes para la toma de decisiones de jóvenes voluntarios/as²⁰ tanto en su vida en general como en particular en sus futuros puestos de trabajo. Estas pretensiones coinciden con las valoraciones de países desarrollados respecto a la práctica del voluntariado, según las cuales se señala que esta actividad entrega a los jóvenes aprendizajes sobre la comunidad que es clave para el desarrollo cívico de las personas. Precisando que

“La principal ventaja de este tipo de programas es que permite exponer a los jóvenes a un proceso de socialización único, que les lleva a aprender sobre la realidad de primera mano y les hace creer que pueden ser capaces de contribuir a generar cambios en la sociedad, lo que, a su vez, puede contribuir a que se vean ellos mismos como agentes sociales que tienen la responsabilidad de asegurar que todas las personas tienen los mismos derechos y oportunidades” (Dávila, 2014, p. 63).

²⁰ Además, estas situaciones llevarían a matizar las afirmaciones sobre el voluntariado, en cuanto asociatividad y el sentido de su acción, que realizaba la Mesa del Programa Nacional de Voluntariado en el 2007, señalando que “el uso y fomento del voluntariado tendría que centrarse en aquellas acciones voluntarias o de organizaciones voluntarias cuyo sentido de la acción esté fuera del propio grupo. Esto marca una opción clave para saber y visibilizar un tipo de prioridad pública” (p. 6), ya que como ha quedado en evidencia, también se busca que el propio grupo, los/as voluntarios/as sean afectados por estas actividades, más allá de la retribución económica o material.

En este proceso para que los/as jóvenes desarrollen y logren estos objetivos es que se realizan ciertas actividades, entre las que destacan la de capacitar, enseñar o desarrollar en ellos/as los aspectos técnicos-teóricos que dicen relación con la organización en la cual participará y que sustentan la intervención en sus áreas específicas. Por lo tanto, hay ahí también un momento de formación, inducción o preparación, con distintos matices o estrategias, pero que apuntan a la formación técnica-teórica de voluntarios/as.

*“Ee, a ver primero, ...si nosotros queremos tener un buen trabajo con los niños, el voluntario tiene que manejar esos temas técnicos, porque es alguien que va a estar en contacto directo con los niños, ... son importantes para que puedan hacer un buen trabajo y nosotros podamos ofrecer un trabajo de calidad, ... y por otro lado tiene que ver con el tema formativo, o sea, no queremos un voluntario que no tenga una mirada por último, o que se haga la pregunta sobre oye!, que le sea tan cómodo poder decir sabes que yo trabajo con los niñitos pobres, no, a ver!, trabaja con los niñitos pobres o trabaja..., porque esa mirada muy lejana de decir yo trabajo con los niñitos pobres. No, trabajai con alguien que es igual que tú, que vive en otra situación, sí, pero es igual que tú, hay cosas que traspasan este tema y en ese sentido los derechos humanos, traspasan el que..., que tenga una mirada de la sociedad, y ellos mismos, además los que llevan más tiempo piden eso, nosotros como que trabajamos una lógica bastante más horizontal,... les preguntamos también y ellos mismo decían, no, nosotros queremos un voluntario que se forme”
(Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).*

Este aspecto, parte de la base de que, como se señaló en el capítulo anterior, la experiencia de *voluntar* no es una acción dirigida solamente a los/as destinatarios/as sino que también se busca generar “algo” en los/as propios/as voluntarios/as, por lo cual, es posible plantear que los voluntariados son una instancia, un espacio de intervención en un doble sentido.

En esta línea, considerando a los voluntariados como un espacio de intervención, se torna importante la condición de voluntarios/as, en tanto jóvenes y estudiantes de educación superior, debido a que se visibiliza esta experiencia como una herramienta o espacio de formación, se apela a que, con este tipo de jóvenes, es posible plantear un proceso formativo, que repercuta en su persona en general, así como en su desarrollo y labor profesional en particular.

4.3 Incidencia en el ámbito del espacio público-político y áreas prioritarias de acción

Recordando que la capacidad de agencia refiere a las expectativas de éxito de la organización, para lo cual se llevan a cabo actividades en concreto, en este caso con el propósito de transformar las situaciones problemáticas que configuran sus marcos de injusticia. Para lo cual, las organizaciones de voluntariado de jóvenes utilizan como estrategia la participación en el debate público, así como incidencia o injerencia en la toma de decisiones de organismos tanto públicos como privados, que estén vinculados a los temas o áreas que estas abordan y que afecten la calidad de vida de las personas.

Esta incidencia o contribución en el debate público-político es destacada como relevante debido al carácter y alcance que pueda tener en la búsqueda por transformar las distintas problemáticas por ellos identificadas. Se busca entonces, ser parte de las discusiones en el espacio público, difundir su perspectiva y sus distintos marcos de injusticia, ya que, se considera que posicionándolos en este espacio se visualizan como problemas relevantes en la sociedad, tornándose una situación a resolver y de la cual hacerse cargo, principalmente para el Estado y el mundo político. En cuanto a actores en particular, es el Estado el principal en quien se busca incidir, en el contexto que es reconocido como aquel que pudiera contribuir de mayor manera a la solución de los problemas sociales detectados, además de haber sido reconocido como uno de los responsables de estas situaciones, como se ha señalado anteriormente.

Este tipo de incidencia también considera lo que se puede hacer con otras organizaciones, ya sean de voluntariado o que trabajen con profesionales en iniciativas de intervención social, ya sea, desde la política pública o desde alguna fundación o corporación financiada por privados.

“Eee, porque, primero, como la convención es un tema universal, esa estrategia fuerza a los Estados a hacerse y replantearse temas, porque se ven presionados públicamente, internacionalmente, o sea, yo personalmente creo que sólo los temas pasan a ser, cuando son públicos, el problema pasa a ser problema de un Estado cuando es público, no cuando se conversa así entre instituciones, mira los derechos que vulneran, no, cuando ya ahí se convierte en algo público es un tema público” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

“Mira nosotros, nos gusta como marcar la pauta en ciertos temas, nosotros nos importa mucho decirles a las autoridades, como, mira quizás nosotros no somos un centro de estudio académico, pero a diferencia de muchos, nosotros si estamos ahí de manera diaria y nosotros tenemos mucho que decir, en esa línea, es como pueden andar las cosas, porque nosotros lo compartimos día a día, entonces, por ese lado va nuestra incidencia, en marcar la pauta, en decir lo que está ocurriendo y como lo vemos nosotros” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza)

En el camino que se recorre para lograr esta incidencia es posible identificar cuatro hitos que marcan esta ruta. Los dos primeros refieren a posicionar en el espacio público la problemática social abordada, el marco de injusticia, para lo cual se hace necesario el reconocimiento de la organización de voluntariado en sí misma, así como el de los voluntariados como expresión y denuncia de problemáticas sociales. Y luego se señalan formas de incidencia específicas como la participación en seminarios, la realización de publicaciones y por otro lado las alianzas con otros organismos o instituciones

Reconocimiento y posicionamiento de la organización. Una de las primeras medidas es posicionar a la organización como un referente importante en sus áreas de intervención, para que sea reconocida, y su opinión sea valorada y respetada. Se busca que la organización sea validada

por lo demás actores que participan en esa área, con el fin de incidir en quienes están en posición y tienen la capacidad de tomar decisiones.

