

El Voluntariado como Puente de Transformación Social

► GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO

► Guía práctica
CASO
Voluntariado
Eafit Social

EL VOLUNTARIADO COMO PUENTE DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Gerencia Social y Desarrollo

Guía práctica

CASO

Voluntariado Eafit Social

-
- ▶ Isabel Cristina López Muñoz
 - ▶ Mario Enrique Vargas Sáenz
ASESOR

**UNIVERSIDAD
EAFIT®**

Vigilada Mineducación



Universidad EAFIT
EAFIT SOCIAL
Maestría Gerencia en empresa social para la
innovación y el desarrollo Local

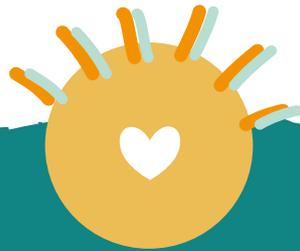
MEDELLÍN, COLOMBIA

2017



“En lugar de dejarme llevar por la desesperación he tomado el partido de la melancolía activa mientras sintiera necesidad de actuar, o en otros términos, he preferido la melancolía que espera y que aspira y que busca, a la que, abatida y estancada, desespera.”

Vincent Van Gogh (1880)



AGRADECIMIENTOS

Gracias...

A las personas que son mi inspiración y mi motor:
Panrris, Andy y Familia.

A los que en este mismo mundo del voluntariado
le dieron sentido a mi vida:
Grita y la combi.

A las que la vida me puso en el camino como una gran bendición
y fueron de gran ayuda para materializar este trabajo:
Eliana Sánchez y Lina Montes.

A una de las personas que más admiro, que me ha permitido
desarrollarme profesionalmente y cada vez me reafirma que es un
referente de vida y un ejemplo a seguir:
Mario Enrique Vargas.



► Presentación

Este trabajo pretende ser una guía práctica para exponer una manera de entender y reivindicar el papel que juega el voluntariado en la sociedad, analizada y estudiada a través de un caso de estructuración y co-creación del programa de voluntariado de Eafit Social¹. Para esto, fue necesario hacer un ejercicio de indagación sobre los orígenes, las definiciones y las diferentes metodologías para la formulación y el desarrollo de los programas de voluntariado. Sin embargo, se encuentran diferentes obstáculos, entre ellos, la falta de información y documentación, ya que es una actividad que durante la historia ha sido ajustada a los diferentes contextos, culturas, intereses y necesidades, no es centralizada en un solo grupo, ni vigilada por un solo organismo. En Colombia no se encuentran reseñas históricas, marcos conceptuales o normativos, a excepción de la Ley 720 del 2001.

Como lo expresa Joaquín García Roca en su libro *“Solidaridad y Voluntariado”*: “El voluntariado es una realidad sumamente heterogénea y plural que, a pesar de su enorme riqueza de experiencias, cuenta con un déficit alarmante de reflexión teórica

y analítica” (García, 1994, p17). Es por esto que nos basamos en la experiencia práctica y en diferentes estudios que han dado luz a la búsqueda de soportes técnicos sobre el voluntariado, entre ellos: *“Impacto del voluntariado en Colombia: recorrido histórico y medición de su incidencia en el Producto Interno Bruto del país”*, realizado por la Universidad del Rosario, DanSocial y UNVoluntarios (2010), del cual se rescata la mayor parte del contexto histórico del voluntariado en Colombia; los contenidos compartidos en la Plataforma de Voluntariado en España (PVE)², el *“Manual de formación de voluntarios”* (Universidad de Valladolid, s.f.), y la Carta Europea de “Volonteuropé” para los Voluntarios (Volonteuropé, 2000), que evidencian una normativa estructurada del voluntariado en Europa y unos lineamientos estandarizados de la definición y el rol del voluntario; el estudio de *“Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe”* (Social, C. D., 2004), que expone diferentes programas del voluntariado; y el *“Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Transformar la gobernanza”* (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2015) que presenta los nuevos retos del voluntariado en la sociedad.

¹ EAFIT SOCIAL es el Centro de innovación social de la Universidad EAFIT que nace en el año 2007, con la misión de contribuir a la transformación social, creando oportunidades a partir de las necesidades sociales y a través del liderazgo inspirador de los territorios y las comunidades, bajo la premisa del desarrollo ético y sostenible.

² La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) nace en 1986 como Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE), con el objetivo principal de impulsar y promocionar el voluntariado organizado. La Plataforma aspira a consolidarlo y representarlo ante los demás agentes tanto públicos como privados, enmarcándolo en un modo concreto de ejercer el derecho a la participación de la ciudadanía.

► Resumen

1 El primer capítulo,

¿Qué es el voluntariado?.

Pretende dar una orientación hacia la definición del concepto de voluntariado, presentando: una aproximación histórica del voluntariado en Colombia; las definiciones que la ley colombiana ofrece, lo cual evidencia una carencia de contenido y es por esto que se complementa con todo lo que España ha obtenido alrededor del tema (conceptos, principios, fines, características, dimensiones, valores); se hace distinción a varias actividades que no corresponden al voluntariado; y se presentan las normas que componen el marco legal del voluntariado en Colombia.

2 El segundo capítulo,

el rol del voluntario.

Se concentra en las definiciones del papel del voluntario: el perfil del voluntario; los derechos, deberes y obligaciones; y los diferentes tipos de motivaciones.

3 El tercer capítulo,

reivindicar el papel del voluntario. Hace una reflexión en trascender la definición que está establecida en el rol del voluntario para lograr ser realmente un puente de transformación social.

4 El cuarto capítulo,

programas de voluntariado.

Expone de manera resumida el ciclo del voluntariado, el cual se debe tener en cuenta en todos los programas de voluntariado que se pretendan crear, y dos modelos de formulación de proyectos como orientadores para la creación de programas de voluntariado.

5 El quinto capítulo,

caso práctico. Presenta el modelo creado por autoría propia a partir del caso práctico de la creación del programa de voluntariado de EAFIT Social, el cual se compone por 7 fases, 4 componentes y un modelo en forma de espiral que se detalla según la experiencia en el proceso y se presenta en forma genérica para su aplicación en diferentes casos.

► **Contenido**

CAP.1 ¿QUÉ ES EL VOLUNTARIADO?

1.1. Aproximación Histórica Del Voluntariado En Colombia	Pág.9-11
1.2. Definiciones	Pág.12-14
1.3. Que No Es Voluntariado	Pág.15
1.4. Marco Legal	Pág.16

CAP.2 EL ROL DEL VOLUNTARIO

2.1. Perfil del voluntario	Pág.18-19
2.2. Derechos, deberes y obligaciones	Pág.20-25
2.3. Tipo de motivaciones	Pág.6

CAP.3 REIVINDICAR EL PAPEL DEL VOLUNTARIADO Pág.28-30

CAP.4 PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

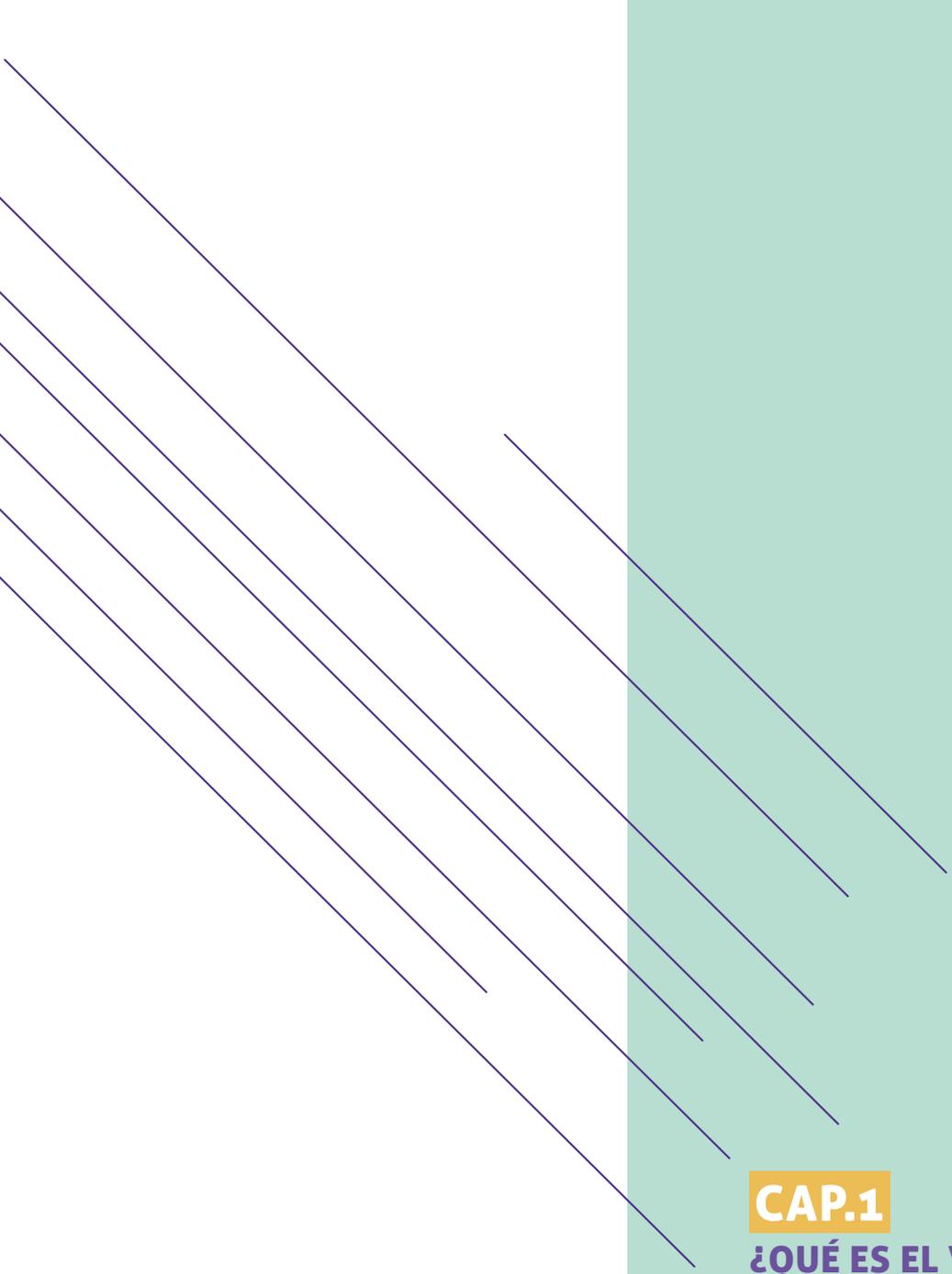
4.1. Ciclos del voluntariado	Pág.32-33
4.2. Modelos de formulación de proyectos	Pág.34-39

CAP.5 CASO PRÁCTICO

5.1. Fases	Pág.42-43
5.2. Componentes	Pág.44
5.3. Modelo en espiral	Pág.45

CONCLUSIONES Pág.46-47

BIBLIOGRAFÍA Pág.48



CAP.1

¿QUÉ ES EL VOLUNTARIADO?

“Allí donde hay personas que quieren ayudar a otras con la finalidad de mejorar su calidad de vida y de contribuir a un mundo mejor (más justo e igualitario), nace el mundo del voluntariado” (2016).

1.1

APROXIMACIÓN HISTÓRICA DEL VOLUNTARIADO EN COLOMBIA

Ésta aproximación histórica está basada en los estudios “*Impacto del voluntariado en Colombia: recorrido histórico y medición de su incidencia en el Producto Interno Bruto del país*” (Universidad del Rosario, Dan Social y UN Voluntarios, 2010), y “*Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe*” (Social, C. D., 2004).

La participación de la sociedad civil en la búsqueda de una transformación social recorre un camino en cada individuo que está compuesto por la motivación, la intención, la acción y la memoria, lo cual invita a indagar sobre la naturaleza del ser como individuo y como parte de una sociedad³. En la historia la acción voluntaria se ha evidenciado desde la ayuda mutua en las primeras sociedades hasta las formas de activismo popular más contemporáneas. Antes de que surgiera el concepto de voluntario, los pueblos indígenas tenían palabras para describir su trabajo colectivo por la búsqueda de soluciones ante los intereses y las necesidades de la comunidad. En Bolivia lo nombraban yanapacu; en Perú se usaba la palabra ayni; en México y Guatemala usan

la palabra tékio; y en Ecuador y Colombia es conocido como mingas o minkas.

En los periodos de la conquista y la colonia la acción solidaria se centró en las misiones religiosas, lo cual posicionó a la iglesia católica como la primera institución formal de voluntariado. Los cambios que experimentaron las sociedades indígenas y españolas asentadas en Colombia, dejaron como secuela un desorden demográfico reflejado en la pobreza, donde la iglesia y las élites sociales asumieron un papel de ayuda a los necesitados bajo el principio de la caridad con prácticas de asistencia social.

En Colombia, el periodo de 1860 a 1930 fue de gran importancia, ya que se pasó de la asistencia que los religiosos daban a los más necesitados, a buscar mejorar la vida de la personas en situación de vulnerabilidad. En este periodo se transformó la idea de la caridad y la filantropía por la de la *acción social*. Una de las primeras instituciones que evidencia un proceso de este tipo, fue la Sociedad de San Vicente de Paúl. Si bien es difícil saber el número de personas que ayudaban en estas instituciones, y cuántas recibían o no ayuda económica, lo que sí es claro es que tanto la Sociedad San Vicente de Paúl como muchas de estas instituciones se sostenían y aún lo siguen haciendo en buena parte, gracias al trabajo voluntario.

³ A través del tiempo diversos autores se han preguntado por el comportamiento humano, las motivaciones y su papel dentro de la sociedad, pensadores que se complementan pero también se rebaten en medio de una época influenciada por la moral y la religión.

En enero de 1911 se funda el Círculo de Obreros en Bogotá, el cual buscaba mejorar las condiciones de vida de la clase obrera; alrededor de 1920 se organizaron de manera independiente de la actividad política, sin dirigentes de la élite, ni de la religión. La fundación de la Cruz Roja también se generó desligada de las influencias ideológicas de la religión, y se fundamentó bajo los principios de imparcialidad y voluntariado, enfocando sus acciones por el sentido de la solidaridad. En este punto la acción voluntaria adquiere no solo características de bondad y caridad, sino también de solidaridad, bajo la premisa de que no existe solidaridad sin justicia.

Durante el siglo XIX y principios del XX, los sindicatos y las asociaciones profesionales se fueron sumando a las actividades de participación voluntaria. Desde las décadas del 40 y 50 la acción voluntaria se vio afectada por dos situaciones políticas de gran importancia que surgieron en el país: la primera fue la ola de violencia política de los 50 y la segunda fue el movimiento sufragista femenino, donde las mujeres fueron protagonistas del trabajo voluntario y la participación política. El “fin” de estos dos procesos, en 1958, coincide con una nueva forma del voluntariado donde el gobierno empieza a promover las llamadas, Juntas de Acción Comunal -JAC.

En América Latina, aproximadamente en 1960 se introdujo una nueva forma de voluntariado denominado “militante” o “transformador” que respondía al ambiente político restrictivo que existía en muchos de los países de Latinoamérica, rechazando la acción voluntaria tradicional de elitismo, caridad y asistencialismo, y enfocándose en solidaridad y desarrollo. Por la misma época,

la teología de la liberación dio lugar al llamado voluntariado social que también reaccionaba ante la figura que representaba el voluntariado tradicional. El voluntariado social necesitaba una nueva forma de intervención social, donde el voluntario hiciera una inmersión con compromiso y sinceridad en la vida de las personas a las que sirve.

A medida que se acababa la guerra fría, los gobiernos fueron quitando algunas restricciones y surgió un nuevo ambiente social y político. La apertura de la economía permitió la entrada de organizaciones nacionales e internacionales que promovieron una mayor responsabilidad social y participación cívica, con un componente adicional de atención a la protección y preservación del medio ambiente.

En Colombia, en la década del 70 se empiezan a gestionar las primeras ONG como respuesta a la corrupción del Estado y la no atención a las necesidades de las poblaciones. A partir de ellas se gestionaron recursos de cooperación internacional, autogestión de los proyectos comunitarios, y promoción de los derechos humanos. Además, en esta década la Asamblea General de la ONU creó el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), fomentando la participación de la actividad voluntaria en diferentes países; en Colombia el programa se implementó en 1993.

En 1975 se crea la Corporación Colombiana de Trabajo Voluntario (CCTV) que fue evolucionando durante sus primeros años y tiene como misión “impulsar el desarrollo del trabajo voluntario en Colombia y lograr el reconocimiento del mismo como fuerza viva que participa y contribuye a la

construcción de un país más justo, solidario, pacífico y en armonía con el medio ambiente” (Universidad del Rosario, Dan Social y UN Voluntarios, 2010, 51) reconociendo así el papel del voluntario y promoviendo la participación del mismo, logrando consolidar el Sistema Nacional de Voluntariado y la Ley 720 del 2001 “por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos” (Ley 720/2001) y el Decreto 4290 del 2005.

En el año 2000, en la Declaración de la Cumbre del Milenio, 189 países miembros de las Naciones Unidas incluido Colombia, se comprometieron a dar cumplimiento antes del 2015, a ocho propósitos denominados “Objetivos de Desarrollo del Milenio”, los cuales empiezan a marcar la ruta de acción de las organizaciones de voluntariado. A inicios del 2016 los ODM fueron reemplazados por los ODS, 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030, una agenda que se ha caracterizado por la participación de la sociedad civil para su construcción y por la inclusión de diferentes temas como la sostenibilidad del medio

ambiente, la inclusión social y el desarrollo económico.

(Universidad del Rosario, Dan Social y UN Voluntarios, 2010).

En los últimos años, tanto las organizaciones sin ánimo de lucro como las organizaciones con ánimo de lucro han jugado un papel significativo en el compromiso frente a los ODS, a temas de gobernanza, participación de la sociedad civil y afianzamiento del voluntariado. De igual forma las iniciativas de las generaciones jóvenes han tomado importancia, especialmente dentro de las universidades y se empieza a exigir el involucramiento de las temáticas sociales y ambientales dentro de la academia, buscando institucionalidad y respaldo bajo programas de voluntariado universitario.