“Yo creo que, bueno dentro de la ONG tenemos hartas áreas ... dentro de las áreas están las políticas públicas, que es otro equipo de políticas públicas y ahí es donde nosotros también tenemos puesto los esfuerzos de poder generar y participar en eso, (...) su fin más adelante es como ser, que se hable de salud y pobreza y que al tiro salga el tema de la Corporación, más adelante hacer investigación (ser un referente), claro como referente y ser también quizás como más adelante poder hacer investigación y cosas así, como aportar también en cuanto a eso” (Voluntario/a. Org. área Salud).

Voluntariado como denuncia de problemáticas sociales. Uno de los puntos importantes en este posicionamiento, que busca influir en los debates y la toma de decisiones, es el deseo que las organizaciones de voluntariado sean observadas y actúen como denunciantes y/o visibilizadores de problemáticas sociales, y por supuesto de posibles soluciones a las mismas, desde las distintas instancias de intervención tanto local como nacional. Así es como se plantea que tan solo el hecho de que el voluntariado exista da cuenta de la existencia de problemas sociales, en este caso la desigualdad social y sus consecuencias. Lo cual a juicio de algunos/as de los entrevistados/as debería ser señal de alarma y no constituirse como un fenómeno naturalizado y funcional en la sociedad.

“yo también quiero saber qué es lo quieren hacer los presidentes, el nuevo o la nueva presidenta del país, con temas de pobreza y vulnerabilidad, que quiere hacer con los blocks, como quiere mejorar la educación infantil de las familias más pobres, que pasa con las mujeres de campamento que tienen que liderar muchos procesos solas, que pasa con esos temas que hoy día no pican tanto, también por eso nuestro rol de trabajo en sí es una denuncia, decir chuta hoy día tenemos que nosotros estar moviendo voluntarios porque hay una realidad de la que no se están haciendo cargo” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Formas y espacios de incidencia. En este contexto, el objetivo final es influir desde sus posiciones y experiencias en el debate y ciertamente en la toma de decisiones, por lo cual se utilizan todas las herramientas y oportunidades que sean posibles para aquello. Así habrá quienes busquen influir a través de seminarios, edición de libros, realización de investigaciones, entre otras. Y algunas organizaciones con mayor grado de conexión, utilizan incluso sus redes a nivel internacional para incidir en el campo público-político, teniendo como mayor referente el Estado.

“... tenemos una fundación internacional que trabaja en Ginebra y dentro de eso, pero ya a nivel, claro, ... trabajamos en el examen periódico universal y también trabajamos en el examen respecto de los derechos ... Y se trabaja desde el lobby ahí, o sea, ayudamos a la preparación de esos exámenes, las recomendaciones a la sociedad civil a los Estados y desde Ginebra se ve el tema del lobby para que otro país, porque los Estados, las

instituciones pueden hacer recomendaciones, pero es más fuerte cuando un país como Noruega, le dice a Chile, sabes que ojo, que lo tú dices de los niños indígenas no es tan así porque la información que yo entiendo de la sociedad civil es esta otra, ¿qué me tienes que decir al respecto?” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Al considerar estas estrategias de acción colectiva en las organizaciones de voluntariado, anexas a la acción directa que se lleva a cabo con el destinatario es posible señalarlas como formas y métodos de persuasión y protesta, las cuales involucran un conjunto de acciones que

“revisten un carácter simbólico, encaminadas a manifestar desacuerdo, rechazo, o por el contrario, el apoyo hacia ciertos asuntos específicos y de interés para las organizaciones. Su propósito se dirige a persuadir, directa o indirectamente, a el(los) adversario(s) o terceros en una situación de conflicto, para rectificar situaciones percibidas como injustas” (Delgado, 2005; p. 208)

Articulador entre sociedad civil e instituciones²¹. En la línea de participar en el debate público y la toma de decisiones, las organizaciones de voluntariado también hacen las veces de articulador entre la sociedad civil -aquellos que tienen preocupación por algunas problemáticas sociales como aquellos que las viven-, y las instituciones, sean estas públicas o privadas, pero que tengan o pudieran tener incidencia en la mejora de las condiciones de vida de los/as afectados/as. Otros estudios señalan que el uso del conocimiento que proviene de los grupos sociales con los que se vinculan estas organizaciones, es la clave de su posibilidad de innovar y crear soluciones: ellos pueden servir de nexo entre la sociedad civil, -que tiene el conocimiento producto de años insertos en determinados contextos sociales,- y otras organizaciones y, además, tienen capacidades innovadoras al poseer estructuras más maleables y permeables que las estatales, que tienden a ser más burocráticas y jerárquicas (Andrade y Arancibia, 2010).

Respecto a las formas y espacios de incidencia, como al rol de articulador entre la sociedad civil e instituciones, son mayormente desarrollados por organizaciones de voluntariado de jóvenes que están consolidadas y llevan una gran cantidad de años abordando esas temáticas, por lo que han logrado reconocimiento y posicionamiento en la esfera pública. Lo que coincide además con aquellas organizaciones de voluntariado que poseen una estabilidad financiera, de modo que poseen una estructura organizacional, en la cual también hay funcionarios, los que desarrollan su vida laboral en este espacio, y en algunos casos sus actividades no se limitan a las propias de voluntariado, sino que también ejecutan iniciativas sociales, financiados principalmente por el Estado. En el caso de las organizaciones con una estructura más reducida, los espacios de intervención e incidencia se remiten a espacios locales o bien no son considerados dentro de las

²¹ En algunas organizaciones se presenta otra forma de intervención o incidencia que dice apunta al establecimiento de alianzas estratégicas con organismos del Estado, la cual no ha sido señalada acá, porque corresponde a una estructura y lógica de funcionamiento de la organización que sobrepasa el área de voluntariado propiamente tal, sino que dice relación con las otras actividades que lleva a cabo.

estrategias de trabajo, estando el foco principalmente en la intervención directa, tanto con los destinatarios/as como con los voluntarios/as.