Es así como a través de la historia se redefine constantemente el concepto y el papel del voluntariado, evidenciando que es imposible desligar al individuo de la sociedad, en la búsqueda constante de su transformación hacia un bienestar colectivo y de participación social.

1.2

DEFINICIONES



El voluntariado es un concepto que hasta el momento no ha sido definido con claridad ni encasillado bajo una misma interpretación, debido a que está compuesto de acciones humanas que son cambiantes y complejas como la humanidad misma y sus diversos contextos históricos y culturales. Sin embargo, actualmente el voluntariado es definido por Luciano Tavazza (1995) como la acción de:

“un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales” (Tavazza, L., 1995. En: Emilio López Salas, 2009, p22).

En Colombia la definición del voluntariado se establece según la ley 720 de 2001. Esta ley define los conceptos, principios y fines de la siguiente manera:

Conceptos (Ley 720/2001, artículo 3):

1. Voluntariado: “Es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario”.
2. Voluntario: “Es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas”.
3. Organizaciones de Voluntariado (ODV): “Las que con personería jurídica y sin ánimo de lucro tienen por finalidad desarrollar planes, programas, proyectos y actividades de voluntariado con la participación de voluntarios”.
4. Entidades con Acción Voluntaria (ECAV): “Son aquellas que sin tener como finalidad el voluntariado, realizan acción voluntaria”.

Principios de la Acción Voluntaria (Ley 720/2001, artículo 5):

- “
- A) La libertad como principio de acción tanto de los voluntarios como de los destinatarios,

► 1.2. DEFINICIONES

quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación.

B) La participación como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, promoviendo el desarrollo de un tejido asociativo que articule la comunidad desde el reconocimiento de la autonomía y del pluralismo.

C) La solidaridad como principio del bien común que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización.

D) El compromiso social que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social

E) La autonomía respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la AV.

F) El respeto a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión.

G) En general todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria.

Fines del voluntariado (Ley 720/2001, artículo 6):

A) Contribuir al desarrollo integral de las personas y de las comunidades, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad de la

persona humana y la realización de los valores esenciales de la convivencia ciudadana a saber: La vida, la libertad, la solidaridad, la justicia y la paz

B) Fomentar, a través del servicio desinteresado, una conciencia ciudadana generosa y participativa para articular y fortalecer el tejido social.

En Colombia se cuenta con poco contenido e investigación teórica sobre el tema, es por esto que se toma como referente lo construido en España: Código Ético (2000), Ley estatal del voluntariado (2015), La Carta Europe “Volonteupe” (Volonteupe, 2000):

Todos las definiciones del voluntariado deben coincidir con ciertas características:

► Según la Carta Europea “Volonteupe” para los voluntarios:

“El trabajo voluntario puede definirse de diferentes formas, pero estas definiciones deben incluir, al menos, los siguientes elementos: - Las actividades se ocupan de los intereses de otras personas o de la sociedad. - Carece de interés económico personal. - Se desarrolla en un marco más o menos organizado. - Es una elección libre, y se expresa por medios pacífico” (Volonteupe, 2000).

► Según el Código Ético:

“aquellas que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción

► 1.2. DEFINICIONES

social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntariado aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones” (Código Ético, Plataforma del Voluntariado de España, 2000).

► Según la Ley de voluntariado de España:

“el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: - Que tengan carácter altruista y solidario. - Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente. - Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2. - Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 21 y 22” (Ley 45/2005).

La Ley del Voluntariado de España a través de las dimensiones de la acción voluntaria, presenta los puntos que han permitido documentar y construir de manera coherente cada una de las expresiones que contiene el voluntario en cualquier ámbito que se desarrolle, estas dimensiones son:

“- El compromiso, la gratuidad y la entrega desinteresada de tiempo, capacidades y

conocimiento de los voluntarios. - La acción complementaria en los diferentes campos de actuación del voluntariado. - La conciencia crítica. - La transformación, tanto en la vertiente social, con el fin de encontrar nuevas bases para las relaciones sociales; como en la individual, con objeto de mejorar actitudes personales. - La dimensión pedagógica y de sensibilización social que recuerda, educa y conciencia en los valores que inspiran la acción voluntaria. - La investigación y reflexión sobre las acciones, métodos, planteamientos de trabajo y prácticas del voluntariado” (Ley 45/2005).

Los valores son las bases de cualquier actividad de voluntariado, los principios expuestos por la Ley 720 en Colombia presentados anteriormente, están muy alineados con los valores que propone la Ley de voluntariado en España, los cuales son:

“- Los que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, participativa, justa, plural y comprometida con la igualdad, la libertad y la solidaridad. - Los que promueven la defensa del bien común y de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución española, interpretados de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas y la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Social Europea. - Los que contribuyen a la equidad, la justicia y la cohesión social. - Los que fundamentan el despliegue solidario y participativo de las capacidades humanas.”

1.3

QUE NO ES VOLUNTARIADO



La figura del voluntario juega un papel muy importante en el desarrollo económico y social del país. Sin embargo bajo la misma etiqueta de “voluntario” se desarrollan diferentes actividades que se excluyen del concepto que se ha venido construyendo en la historia, desvirtuando su función en la sociedad. Estas actividades están construidas a partir de las establecidas en la Ley de voluntariado de España y complementadas con otras que se han experimentado en diferentes escenarios:

- ▶ **Mano de obra barata:** el voluntariado es una actividad que tiene un fin social de participación y transformación, no se debe mercantilizar. Actualmente se usa el término de voluntarios a personas que intercambian su trabajo por un beneficio que no necesariamente es económico. Como ejemplo está el caso de los hostales donde ofrecen hospedaje a cambio de trabajo. Este tipo de actividades no corresponden a la acción voluntaria.
- ▶ **Remuneración:** si una acción voluntaria es remunerada económicamente deja de ser parte del voluntariado y se convierte en una actividad laboral. Sin embargo, en este punto cabe resaltar también la suplencia de profesionales remunerados por voluntarios, si

bien el voluntariado juega un papel importante en las organizaciones, se debe tener claridad de cuáles roles se deben pagar y requieren un contrato laboral para la ejecución de las funciones.

- ▶ **Fines laborales, prestación social o requisitos sociales:** si la acción voluntaria es producto de una condición para una contratación laboral, es una práctica profesional o hace parte de algún requisito, deja de ser voluntariado así sus fines tengan causas sociales.
- ▶ **El voluntariado político:** el fin de la política es buscar cumplir objetivos sociales para un bien común. El voluntariado tiene características de gobernanza y de incidencia en las políticas públicas, pero sus criterios no buscan una representación en alguna figura política.
- ▶ **Buena vecindad:** las labores ejecutadas por razones familiares o de amistad que representan actos de benevolencia o buena vecindad no hacen parte de un voluntariado o las realizadas de manera aislada o esporádica al margen de las entidades de voluntariado.
- ▶ **Logística:** Las campañas o eventos de diferentes índoles constantemente requieren personal para temas logísticos bajo el nombre de voluntarios.

1.4 MARCO LEGAL



El marco legal del voluntariado en Colombia está integrado por:

Este conjunto de normas buscan articular las Organizaciones de Voluntariado y las entidades con Acción Voluntaria para promover, reconocer y regular el voluntariado en el país.

Ley 720 del 2001

Decreto Reglamentario
4290 del 2005

Artículo 633 del
Código Civil y sus normas
complementarias.



CAP.2

EL ROL DEL VOLUNTARIO

“Mucha gente pequeña en lugares
pequeños haciendo cosas pequeñas
pueden cambiar el mundo”.

Eduardo Galeano

2.1

PERFIL DEL VOLUNTARIO



Ser voluntario es una decisión que requiere compromiso y responsabilidad tanto con la entidad como con la causa, no es suficiente con tener una buena voluntad. La acción voluntaria se convierte en una parte fundamental del proyecto de vida de cada persona que decide serlo y en una gran responsabilidad frente a la organización que representa y la comunidad que impacta. Cualquier persona puede ser voluntaria, no existe un perfil generalizado, ni edad, ni sexo, ni condición especial. Sin embargo, es necesario definir o crear perfiles de voluntariado en las organizaciones que según el tipo de programa que desarrolle requiere características concretas para las personas que quieran participar.

En el Manual para la gestión de voluntariado (Plataforma del Voluntariado de España, 2006), se exponen algunos elementos comunes y características que debe tener un voluntario y los puntos claves para participar en las organizaciones de voluntariado:

Elementos comunes de las personas voluntarias:

“Inquietud e interés por el voluntariado y la labor que realiza. Disponibilidad para dedicar tiempo y su persona a la labor voluntaria y

a la preparación que la misma requiere. - Apertura, respeto y tolerancia con todos los seres humanos. - Generosidad y gratuidad para buscar en todo el voluntario la promoción de las personas a quien se dirige su labor, por encima de intereses personales”. (PVE, 2006, p40).