En cuanto al desarrollo de actividades de manera conjunta o coordinada con organismos públicos, se presentan también distintos grados. Así mientras algunas organizaciones no tienen ninguna vinculación con estos, otras se vinculan con instituciones locales -Municipalidad, Gobernación- para requerir información sobre sus territorios (en términos de realizar un pre-diagnóstico, definir futuros territorios y destinatarios/as de intervención y además entablar una relación cordial con las autoridades), otros se contactan directamente con las comunidades y las organizaciones sociales de la zona. Existen también quienes tienen niveles de coordinación directa con instituciones del Estado, llegando a establecer, en algunos casos, cierto tipo de alianzas de trabajo. Y están quienes sólo utilizan información pública para realizar la focalización o selección de los territorios donde desarrollaran sus actividades, como el índice de vulnerabilidad escolar (IVE), Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), censos nacionales u otra que permita caracterizar y definir así a la población potencialmente objetivo de sus acciones. En este ámbito, la literatura muestra, por ejemplo, que los representantes de las ONGs ven la colaboración como una posibilidad de mejorar su labor, fortalecer la escala de los programas y aumentar la eficiencia al compartir recursos. También mencionan como importante la posibilidad de compartir información sobre fondos, programas tecnológicos, ambientes operacionales, fortalecer la voz y misión de la ONGs en la que participan a nivel público, junto a la mejora del conocimiento organizacional y comprensión de problemas propios de sus sectores (Mitchell, O'Leary y Gerard, 2015).

“Pero nosotros mantenemos ese tipo de relaciones, o sea, no sólo nos relacionamos con el MINVU, nosotros nos relacionamos con el FOSIS en términos de empleabilidad y emprendimiento, ... estamos en una mesa de educación financiera con Economía y Hacienda, cachai, nosotros aspiramos a que en general de manera transversal las temáticas que afectan a las familias más pobres se suban en todos los debates que vayan ocurriendo, entonces por eso también es más transversal” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

En cuanto a aquellos que muestran cierto nivel de rechazo, resistencia o cuidados a establecer este tipo de relaciones con organismo públicos o actores políticos, declaran que no desean correr el riesgo de que las acciones de la organización de voluntariado se presten para *juegos o movidas políticas*, en términos de que pasen a ser visibilizadas como acciones o actividades que surgen o que llegaron a los territorios por iniciativa de estos actores. En este caso, esa posición se presenta en aquellas organizaciones que tienen un nivel de desarrollo y reconocimiento menor, o limitados a ciertos espacios, como por ejemplo, a nivel de educación superior, más no necesariamente en toda la esfera pública política.

Me interesa proponer que se genera una situación compleja al considerar que, por un lado se busca posicionar al voluntariado como denunciante de problemática sociales -sus marcos de

injusticia-, situaciones de las cuales el mayor referente de responsabilidad es el Estado, siendo también en quien más se busca incidir para que actúe en pos de la transformación social deseada, y por otro lado, se reciban fondos de la misma institución, no necesariamente para voluntariado, sino que bajo la figura de “empresa de servicios sociales”. Lo que podría ser señalado como un posible conflicto de interés y poner en cuestión la pureza del rol de denunciante de problemas sociales.

Siguiendo este hallazgo, la literatura en el tema es bastante amplia y muestra las dificultades propias de la relación entre organizaciones de voluntariado (y ONGs) y el Estado. Por ejemplo, según Aveling (2010) no es sorprendente que estas alianzas tiendan a tener una clara orientación hacia complacer a los administradores que entregan los fondos, en este caso, el Estado, adoptando tácticas gubernamentales, más que enfocadas en la educación de los destinatarios/as, en aumentar la conciencia respecto a problemas sociales o tácticas confrontacionales (Mosley, 2012). Varios autores plantean que no se debe perder de vista que la dependencia de recursos gubernamentales limita la tarea por la que luchan las organizaciones sociales involucradas, es decir, es importante tener presente que la voz de las organizaciones se puede ver condicionada al comprometer una relación cercana con el gobierno, sobre todo si la organización se relaciona con grupos marginalizados o vulnerables (Mosley, 2012). En este sentido, se resalta como relevante mantener la identidad de estas organizaciones y que las diferencian del Estado: bajos niveles de burocracia y jerarquía, mayor sensibilidad ante problemas, tener cercanía con la población y la innovación mediante el uso de metodologías que difieren de las del Estado (Andrade y Arancibia, 2010). Esta área de investigación resulta sin duda muy interesante y abre todo un espectro de preguntas respecto a la necesidad de transparentar y regular estas asociaciones, así como su impacto en el espacio público y en la identidad misma de las organizaciones sociales y sus voluntarios/as.

Áreas prioritarias de transformación social. Generar un cambio en los marcos de injusticia que se identifican es el objetivo por esencia de las organizaciones de voluntariado, para lo cual al momento de definir las áreas de intervención prioritarias, siendo la educación-formación aquella que emerge de manera transversal, indiferente de sus áreas de intervención particular. Una educación entendida como un proceso de formación en que se propicia el desarrollo de un cambio de mentalidad, de conciencia. Educación que se comprende en lo amplio del concepto, por eso la alusión a la formación, al desarrollo y no solo a la educación formal institucional, no solo al sistema educativo. El fin sería el cambio de mentalidad y de conciencia, la educación-formación sería la herramienta para desarrollar en los sujetos/as una forma de pensar y una conciencia que les permita un crecimiento integral como persona, vivir de mejor manera, tener otra visión de la sociedad, una visión integral y comunitaria, desde la cual se podría conseguir u obtener mejores condiciones de vida. En términos genéricos la educación sería la herramienta para generar transformaciones en las distintas áreas en las que trabajan las organizaciones, este desarrollo del propio pensamiento, el cambio de conciencia sería beneficioso y aplicable en las distintas dimensiones de la vida.

“Ah el voluntariado, ya, ya, yaa, yo creo que, básicamente yo creo que en educación (por qué esa opción?), porque es ahí donde uno puede digamos incidir en otros aspectos, pero no me refiero a educación solamente dirigida a niños, sino que educación en el amplio sentido del término, educación no formal, etc., con adultos, porque es ahí donde uno puede instalar, ciertos cambios de visión, cierta conciencia, etc., yo creo que allí es donde uno puede incidir más. Ahora tampoco puedo poner la educación, por ejemplo, muy lejos de las actividades que uno hace de, en el espacio público, que es donde uno puede, incide no de forma individual, sino que incide en forma global, grupal, comunitaria, entonces, haría intervención que tenga foco en actividades que involucren a la comunidad y no en actividades individuales” (Funcionario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Educación)

(en relación a las áreas de intervención más importantes para la transformación social)
“Uyy, eee, (silencio), es que me cuesta ver una, veo un par, que tiene que ver con este trabajo la vinculación entre ellas, primero la educación, eso, o sea, transformar realmente la educación porque ahí está, pero conjunto a eso, está el tema económico, yo creo que esos dos temas van de la mano, porque otros problemas van más derivados del lado económico, o sea, el tema de salud, va mucho más derivado, en Chile por lo menos, del tema económico, poder acceder o no, a ciertos, a ciertos lugares (...) entonces yo creo que ahí está, que es el gran tema, la educación un tema a largo plazo, si es verdad, no hacen maravillas en los colegios, y el tema económico es el tema de las familias.” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.)

“Educando a las personas ..., y primero es necesario educar a la sociedad ... una educación a largo plazo, porque tenís que tratar que el foco de interés de las personas cambie también, y ése es el trabajo más arduo y la pelea más difícil que hay que dar” (Voluntario/a. Org. área Desarrollo Comunitario - Sup. de la pobreza).

Me importa insistir en que al señalar a la educación-formación como área prioritaria de intervención, si bien no se limita al sistema de educación formal, este tiene la posibilidad y el espacio, para incidir en la configuración de la mentalidad y conciencia de los/as sujetos/as de una sociedad, de manera que no se confunda la exclusividad con la limitación. El sistema educativo no tiene exclusivamente esta oportunidad, ni es a este a quien se refieren al señalar la educación, pero si es una vía para lograr el fin de transformación deseado. Si actualmente lo hace o no, puede ser una futura línea de estudio.

“Ee un cambio de mentalidad, o sea, inevitablemente, si tu teni 12 años a un chiquillo en un colegio, tu podi generar la mentalidad que querai promover como cambio de país, yo, pa mí el tema de los derechos es, yo veo que un tipo que realmente reconoce su derecho a la participación etc., ya después logra, tiene otra mirada de, porque se ve capaz de hacer cosas, como puede ser que el genere un sujeto totalmente pasivo y generaste un ciudadano pasivo y el sistema educacional en Chile es para eso, ee, donde las opiniones son malas, cachai, entonces, yo creo que, claro donde tú teni la posibilidad de hacer un cambio

real de mentalidad, intencionado y todo es en la educación, teni 12 años ahí a lo menos, y el tema económico te facilita todo ese tema también” (Funcionario/a. Org. área Cultura - Derechos del Niño/a.).

Consiguiente a aquello, las áreas que se señalan para intervenir remiten al ingreso, al trabajo, a la salud, la primera infancia, siendo generalmente las áreas de acción que tiene cada una de las organizaciones consideradas en esta tesis. Así, por ejemplo, se señala la salud, como requisito para realizar otro tipo de actividades y entendida desde la lógica del bienestar, de la calidad de vida y no como comúnmente se entiende en relación a la ausencia de enfermedad.

“La salud, (por qué) porque es esencial pa una persona, pa poder desenvolverse en distintas áreas, no entenderlo como que tenga un problema de salud como tal, sino también un bienestar de salud, que te garantice que vay a estar bien pa poder ir al gimnasio y no te de algo en el gimnasio o pa poder cuidar a tus hijos, estar con tu pareja, si porque es como principal, pero entender como salud porque a veces, se entiende como salud como ausencia de enfermedad y no es solamente eso, sino que un bienestar, una calidad de vida importante, que te permite levantarte en la mañana y no sentir que estay destrozado, que te duele de todo, que vay a llegar más tarde a la pega, que no sé, si tus niveles de estrés son sumamente alto, no vay a saludar a tus hijos cuando llegai o porque tuviste un problema en el trabajo y tu estrés es tanto, vay a peliar con toda la gente que se te cruce en el camino hasta que llegui a un lugar, yo creo que es importante. (Voluntario/a con cargo. Org. área Salud)

Finalmente, las estrategias que se generan como acción colectiva dentro de una organización incorpora siempre la clara noción de la responsabilidad del Estado en la generación de los problemas que la acción voluntaria enfrenta, y en su incapacidad de resolverlos de forma eficaz. Como lo expresa Delgado (2005):

“En este sentido, puede afirmarse que las agrupaciones juveniles buscan señalar las contradicciones y las fisuras inherentes al ejercicio político de sus autoridades tanto a nivel local como nacional, invitando desde sus procesos de movilización y participación a repensar la política, la cual se vincula con la realización del bien común; de esta manera los jóvenes asumen su papel de interlocutores” (p. 86).

5 CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta tesis fue *identificar los marcos de acción colectiva en organizaciones de voluntariado de jóvenes que estuvieron activas durante los años 2011-2012 en Santiago, Chile*, en cuya realización contribuían tres objetivos específicos que apuntaban a definir y analizar los marcos de injusticia, la identidad colectiva y la capacidad de agencia de estas organizaciones, como componentes nucleadores de los marcos de acción colectiva.

Respecto al primer objetivo abordado en esta tesis, *definir las dimensiones que conforman los marcos de injusticia en las organizaciones de voluntariado de jóvenes*, se establecieron dos dimensiones configuradoras, una apunta a la injusta desigualdad social existente en el país y la segunda, al Estado como principal responsable de esa realidad.

De este modo planteo que, en este caso los marcos de injusticia, como uno de los componentes de los marcos de acción colectiva, estarían configurados por la percepción de una injusta desigualdad social en la realidad chilena de los años 2011 y 2012. En este contexto presento dos como desigualdades matrices, la desigualdad de ingresos y de oportunidades en función de la importancia que tendrían como condicionantes de la calidad de vida de las personas, en un contexto capitalista donde el dinero es el medio por excelencia para acceder a bienes y servicios, y más aún a aquellos de calidad. Esta realidad se visibiliza y valora como “*injusta*”, situación que, como señale, es una posición y lectura particular en el espectro de posibilidades, evaluar y valorar la desigualdad social presente en Chile como injusticia es una opción y motiva a la acción social. Lo cual se comprende, al considerar que la realidad es una construcción social y que son las interpretaciones de esta, antes que la realidad en sí misma, las que guían las acciones sociales colectivas. Es este sentimiento de injusticia el que se convierte para los y las participantes de las organizaciones de voluntariado de jóvenes, en el motor de sus acciones colectivas. Son estos aspectos recién señalados los que establecen un espacio de convergencia en el que las diferentes problemáticas identificadas son asumidas como situaciones de injusticia a la vez que dan sentido y justifican sus diversos campos de acción colectiva.