Y la labor se caracteriza por:

“El voluntariado es una persona que busca ser más humana en su relación con los demás. - El voluntariado es una actividad que implica el conjunto de la persona. - No es sólo un hacer, sino un hacer desde el ser. - El voluntariado es una experiencia transformadora, nos hace crecer, cuestionar, reclamar, comprometernos. - El voluntariado es una expresión pública de nuestra ciudadanía, una manera de ser ciudadano, de participar activamente en esta sociedad.” (PVE, 2006, p41).

Los pilares en cualquier proceso de participación activa en organizaciones de voluntariado:

“Querer participar: para que la participación se produzca en las organizaciones es necesario que sus miembros quieran tomar parte, quieran intervenir en el proceso asociativo,

en sus actividades, etc. La motivación no es sólo una condición necesaria (aunque no suficiente por sí sola) para la incorporación a la asociación o para su puesta en marcha. Es un factor que seguirá incidiendo sobre todo el proceso asociativo, que será necesario cuidar y reforzar. - Saber participar: para que la participación asociativa pueda producirse, no basta con que las personas quieran participar, es preciso que sepan cómo hacerlo, que cuenten con los conocimientos, capacidades, habilidades o destrezas necesarias para tomar parte, intervenir en la consecución de los objetivos, en la satisfacción de sus motivaciones, para hacerlo, además, de forma colectiva. Nos referimos, por lo tanto, a la formación como una segunda condición necesaria para la participación asociativa. - Poder participar: para que se produzca la participación en una organización de voluntariado no es suficiente que sus

miembros, o aquellas personas a las que se dirige, quieran tomar parte en el proyecto asociativo y cuenten con los conocimientos necesarios. Es necesario que puedan tomar parte, que existan las ocasiones, los cauces, las estructuras, etc., que hagan posible la participación efectiva. Hay que tener en cuenta que debe existir una organización participativa como la tercera de las condiciones necesarias para que pueda producirse la participación en el interior de las asociaciones de voluntariado. Y estamos relacionando, además, y no por casualidad, la organización con el poder. Poder entendido como capacidad, poder hacer, puesto que la organización posibilita la acción asociativa. Y poder entendido, en su significado más clásico, como influencia sobre otras personas, puesto que es en torno a las organizaciones donde se establecen los espacios de influencia, sus conflictos y luchas, en la asociación.”(PVE, 2006, p52).

2.2

DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES

Existen diferentes documentos que articulan los derechos y deberes tanto de los voluntarios como de las organizaciones, la ley del voluntario y el Código Ético del voluntario de España presentan algunos de ellos.

La claridad en los derechos y deberes son fundamentales en la acción voluntaria debido a la responsabilidad que implica esta labor en la organización, entre los mismos voluntarios y con la sociedad.

Los voluntarios se convierten en una representación de la organización en los territorios y mantener la confianza y el prestigio

de la organización queda en manos de cada voluntario.

De la labor de cada voluntario depende el éxito y el desarrollo de las actividades co-creadas, al igual que el cumplimiento de las organizaciones con las obligaciones frente a los voluntarios, la sociedad y los programas diseñados.

En el informe “Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas” (2009), se establece una relación entre los derechos, deberes y obligaciones tanto de los voluntarios como de las organizaciones, la cual se presenta a continuación:

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

A) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen

DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

F) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten

OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES

C) (...) y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos d) Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES
	<p>A) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, (...)</p> <p>B) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria</p> <p>c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir, bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción</p> <p>d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria</p> <p>e) Actuar de forma diligente y solidaria</p>	<p>A) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización</p>
<p>B) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias</p> <p>C) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación</p>	<p>A) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas</p>	

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES
<p>D) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente</p>		<p>B) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente</p>
<p>E) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades</p>		<p>C) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio (...)</p>
<p>F) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario</p>	<p>H) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización</p>	<p>C) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifi que para el desarrollo de su actividad</p>
<p>G) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla</p>	<p>G) Seguir las instrucciones adecuadas a los fi nes que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas. i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones</p>	<p>F) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas</p>

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	OBLIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES
<p>H) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución</p>		<p>H) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados</p> <p>I) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario</p>

Cuadro tomado de (Emilio López Salas, 2009, p38).

En el Código Ético del Voluntariado (2000) se presentan los deberes del voluntario hacia los diferentes actores con lo que se relaciona evidenciando una reflexión y autocrítica más profunda sobre el papel del voluntario en la sociedad y el sentido de su acción. En ese sentido los deberes del voluntariado hacia los beneficiarios, hacia la organización, hacia los otros voluntarios y hacia la sociedad (Código Ético, Plataforma del Voluntariado de España, 2000), consisten en:

Deberes del voluntario hacia los beneficiarios:

Entrega generosa de lo mejor de uno mismo.

- * Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.

Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y

desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.

Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de los beneficiarios, conociendo y acatando la Declaración Universal de los derechos Humanos.

- * Confidencialidad y discreción en el uso de los datos relativos a los beneficiarios.
- * Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.
- * Fomentar en los beneficiarios la superación personal y la autonomía.
- * Informar a los beneficiarios de manera objetiva, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.

* Denunciar cualquier violación de los Derechos Humanos.

Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.

* Comprender la situación de partida del beneficiario.

* Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo.

* Ser paciente a la hora de respetar resultados de las acciones realizadas.

.....
Deberes del voluntario hacia la organización:
.....

Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y métodos de trabajo de la organización.

Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.

* Confidencialidad y discreción.

* Hacer un uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición del voluntario.

* Utilizar debidamente la acreditación que la organización proporciona al voluntario.

* Interrumpir la colaboración cuando la

organización justificadamente lo solicite.

Comprometerse de modo meditado, libre y responsable.

* Cumpliendo los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.

* Demandar y participar en actividades de formación, necesarias para la calidad del servicio prestado.

* Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.

* En caso de renuncia, comunicar con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o a la organización.

* Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.

Participar imaginativamente en la organización.

* Informar sobre las necesidades no satisfechas de los beneficiarios y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.

* Informar sobre la posible inadecuación de los programas. Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.

Colaborar de manera gratuita y desinteresada.

Deberes del voluntario hacia los otros voluntarios

Respetar la dignidad y la libertad de los otros voluntarios, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.

* Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.

Fomentar el trabajo en equipo, propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.

* Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.

* Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.

Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.

* Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.

Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.

Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.

Deberes del voluntariado hacia la sociedad

Promover la justicia social, fomentando una cultura de la solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado.

Conocer la realidad socio-cultural, para mejorarla, atendiendo las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia.

Tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Complementar la acción social de las distintas administraciones públicas, para dar un mejor servicio a la sociedad, sin proporcionarles un pretexto para eludir sus propias responsabilidades.

* Comunicar a las instituciones pertinentes las situaciones de necesidad o marginación y reclamarles compromisos para solventarlas.

Procurar que el voluntario no impida la creación de empleo.

* Detectar posibles yacimientos de empleo en relación a las necesidades cubiertas por el voluntario que deben ser asumidas por otros sectores.

Transmitir, con sus actividades, acciones, palabras... aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo voluntario.

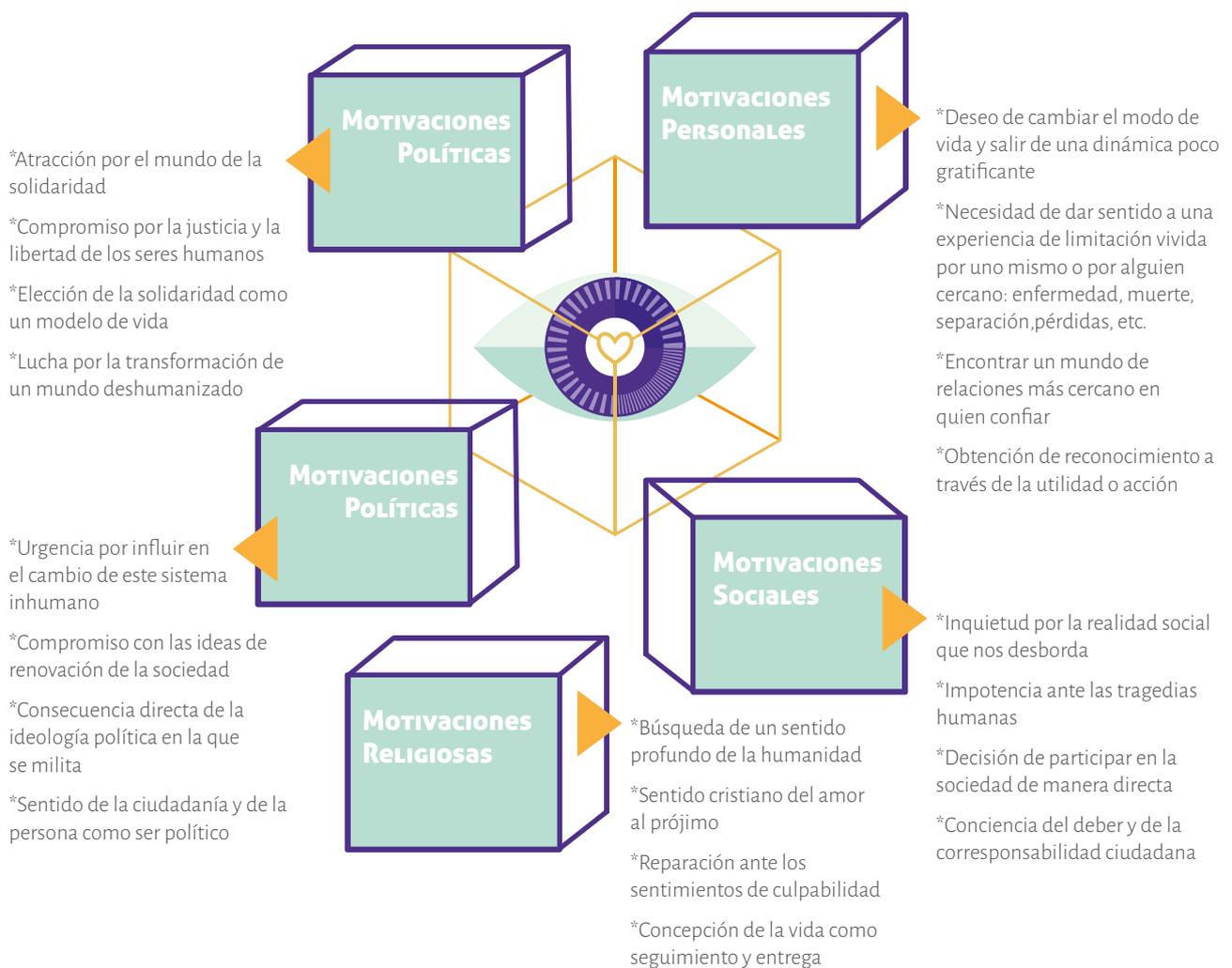
* Ser coherente con la actitud de voluntario en el día a día”.