En la otra dimensión de los marcos de injusticia, los entrevistados/as señalan al Estado como principal responsable de la injusta desigualdad social que existe en Chile, siendo más enfáticos voluntarios/as que funcionarios, pero ambos lo declaran un actor con una responsabilidad clave. Esta lectura del país coincide con lo planteado en diversos estudios respecto a la realidad presente en Chile y América Latina. Es el Estado entonces quien se convierte en el principal responsable de las situaciones de desigualdad que sirven de base y motivación para la existencia de voluntariados en el país. Es decir, habría un Estado responsable, que permite y genera situaciones de desigualdad social, que son percibidas como injustas por los actores de las organizaciones de voluntariado de jóvenes, configurando entonces los marcos de injusticia y siendo motor de este tipo de acción colectiva.

A partir de la identificación de estas dos dimensiones fundamentales en la configuración de los marcos de injusticia, la injusta desigualdad social y la responsabilidad del Estado, puedo plantear que esa desazón, frente a un escenario de desigualdad social generalizado, opera como un guion para interpretar la realidad y sus múltiples necesidades y problemáticas como injusticias, convirtiéndose este sentimiento de injusticia en el motor de sus acciones colectivas, las cuales ocasionalmente ayudan a preservar y potenciar su identidad como actores sociales. Donde además de los objetivos de la acción concreta con los destinatarios/as, impugnar a los responsables de esta desigualdad social, en este caso principalmente el Estado, también se transforma en un fin.

Con relación al segundo objetivo, *examinar los elementos que configuran la identidad colectiva de las organizaciones de voluntariado de jóvenes*, se enuncian tres elementos principales en torno a las cuales esta se configura, y que operan como comunidades de sentido, contribuyendo a la cohesión del colectivo y al reconocimiento de sus miembros. El primero de ellos corresponde a las características atribuidas a las y los jóvenes, jóvenes con tiempo para dedicar a las acciones de voluntariado, en virtud de que no son acciones espontáneas ni esporádicas, sino que planificadas, interesados por la realidad de otros y/o que reaccionan al contacto directo con la realidad desigual, comprometidos, solidarios y responsables y que creen en la transformación social con la igualdad como valor.

En estas características se pone en disputa el discurso adultocéntrico presente en la sociedad, que visualiza homogéneamente a las y los jóvenes como que *“no están ni ahí”*, con el reconocimiento de que estos jóvenes voluntarios son comprometidos e involucrados con las realidades de otros y optan por participar de manera activa en la construcción de una sociedad justa. Por otro lado, algunos/as entrevistados/as señalan a las y los jóvenes como los actores de la transformación social, en virtud de su condición juvenil, correspondiéndose con la visión mesiánica y esencialista de las juventudes, la juventud es el momento para participar en la transformación social, perspectiva desde la cual se obstaculiza el visibilizar a otros actores y momentos para la transformación de la sociedad. Este discurso se traduce a una visión lineal de la vida, donde los compromisos y responsabilidades, familia y trabajo principalmente, vienen en la adultez y dificultan seguir comprometidos con la transformación social. Esta visión aparece como una pugna entre el proyecto personal y el proyecto colectivo, siendo la juventud el momento por abogar por un proyecto colectivo, porque luego en la vida adulta primará el proyecto personal. El proyecto personal entonces se sobrepone al proyecto colectivo de construir una sociedad justa. Perspectiva desde la que se deslegitiman las posiciones y decisiones de los jóvenes en virtud del mismo esencialismo que los vincula con idealismos y rebeldías, por lo que cabe tener cautelas con las nociones naturalizadoras y adultocéntricas del ser joven.

El segundo elemento que opera como comunidad de sentido dándole cohesión al colectivo, refiere a las motivaciones que estos actores señalan para participar en organizaciones de voluntariado, las que en ocasiones se imbrican con los objetivos de la acción y entonces pasan desde el malestar afectivo-emocional que genera esta desigualdad social a la acción, buscando contribuir a la transformación social y a la construcción de una sociedad justa, involucrándose con ese fin y la realidad de los desfavorecidos. Es en este proceso que, desde el enfoque de voluntariado promocional, se reconoce la capacidad y posibilidad de agencia por parte del destinatario/a de la acción, por lo que se busca, que estos sean promotores de su propio desarrollo. El voluntario/a por su parte, valora su crecimiento durante esa experiencia, el compartir con otros y sentirse reconfortado y enriquecido por la acción voluntaria. Otras de las motivaciones señaladas refieren a que ayudar sería parte del ser humano, una forma de retribuirle a la vida y de compartir con otros.

Es importante considerar que estas motivaciones denotan una forma de concebir la realidad y su transformación, así como la valoración del destinatario, elementos en que los jóvenes voluntarios, se reconocen e identifican.

El tercer elemento remite a las características que adquiere el voluntariado de jóvenes, a partir del cual se da cuenta de una forma particular de estar juntos y encontrarse con otros. Características que son importantes porque configuran una forma de actuar, a la cual los jóvenes aceptan y adscriben, haciéndola suya. Entre ellas se encuentra el reconocimiento de la retribución hacia el voluntario, la cual es principalmente afectiva-emocional -no económica ni material-. Dinámica en la cual, se visualiza otra de las características, en virtud de lo fundamental que se torna la claridad de que la acción tiene intereses definidos y dicen relación con los marcos de injusticia, el reconocimiento de una injusta desigualdad social que se busca transformar. Intereses que en el discurso social del voluntariado se intentan ocultar, mostrándolo como un espacio donde solo prima la buena voluntad. Otras de sus particularidades es que se valora la posibilidad de vivir una experiencia directa y concreta, en una relación recíproca, relevando la posibilidad de un encuentro entre iguales y horizontal, desmarcándose de la visión tradicional, de una relación vertical, desde la que se señala que el voluntario/a tiene más y es más que un destinatario que tiene menos, por lo que es menos.

Estas dos últimas características están relacionadas con la extrapolación de una lógica de evaluación económica, extrapolar el interés económico racional como herramienta para evaluar otras dimensiones de la vida. Lo que se traduce en las posiciones y valoraciones de un voluntario/más y un destinatario/menos y en plantear la acción voluntaria como desinteresada en función de que no hay un interés económico detrás, desconociendo otro tipo de intereses, que acá son declarados como parte de la identidad colectiva, que refieren al interés por transformar la sociedad y construir un país más justo, en virtud de la injusta desigualdad social existente, un interés político. El discurso tradicional, el del voluntariado como una acción desinteresada, lo presenta y posiciona como un acto de buena voluntad o generosidad, quitándole el componente de denuncia o transformación social e incluso político.

Estas serían entonces las dimensiones nucleadoras sobre las cuales los colectivos, en este caso las organizaciones de voluntariado de jóvenes conforman y definen sus pautas de reconocimiento y de identidad colectiva, con el objetivo de configurar sus marcos de acción y generar cohesión, unión y sentido de participación.

Desde esas dimensiones planteo que al voluntariado de jóvenes lo identifica el que sus actores, sin obligación alguna, están comprometidos con la realidad de los más vulnerados y buscan la transformación social, para construir una sociedad más justa, creen en la capacidad de agencia de las y los destinatarios, por lo que, desean que sean promotores de su propio desarrollo y buscan establecer relaciones horizontales con ellos, sin retribución económica a cambio, sino que valorando otro tipo de retribución como la afectiva-emocional y el crecimiento personal y profesional.

En el tercer objetivo, *reconocer los ámbitos relevantes sobre los cuales las organizaciones de voluntariado de jóvenes afirman su capacidad de agencia*, se ha identificado como primer aspecto el enfoque promocional con el que estas abordan sus acciones, definiendo luego tres ámbitos de acción o incidencia: destinatario/a, voluntario/a y en el debate y espacio público. A partir de estos se da cuenta que la capacidad de agencia está referida a la conciencia del actor social respecto al sentido de éxito y eficacia de su acción para transformar las condiciones ligadas a los marcos de injusticia definidos. Conciencia, sentido de éxito y eficacia que se expresa en la interpretación de la realidad y la forma de transformarla.

Así, se puede apreciar que respecto al destinatario prima, el trabajo directo y en el territorio en pos del desarrollo de su capital social y humano, de habilidades y capacidades, que le permitan empoderarse de sus vidas y sus procesos.

Se relevan los intereses declarados en el ámbito de las y los voluntarios/as, ya que los posiciona también como sujetos en los que se busca impactar a través de esa experiencia, además del propio destinatario de la acción directa, a partir del contacto directo con realidades de pobreza, vulnerabilidad y exclusión desarrollen o fortalezcan un tipo de conciencia en sintonía con la injusta desigualdad social que existe en el país, siendo fundamental reafirmar el valor e importancia del otro, en función de las injustas desigualdades sociales y las situaciones que les toca enfrentar. De esta manera, se busca la emergencia y el afianzamiento de un compromiso por transformar esa realidad, que trascienda la experiencia de voluntariado y se mantenga en el tiempo, operando en las distintas dimensiones de la vida, personal, familiar, profesional, apostando a las posiciones sociales y laborales que el voluntario/a tendrá en el futuro y a los cambios que desde ahí podría impulsar.

En el ámbito de la incidencia en el debate y espacio público-político, el fin es influir en la toma de decisiones, siendo el Estado el actor al que más se apela junto con las autoridades y actores políticos, tarea para la cual se traza una trayectoria referente al reconocimiento y posicionamiento de la organización, a la visibilización del voluntariado como denuncia de problemáticas sociales, utilizando distintas formas y espacios de incidir y tener un rol de

articulador entre los miembros de a pie de la sociedad civil y las instituciones. Finalmente, respecto a las áreas prioritarias de transformación social se señala de manera unánime la educación-formación, no reduciendo esta al sistema educativo formal.

Respecto al ámbito de incidencia en los voluntarios, señalo dos aspectos interesantes, el primero consiste en relevar que en la mayoría de las menciones se señala que el voluntariado permite a las y los jóvenes acceder a otra realidad, a la realidad de la desigualdad social o la pobreza, mención que lleva a considerar que la mayoría de los voluntarios no viven ese tipo de realidades, sin que ello quiera decir que las desconozcan, lo cual podría tener relación con la cualidad de estudiantes de educación superior y podría ser una limitación de esta tesis. En segundo lugar -a partir de la declaración de este ámbito de incidencia-, me es posible plantear que el voluntariado no es solo un proceso de ir en ayuda de otro, sino que también un espacio y proceso de formación de personas y profesionales, el cual se considera una estrategia más, para acercarse al logro del horizonte, la construcción de una sociedad más justa.

Tanto a nivel de destinatario como de voluntarios, marco dos puntos importantes. Uno de ellos con relación al empoderamiento que se busca desarrollen tanto destinatarios/as como voluntarios/as, ante lo cual propongo que se debe tener claro la existencia de estructuras sociales y las posibilidades que ellas permiten, incluso para su transformación, y la cautela que se debe tener en post del enfrentamiento que tendrá el sujeto y su capacidad de agencia con las estructuras sociales que condicionan su actuar y sus posibilidades, de modo que no se vea a un sujeto *golpeado* por ellas y con expectativas desajustadas, sino que consciente que para cierto tipo de cambios será necesario modificar estructuras sociales. A aquello se podría sumar la posibilidad que ese empoderamiento desborde la estructura y línea institucional que hasta ahora han considerado las organizaciones de voluntariado de jóvenes en sus estrategias.

El segundo punto refiere a la claridad y el cuidado de no caer en las trampas adultocéntricas y la valoración de las decisiones que puedan tomar en su presente las y los jóvenes y las consecuencias que eso puede tener, sin desplazar su relevancia al futuro ni a la adultez, no proponer o visibilizar que las decisiones importantes de las y los jóvenes serán en el futuro -cuando sean profesionales y estén en *mejor* posición-, asumiendo que en ese entonces tendrán un mayor impacto fundado solo en el hecho de ser adultos y estar principalmente en el mundo del trabajo. En la misma línea se debe tener en consideración que las y los jóvenes pueden ejercer liderazgos, tener una perspectiva crítica y tomar decisiones de gran impacto en el tiempo presente, lo que no quiere decir que esté errado el enfoque formativo o estratégico futuro, sino que más bien se plantea como una cautela para que no opere como clausura de posibilidades de transformación. La mención a la posibilidad de incidencia, liderazgo, perspectiva crítica y toma de decisiones es un aspecto a considerar en cualquier dimensión y momento de la vida en que se encuentre y no solo en el ámbito laboral ni en la adultez.