2.3 TIPO DE MOTIVACIONES

La acción voluntaria es impulsada por múltiples y diversas motivaciones que permiten un acercamiento a las diferentes organizaciones que tienen programas de voluntariado. Cada una de las razones que motivan a las personas para ejercer la acción voluntaria son completamente válidas y respetables. Las organizaciones con programas de voluntariado deben hacer una gran labor para identificar los enfoques de sus

programas e indagar en las motivaciones de las personas que manifiestan interés por ser voluntarias, de esta forma se logra obtener vínculo, compromiso y permanencia por parte de los voluntarios en los programas.

En el Manual para la gestión de voluntariado (2006), se expone una clasificación de los diferentes tipos de motivación (PVE, 2006, p52):





CAP.3

REIVINDICAR EL PAPEL DEL VOLUNTARIADO

“El voluntariado no es un mero
“hacedor” de proyectos,
es un restaurador
del sentido de la vida.”

Jully Rodríguez Rodríguez

3 REIVINDICAR EL PAPEL DEL VOLUNTARIADO



En el contexto histórico del voluntariado se evidencia cómo éste ha ido evolucionando, pasando de ser modelos de voluntariado orientados a la acción con principios asistencialistas, a ser modelos de gobernanza que promueven la participación de la sociedad civil en la búsqueda de una transformación social con principios de solidaridad y justicia. Como señala Joaquín García: “No existe la solidaridad sin justicia, ésta es su expresión básica y primera; ser solidario es antes que todo cumplir con el correspondiente deber. La solidaridad exige la justicia y la presupone en cuanto que ésta afirma la dignidad moral del sujeto humano y la igualdad entre todos los seres humanos” (García, 1998, p57).

Esta misma claridad en el concepto permite una construcción más sana donde todos ofrecen sus habilidades, conocimiento y poder, al servicio de la sociedad, bajo una estructura horizontal donde nadie es más que nadie, sino que por el contrario todos desde un mismo nivel aportan hacia un mismo objetivo, y tanto los voluntarios como las comunidades beneficiadas tienen las mismas capacidades para participar y aportar.

El hecho de ser parte de una sociedad, implica un deber y una responsabilidad frente a la misma

en la búsqueda de un bienestar colectivo. La PVE plantea que cualquier acción voluntaria independiente del ámbito que desarrolle, presenta tres características que orientan la acción y que se pueden dar de modo aislado o simultáneo: orientación a la transformación, orientación a la ayuda, orientación a la participación:

“Toda acción voluntaria tiene una Dimensión Transformadora sea cual sea el ámbito en el que se pueda desarrollar. Una acción que pretende cambiar a mejorar una realidad, siempre tendrá una dimensión transformadora, ya sea atendiendo a personas en riesgo o exclusión social, repoblando un bosque, elaborando una guía didáctica para un museo. El voluntariado debe ser capaz de modificar y transformar situaciones de desigualdad e injusticia social” (PVE, 2017, p3).

Reivindicar el papel que juega el voluntario, darle el lugar y el reconocimiento que merece, es una labor diaria que exige la distinción de actuaciones que no corresponden al nuevo enfoque de la acción voluntaria, la claridad expuesta anteriormente sobre las actividades que no representan el voluntariado es un primer paso. Sin embargo hay otras actividades

que quedan cobijadas dentro de lo que se considera acción voluntaria, pero que no logran trascender hacia la dimensión transformadora. Esta dimensión transformadora es vista no solo hacia las organizaciones y comunidades donde están enfocados los diferentes programas de voluntariado, sino también una dimensión transformadora hacia el propio ser de cada voluntario. La acción voluntaria requiere reciprocidad.

La lógica de mercado ha permeado la sociedad en todos los sentidos y con el neoliberalismo ya no sólo se cuantifica y mercantiliza la economía sino también las relaciones personales, “En nuestra vida cotidiana el sentido utilitarista nos ha calado de tal forma que ni siquiera el voluntariado se escapa de ello.” (Rodríguez, s.f., p14). Dicho sentido utilitarista se puede evidenciar en diferentes escenarios de las organizaciones que cuentan con programas de voluntariado donde los proyectos de acción se convierten en un fin y no en el medio. Por un lado están las organizaciones que presentan múltiples necesidades en personal y requieren de apoyo de voluntarios en diferentes actividades, sin un acompañamiento de fondo ni un proceso de sensibilización y formación que permita generar un vínculo entre la causa y la acción, pasando a

ser simplemente una demanda de necesidades cruzadas con una oferta de capacidades/tiempo de las personas voluntarias.

Por otro lado están las organizaciones que a través de los programas de voluntariado realizan un gran trabajo de mercadeo o en otros casos deducción de impuestos, donde en su objetivo final prevalece el beneficio de la organización y no de la población donde se interviene, no se deja capacidad instalada ni tampoco hay un proceso de sensibilización ni seguimiento y mucho menos de empoderamiento y gobernanza en los voluntarios ni en las poblaciones intervenidas. Por ello, es necesario evaluar y replantear constantemente el acompañamiento, la formación, la organización, la sensibilización del voluntariado y la alineación entre el discurso y la realidad de la acción.

El compromiso de las organizaciones a desarrollar programas de voluntariado transversales e integrales es fundamental, al igual que el respaldo del Estado y la apertura de espacios que permitan la acción colectiva, estandarización de modelos de formación y gestión del conocimiento. “El voluntariado moderno expresará su contribución de solidaridad auténtica hacia los