Además, en el origen de la acción voluntaria está el ir al encuentro de otro que lo necesita, el destinatario/a, que se vincula a un marco de injusticia, a una interpretación de la realidad, de

modo tal que este objetivo no quede como un medio o una estrategia en pos de la formación de profesionales. No porque sea negativa la formación ni sean excluyentes, sino porque el foco es distinto, incluso en términos de evaluación de las acciones, sin quitar que se pueda avanzar en simultáneo.

Respecto a la incidencia en el ámbito del espacio público-político y los hitos que se identifican para lograr tener injerencia en la toma de decisiones por medio de la participación en el debate público, cabe interrogarse ¿qué ocurre u ocurriría con la organización de voluntariado una vez que ha logrado incidir en la toma de decisiones, siendo parte del debate público y articulador entre la sociedad civil y las instituciones principalmente públicas?, ¿sigue cumpliendo su rol de denuncia de problemáticas sociales?, ¿en qué condiciones?, siendo aspectos que presentan un desafío para este tipo de organizaciones y el cual podría ser una línea a ahondar en una nueva oportunidad.

En virtud de la constante referencia al Estado como responsable de la realidad de desigualdad social que tiene el país y como actor clave al que apelar para su solución, se abre una posibilidad de futura investigación en cuanto a las relaciones que se establecen entre organizaciones de voluntariado y el Estado, sus formas, reglamentaciones y cuidados, considerando posibles cooperaciones en el ámbito público – privado y teniendo presente la figura de *empresas o proveedores de servicios sociales* que desarrollan algunas instituciones que también tienen líneas de acción en voluntariado.

Una segunda línea de estudio posible también refiere a la presencia de discursos y miradas adultocéntricas tanto en las organizaciones propiamente juveniles como en aquellas en que estos participan, que pueda develar y proponer nuevas formas de relación intergeneracional así como señalar cautelas entendiendo que hay una matriz cultural que en parte ha sido común para los actuales jóvenes y adultos.

Una pregunta para abrir nuevos escenarios es ¿por qué no se ha desarrollado un movimiento social de voluntariados?, cabe ser claro, en que la participación de jóvenes en organizaciones de voluntariado no los limita o restringe de ser parte de otros espacios o movimientos sociales, por lo que, podrían estos mismos sujetos/as ser parte de movimientos sociales activos en Chile. Si bien existe una participación de carácter voluntaria en movimientos sociales como los estudiantes, o de trabajadores o pobladores, ¿por qué no se ha formado un movimiento social en torno a la agrupación de organizaciones de voluntariado?, en virtud de la mirada crítica que tienen de la realidad del país y la identificación de marcos de injusticia, que como se ha dado cuenta en esta tesis, tienen un tronco común que remite a una injusta desigualdad social. En este punto cobra relevancia las interrogantes planteadas en relación a la incidencia en el ámbito del espacio público-privado, los hitos identificados, y las interrogantes respecto a ¿qué ocurre u ocurriría con la organización de voluntariado una vez que ha logrado ser parte del debate público y articulador entre la sociedad civil y las instituciones principalmente públicas?, ¿sigue cumpliendo su rol de denuncia de problemáticas sociales?, ¿en qué

condiciones?. Antecedentes para estas interrogantes corresponde al devenir de algunas organizaciones sociales en empresas o *proveedores de servicios sociales* principalmente para el Estado, lo que configuraría relaciones con conflictos de interés y limitaría la emergencia de un movimiento social en torno a la agrupación de organizaciones de voluntariado, además de los aportes en las discusiones sobre los *nuevos movimientos sociales* y sus matrices de constitución.

Finalmente, una interrogante importante en función de la identificación de los marcos de acción colectiva es la invisibilización de los aspectos políticos de la acción voluntaria, en privilegio de los aspectos destacados como la buena voluntad, ocultando el componente político de la solidaridad, por lo que, cabe plantear el reposicionamiento de este concepto, y la solidaridad, preguntándose de paso ¿cómo hacerlo?, ¿cómo reestablecer su componente político y superar la noción de generosidad que se ha asociado a ella?. Todas estas son nuevas líneas de estudio o interrogantes que quedarán abiertas para futura investigación en el área.

REFERENCIAS

- Alcalá Consultores, (2002). *Voluntariados en Chile: Lo plural y lo diverso. Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior*. Santiago: División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Andrade, C., & Arancibia, S. (2010). Chile: Interaction between the State and civil society in policies on childhood. *CEPAL Review*.
- Aveling, E. L. (2010). The impact of aid chains: relations of dependence or supportive partnerships for community-led responses to HIV/AIDS?. *Aids Care*, 22(sup2), 1588-1597.
- Berger, L. & Luckmann T., (2001). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores. Buenos Aires, Argentina.
- Bourdieu, P. (1994). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Traducido por Thomas Kauf Editorial Anagrama, Barcelona, 1997.
- Canales M. (Ed.) (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago, Chile: LOM Ediciones.
- Castells, M. (2000). Trabajo y empleo en la era de la información. En *Las culturas del trabajo*, Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona.
- CEPAL. (2016b). La matriz de la desigualdad social en América Latina. Recuperado de http://www.giz-cepal.cl/files/S1600946_es.pdf. [Consulta: 15 agosto 2017].
- Chihu A. & López A. El análisis de los marcos en la obra de William Gamson. *Estudios Sociológicos* [en línea] 2004, XXII (mayo-agosto) Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/598/59806507.pdf> [Consulta: 15 agosto 2017].
- Dávila, M. C (2014). Jóvenes y voluntariado. *Revista Española del Tercer Sector*. (No. 28), 55-80.
- Delgado, R. 2005. Análisis de los Marcos de Acción Colectiva en Organizaciones de Mujeres, Jóvenes y Trabajadores. Programa de Doctorado en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. Universidad de Manizales – CINDE.
- DOS (2005). *Estudios de Voluntariado: Perfil de los voluntarios y su Acción Social*. Serie de Cuadernos de Voluntariado. Cuaderno N° 4. Programa de Fomento al Voluntariado. Ministerio Secretaria General de Gobierno. Santiago, Chile: Howard.
- _____ (2007). *Elementos para una política pública de fomento del voluntariado en Chile*. Ministerio Secretaría General de Gobierno. Santiago, Chile. Recuperado de:

<http://www.portalciudadano.cl/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Final-Mesa-de-Voluntariado.pdf>. [Consulta: 15 agosto 2017].

_____ (2008). *Estado y Voluntariado*. Ministerio Secretaría General de Gobierno, DOS. Corporación Libertades Ciudadanas. Santiago, Chile. Recuperado de: <http://www.portalciudadano.cl/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Voluntariado.pdf> [Consulta: 15 agosto 2017].