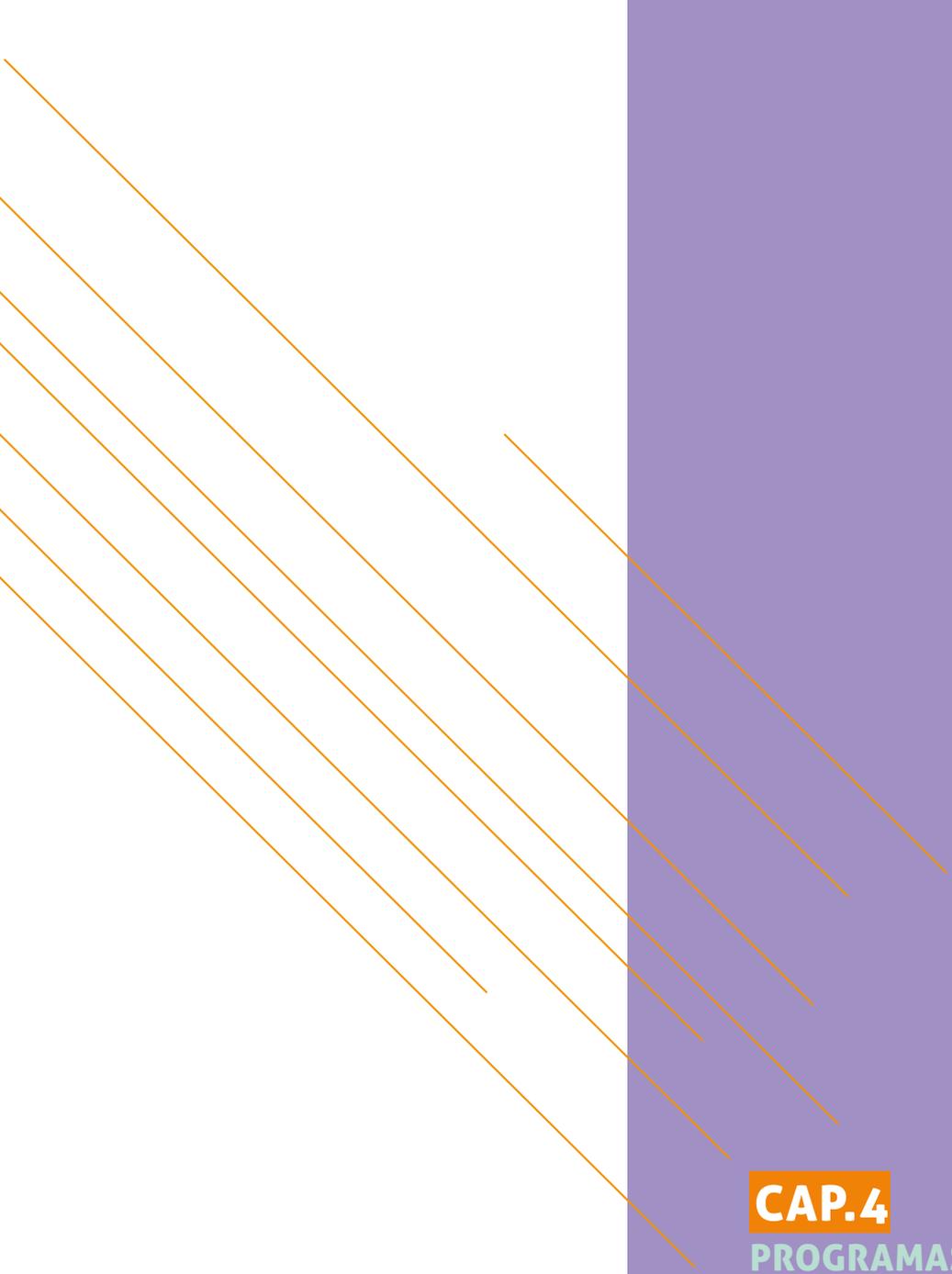
ciudadanos en dificultad, si colabora lealmente, junto al tercer sistema y a las instituciones, en la lucha a la exclusión social” convirtiéndose en un recurso más del sistema de protección social (Tavazza, L., 1994. En: Universidad de Valladolid, s.f., p10).

Los programas del voluntariado no se deben ver como sustituyentes de la labor del Estado, sino más bien como complemento y apoyo. Se debe pasar de la fragmentación y confrontación a la construcción conjunta que exige presencia y compromiso de todos los actores.

El voluntariado debe tener claridad y madurez en el concepto, ser consciente del rol que juega en la sociedad y asumir con responsabilidad el compromiso en cada acción que decide apoyar. Como se planteó anteriormente no basta con la buena voluntad, sino más bien con entender la

responsabilidad que debe asumir por ser parte de una sociedad.

Se debe pasar de ser activistas espectadores a ser actores en la sociedad y de ser solo críticos de las ausencias del Estado a buscar generar alianzas entre los diferentes actores para lograr un trabajo más potente en red. Se requiere consciencia, construcción y unión de todos los actores: “Los voluntarios son actores locales capaces de iniciativas que promueven la acción conjunta..., el voluntario se hermana esencialmente con la acción colectiva y su signo es la puesta en movimiento de la cultura cívica y la movilización de nuevos actores...pero su secreto está en el mismo movimiento que suscita, en la iniciativa que provoca, en la acción compartida que convoca” (García, 2001, p6). Reivindicar el papel del voluntario es concebirlo como un puente de transformación social.



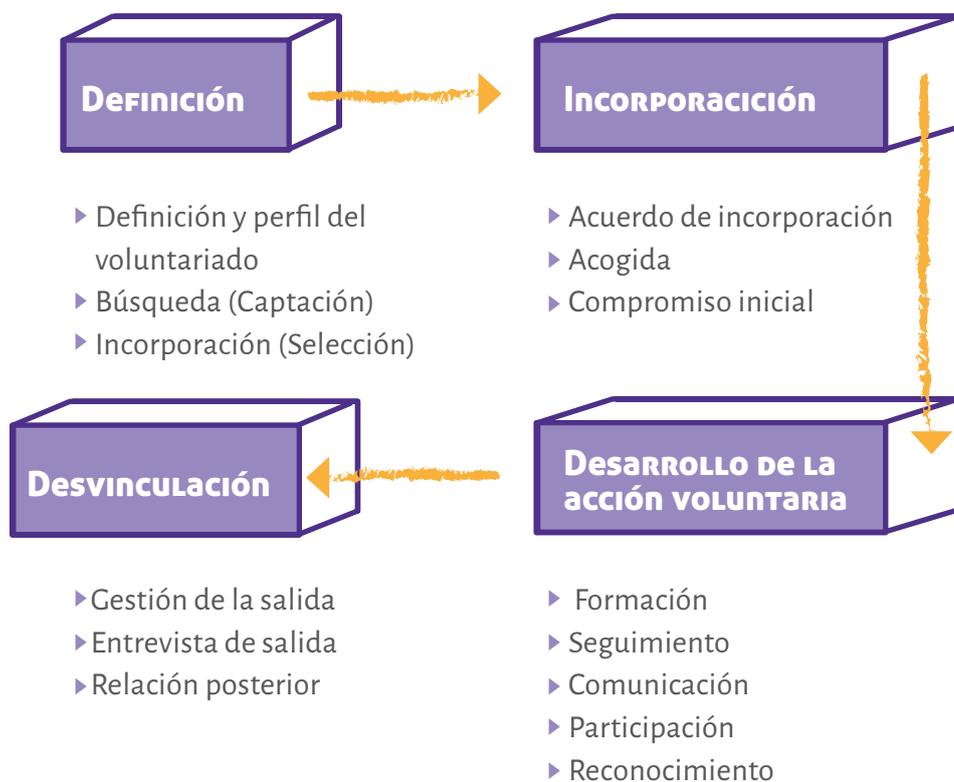
CAP.4

PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

4.1 CICLO DEL VOLUNTARIADO

El ciclo del voluntariado es la representación del proceso del voluntariado en una organización, su esquema sigue el siguiente recorrido expuesto en el informe de “Claves para la gestión del

voluntariado en entidades no lucrativas” (2009), teniendo presente que todos los programas e intervenciones dependen del contexto, las personas y las organizaciones.



Contenido tomado de: (Salas, 2009, p46).

DEFINICIÓN

El punto de partida está en la definición y perfil del voluntariado que depende del tipo de programa que se tenga y las actividades que requieran, una vez definido el programa con el perfil del voluntario se realiza la captación o búsqueda de las posibles personas que quieran participar y la incorporación o selección del voluntariado.

INCORPORACIÓN

En este punto se debe dejar claro los acuerdos, las actividades a desarrollar y los compromisos, derechos y deberes de los voluntarios en la organización.

Es clave tener claridad en este punto ya que el voluntario se convierte en un representante de la organización en los lugares donde se interviene.

DESARROLLO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

Este es el punto más fundamental del ciclo del voluntariado y en el que las organizaciones tienen la responsabilidad de generar estos espacios y realizarlos con todo el rigor para garantizar permanencia del voluntariado, pero más allá de eso, para lograr un impacto en la vida de las personas que lo ejercen. El desarrollo de la acción voluntaria está compuesta varios factores claves: formación, seguimiento, comunicación, participación y reconocimiento.

DESVINCULACIÓN

Cuando un voluntario decide retirarse o por diferentes motivos hay una desvinculación, es importante realizar toda la gestión y documentación de salida. Entender los motivos para una mejora continua del programa y mantener una relación posterior con los voluntarios que se desvinculan.

4.2

MODELOS DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS

Existen múltiples maneras de entender el papel del voluntariado dentro de las organizaciones, el cual varía según la concepción que se tenga del mismo. Es por esto que partimos de la definición de voluntariado discutida y analizada anteriormente enfocada hacia una dimensión de transformación social

para abordar el diseño de los programas de voluntariado.

Con base en el Informe “Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas” (2009), se presenta uno de los modelos más comunes para la formulación de proyectos:

Qué es voluntariado y cuál es su papel en nuestra organización.

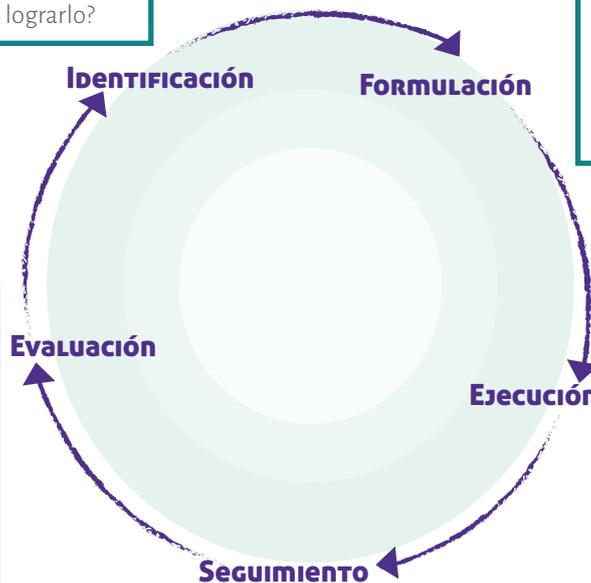
- ¿Cuál es la nueva situación del voluntariado que pretendemos en nuestra organización?
- ¿Cuál es el modo en que vamos a hacerlo?
- ¿Cuáles son las posibilidades de lograrlo?

La formulación requiere del esfuerzo de plasmar por escrito el resultado de vincular la identificación del programa con la ejecución del mismo.

Definir:

- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Resultados previstos
- Actividades previstas
- Medios necesarios

- **Pertinencia:** utilidad respecto a las necesidades
- **Eficiencia:** cómo es el uso de los medios disponibles
- **Eficacia:** grado de cumplimiento de objetivos
- **Impacto:** logros más allá de los objetivos concretos
- **Sostenibilidad** (viabilidad): capacidad de permanencia



Se trata de llevar a la práctica, de hacer realidad, todo lo previsto en el programa de voluntariado. La ejecución requiere capacidad para programar, gestionar y coordinar las actividades previstas.

El seguimiento tiene como finalidad:

- Conocer la evolución
- Identificar causas de posibles desviaciones o deficiencia
- Elaborar y proponer medidas rectoras o alternativas

Contenido tomado de: (Salas, 2009, p69).

IDENTIFICACIÓN

Esta etapa parte de la claridad del concepto de voluntariado para darle apertura al diseño de lo que se quiere hacer, se propone dar respuestas a las siguientes preguntas y los siguientes pasos a seguir: ¿Cuál es la nueva situación del voluntariado que pretendemos en nuestra organización?, ¿Cuál es el modo en que vamos a hacerlo?, ¿Cuáles son las posibilidades de lograrlo?

Pasos a seguir: análisis de participación en la organización, análisis de problemas para el desarrollo de acciones con voluntariado, análisis de objetivos en el trabajo con voluntariado, análisis de alternativas y estrategias de participación del voluntariado.

En esta primera fase se debe contar con la participación de los actores que están vinculados a la organización.

FORMULACIÓN

En esta etapa se construye la estructura que le dará forma al programa de voluntariado. Con base a los principios de elaboración de marco lógico y de la matriz de planificación de proyectos se desarrollan los siguientes puntos que se convierten en la base de la ejecución. En esta etapa es de gran importancia dejar todo por escrito: objetivo general, objetivos específicos, resultados previstos, actividades previstas, recursos necesarios.

Aquí también se propone dar respuesta a las siguientes preguntas que darán orientación a los objetivos, las actividades, los recursos y los

resultados previstos:

¿Por qué hacemos un programa de voluntariado?, ¿qué esperamos obtener de la participación o incorporación del voluntariado en nuestra organización?, ¿qué es lo que realizaremos para conseguirlo?, ¿para quién/con quién lo haremos?, ¿mediante qué procedimientos ejecutaremos lo previsto?, ¿cuándo se hará cada cosa? , ¿dónde se hará?, ¿qué recursos se utilizarán?, ¿cuánto costará?, ¿cómo se tomarán las decisiones?, ¿qué áreas o departamentos participan en la acción con personas voluntarias y cómo?, ¿qué personas participan y cómo?, ¿quién hará qué?, ¿qué será necesario y no puede ser controlado en el programa?, ¿qué riesgos existen?, ¿qué pasará cuando el programa acabe?.

EJECUCIÓN

Busca llevar a la práctica todo lo estructurado y previsto del programa. para una gestión y coordinación de la ejecución del programa se recomienda realizar un plan operativo que sirve para identificar tareas más específicas que permitan el desarrollo de las actividades. Para realizar un plan operativo se deben definir algunos elementos como: definir y asignar las tareas y las acciones a desarrollar por las personas voluntarias Ordenación cronológica de las tareas, establecer un calendario o planificador de las tareas en el tiempo. Identificar y definir los responsables para la toma de decisiones, establecer el mapa de relación del voluntariado con el resto de actores de la intervención, establecer

la responsabilidad de la persona voluntaria en el desarrollo de la actividad.

SEGUIMIENTO

Busca analizar que la ejecución que se está realizando cumpla con lo esperado, conocer la evolución del programa e identificar causas de problemas y oportunidades de mejora.

Para realizar un buen seguimiento de un programa de voluntariado se recomienda tener en cuenta: que no debe el tiempo mínimo posible y se debe hacer con cierta periodicidad fijada previamente, deben estar bien definidos los hitos y unidades de análisis, debe contarse con la opinión y valoración de todos los que intervienen, integrar datos cuantitativos y cualitativos.

EVALUACIÓN

Esta etapa permite analizar si el programa que se está desarrollando cumple con todo lo planeado, mide la eficiencia, la eficacia, el impacto, la viabilidad o sostenibilidad y la pertinencia. La evaluación debe hacerse de manera continua.

Otro modelo construido por el profesor Jesús Antonio Muñoz Cifuentes de la asignatura “*Rol del gerente social*” de la Maestría de Gerencia en empresas sociales para la innovación y el desarrollo local de la universidad EAFIT, presenta la construcción de una metodología que inicia desde el liderazgo de sí mismo, para poder pasar a liderar a otros, a liderar proyectos y por último construir futuro. Este modelo ha sido la base de La Red de Liderazgo Juvenil⁴ un programa exitoso liderado por EAFIT, a través de EAFIT Social y la Universidad de los Andes, contando con el apoyo de diferentes organizaciones y construida gracias a la unión de los esfuerzos en la alianza público-privada.

El enfoque de liderazgo que plantea, es pertinente en todo el tema del voluntariado, ya que un voluntario es un líder en la sociedad.

⁴ La Red de Liderazgo Juvenil es un programa realizado en diferentes ciudades de Colombia desde el año 2009, donde se brinda acompañamiento una vez al mes durante 3 años a un grupo de estudiantes, docentes y directivos a través de cátedras gerenciales sobre liderazgo, ofreciendo herramientas para adquirir competencias para fortalecer sus proyectos de vida y transformar sus comunidades.

Para abordar una metodología en cualquier tipo de programa donde se coordine, se debe partir por entender el liderazgo basado en el desarrollo, el cual lo explica a través del siguiente cuadro.

TRANSFORMACIÓN = DESARROLLO				
	ACTIVIDAD	RELACIÓN		PERSONAS
		Sujeto/objeto (Interacción)	Sujeto/Sujeto (Interacción)	
DESTINO	Generación de valor	Productividad	Construcción de consensos	Integridad
PROCESO	Sistema organizacional	Valor: Uso/Utilidad	Conversación	Comportamiento
ORIGEN	Apuesta estratégica	Función	Legitimidad	Emoción/ Cuerpo/ Lenguaje
[Liderazgo]	[Social y organizacional]	[Técnico y tecnológico]	[Con el otro]	[Con si mismo]

Contenido tomado de las notas de clase de la asignatura "Rol del gerente social" de la Maestría de Gerencia en empresas sociales para la innovación y el desarrollo local de la Universidad EAFIT: (Jesús Antonio Muñoz Cifuentes, 2017).