_____ (2009). *La Nueva Fisonomía del Voluntariado: Actores, Prácticas y Desafíos. Resultados del I Catastro Nacional de Voluntariado*. Ministerio Secretaría General de Gobierno. Santiago de Chile.

Duarte, K. (2000). ¿Juventud o Juventudes?: Acerca de cómo mirar y remirar a las juventudes de nuestro continente. *Última década*, 8(13), 59-77.

_____ (2002). Mundos jóvenes, mundos adultos: lo generacional y la reconstrucción de los puentes rotos en el Liceo. *Última década*, 10(16), 95-113.

_____ (2011). Notas generacionales para la acción comunitaria con jóvenes de sectores empobrecidos. *Revista Observatorio de Juventud*. Chile, 8(29), 5-24.

Evans, E., & Saxton, J. (2005). *The 21st century volunteer*. London, The Scout Association.

Fundación Trascender (2015). *Estudio Nacional de voluntariado*.

García, J. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. Segunda Edición. Bilbao, España: Editorial SAL TERRAE.

_____ (2001). *Tránsito hacia los últimos. Crítica política al voluntariado*. Bilbao, España: SAL TERRAE.

Gáinza, A. (2006). La entrevista en profundidad individual. En Manuel Canales (Ed.). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. (pp. 219-263). Santiago, Chile: LOM Ediciones.

Henderson, A., Brown, S. D., Pancer, S. M., & Ellis-Hale, K. (2007). Mandated community service in high school and subsequent civic engagement: The case of the “double cohort” in Ontario, Canada. *Journal of Youth and Adolescence*, 36(7), 849-860.

Hernández, M. (Julio, 2010). Reconociendo poder transformador de las juventudes: los caminos trazados por los programas de voluntariado juvenil. *Revista Observatorio de la Juventud*. Año 7. (No. 26), 25-33.

Hernández A., & López J., (2007). Los movimientos sociales y lo social en movimiento. Un estudio psicosocial sobre la acción colectiva a través del sector social. *Revista Psicología Política*. (No. 34), 7-38.

- Iñiguez L. (2003). Movimientos sociales, conflicto, acción colectiva y cambio social. En Vázquez F. (2003). *Psicología de la acción colectiva*. Barcelona. EDIOUC. (Pre-print). Recuperado de: <http://www.contemporaneaugr.es/files/Teor%C3%ADas%20Movimientos%20Sociales.pdf> (Consulta: 15 agosto 2017).
- López, M. (2002). *Protesta y cultura en Venezuela: los marcos de acción colectiva en 1999*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).
- Mariani, L., & Cavenago, D. (2013). Redesigning Welfare Services for Policies Effectiveness: The non-profit organizations (NPOs) perspective. *Public Management Review*, 15(7), 1011-1039.
- Martuccelli, D (2007). *Cambio de Rumbo, La sociedad a escala del individuo*. LOM Ediciones. Santiago, Chile.
- Meijs, L., F. Handy, R. Cnaan, J. Brudney, U. Ascoli, S. Ranade, L. Hustinx, S. Weber and I. Weiss (2004), 'All in the Eyes of the Beholder? Perceptions of volunteering across Eight Countries' in Dekker, P. and L. Halman (eds) *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives*, New York, Boston, Dordrecht, London, Moscow, Kluwer Academic/Plenum.
- Ministerio Secretaria General de Gobierno (2011). Ley 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado de: <http://www.leychile.cl/N?i=1023143&f=2011-02-16&p=>. [Consulta: 15 agosto 2017].
- Mitchell, G., O'Leary, R., & Gerard, C. (2015). Collaboration and Performance: Perspectives From Public Managers and NGO Leaders, *Public Performance & Management Review*, 38:4, 684-716.
- Moulian, T. (2002). *Chile Actual: Anatomía de un Mito*. Santiago, Chile: LOM Ediciones.
- Mosley, J. E. (2012). Keeping the lights on: How government funding concerns drive the advocacy agendas of nonprofit homeless service providers. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(4), 841-866.
- Muñoz M., A. (Julio, 2010). El Voluntariado visto desde las jóvenes y los jóvenes voluntarios. Claves para su comprensión. *Revista Observatorio de la Juventud*. Año 7. (No. 26). 35-45.
- Navarro, P. y Díaz, C. (1995) Análisis de Contenido. En Delgado J. y Gutierrez J. (Coord.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. (pp. 177-224). España: Síntesis.
- ONU. (1999) Voluntarios de las Naciones Unidas. Voluntariado y Desarrollo Social. Documento de antecedentes para discusión en la reunión del grupo de expertos. Nueva York, 29 y 30 de Noviembre de 1999. Traducción: contribución voluntaria de Paula Irisity. Recuperado de: <http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/cd2/index/assoc/volun004/8.dir/volun0048.pdf>. [Consulta: 15 agosto 2017].

- ONU (2000), Consejo Económico y Social. Seguimiento de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social. El papel del voluntariado en la promoción del desarrollo social. ONU, 2000; 2. E/CN.5/2001/6. Recuperado de: http://repository.un.org/bitstream/handle/11176/233125/E_CN.5_2001_6-ES.pdf?sequence=6&isAllowed=y [Consulta: 15 agosto 2017].
- PNUD. (1998). Las paradojas de la modernización. Segundo Informe Desarrollo Humano en Chile.
- Rochester, C. (2006). Making sense of volunteering. *London, The Commission on the*.
- Rojas L., G. (2004). Fundación Gesta: Una Aproximación Sistémica a las Organizaciones de Voluntariado. *Revista Mad*. No.11. Departamento de Antropología. Universidad de Chile.
- Salazar, G. (s/a). Reflexiones sobre el voluntariado en Chile. Recuperado de: http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/salazarvg/salazarvg0005.pdf. [Consulta: 15 agosto 2017].
- Taylor, S. J. y Bogdan R. (1996) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. México: Paidós.
- VNU (2009). Voluntariado y Desarrollo Social. Traducción Paula Irisity.
- VNU (2015). Informe sobre el estado del voluntariado en el Mundo. Transformar la Gobernanza.
- Zulueta, S. (s/f) La Evolución del Voluntariado entre 1990 y 2000. Santiago, Chile. Recuperado de: <http://www.techo.org/paises/chile/wp-content/uploads/2016/08/CIS2-5-Evoluci%C3%B3n-del-Voluntariado-en-Chile-entre-1990-2000-Zulueta.pdf>. [Consulta: 15 agosto 2017].
- Zulueta, S. (2002), La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002. Tesis para postular al grado de Magíster en Sociología. Pontificia Universidad Católica de Chile.