► 4.2. MODELOS DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS

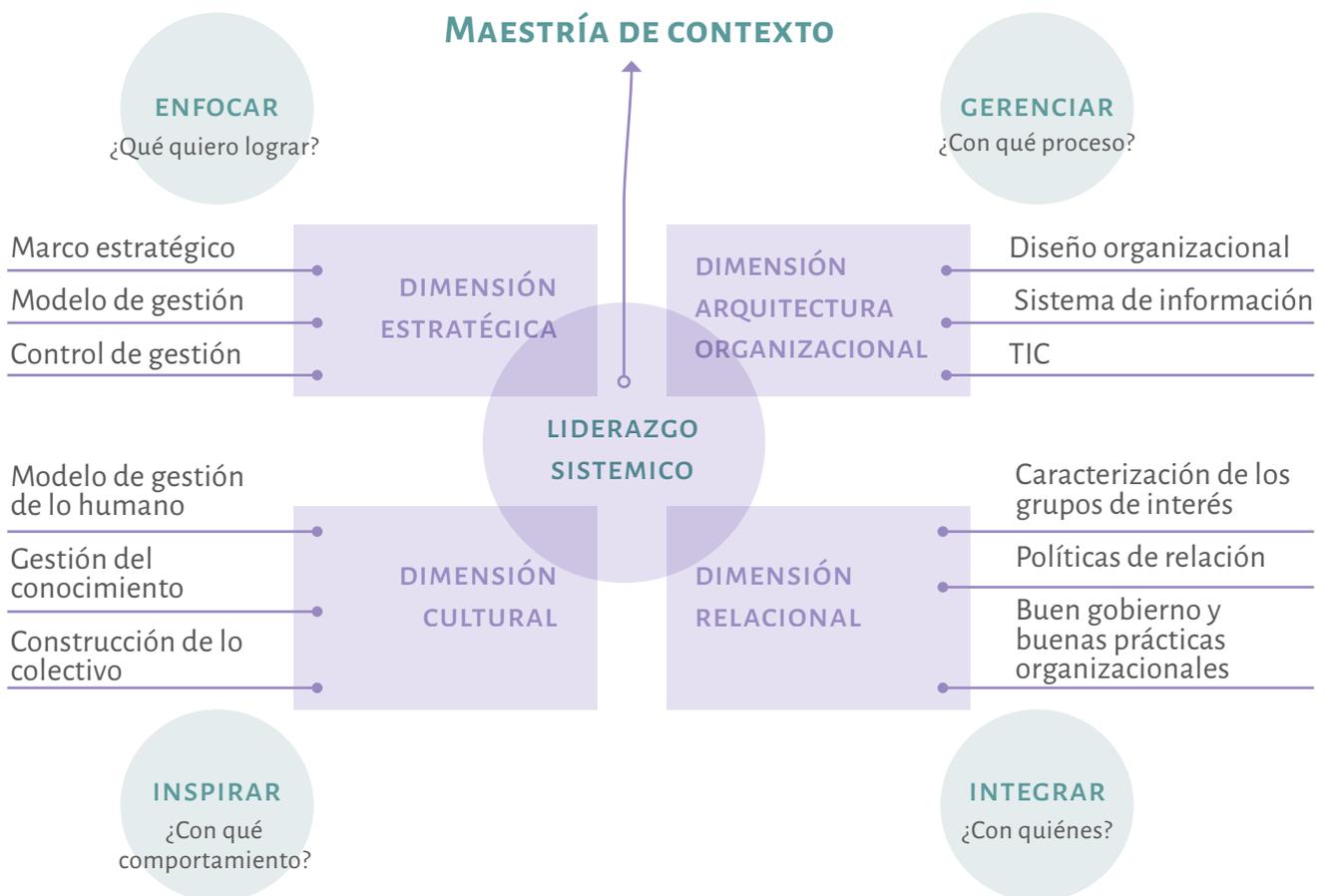
El liderazgo personal se enfoca en la integridad y el entendimiento desde el ser.

El liderazgo con el otro busca legitimarlo y reconocerlo en una relación de confianza, donde las conversaciones y la cotidianidad permiten construir el mejor diagnóstico de cualquier organización o comunidad. Si se centra cualquier tipo de trabajo o programa en las personas, se puede generar efectividad, productividad y de esta manera generar valor.

En lo más simple, nace el aprendizaje más

significativo, desde el sentido y la motivación, no desde la norma impuesta.

Trabajar en el liderazgo a partir de sí mismo permite transformar no sólo la organización sino trascender al descubrimiento de un sentido y hacia el desarrollo de la sociedad. Una vez concebido el liderazgo como factor fundamental para la acción, la transformación y el desarrollo, se presenta la metodología del liderazgo sistémico construida por el profesor Jesús Antonio, la cual permite desarrollar cualquier tipo de programa:



Contenido tomado de las notas de clase de la asignatura "Rol del gerente social" de la Maestría de Gerencia en empresas sociales para la innovación y el desarrollo local de la Universidad EAFIT: (Jesús Antonio Muñoz Cifuentes , 2017).

Esta metodología está guiada y moldeada según el contexto y está compuesta por 4 dimensiones:

La primera es la dimensión estratégica

que responde a la pregunta: ¿Qué quiero lograr?, cuyo objetivo es enfocar el proyecto/ organización/programa.

En esta etapa se realiza todo el modelo de acción, el marco estratégico define hacia qué propósito está enfocado el plan y el modelo de gestión, es visionar la forma como se quiere lograr. El control de gestión se recomienda al igual que el modelo anterior ser económico, concreto y que demande poco tiempo y sirve para poder evaluar y controlar los procesos.

La segunda es la dimensión de arquitectura organizacional

que responde a la pregunta: ¿Con qué proceso? con el objetivo de gerenciar. Una vez teniendo claro el enfoque y lo que se quiere lograr, entra la etapa que le da forma a la ejecución. En esta etapa se realiza el diseño organizacional el cual define toda la cadena de valor, también se analiza el sistema de información y el uso de las TIC.

La tercera es la dimensión relacional

que responde a la pregunta: ¿Con quiénes? teniendo como objetivo integrar. En esta etapa se caracterizan todos los grupos de interés, se definen las políticas de relación

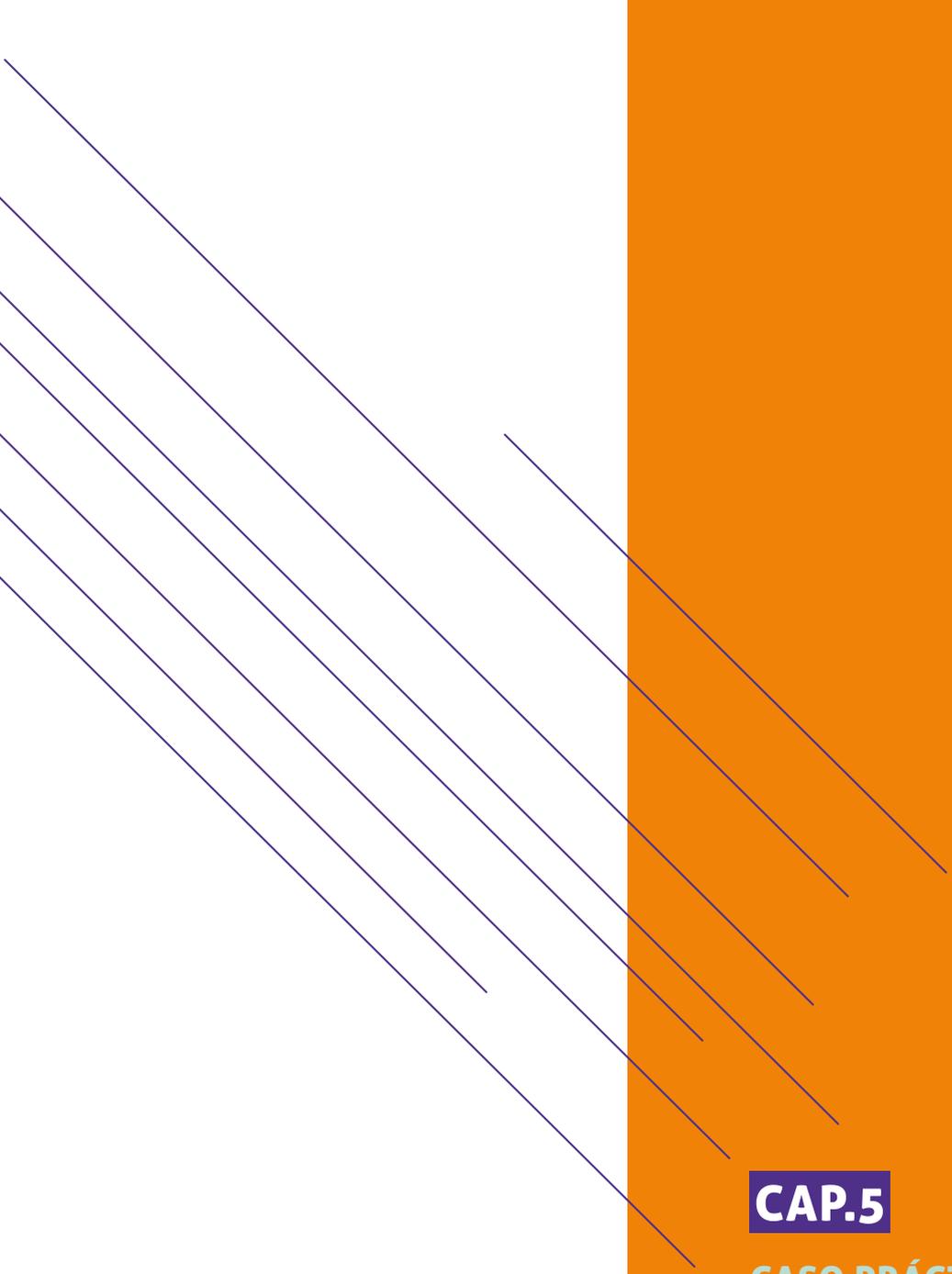
y de buen gobierno y buenas prácticas organizacionales. Es aquí donde se identifican las posibles alianzas y redes.

La cuarta es la dimensión cultural

que responde a la pregunta: ¿Con qué comportamiento?, su fin es inspirar. En esta etapa se realiza el modelo de gestión desde lo humano, toda la gestión de conocimiento y la construcción de lo colectivo. Aquí se empieza a construir redes y trabajo en equipo y a documentar y compartir toda la experiencia y aprendizaje de los procesos.

Ambos modelos presentados son sólo formas que se pueden utilizar y aplicar según el contexto, las necesidades y las intenciones, y pueden ser usados para el diseño de programas de cualquier ámbito. No representan una camisa de fuerza ni tampoco aseguran el éxito de los proyectos. Para el caso del voluntariado todos estos modelos deben ir acompañados de los conceptos que se vieron anteriormente y todo lo que se vio en el rol del voluntario: perfiles, derechos y deberes, motivaciones y ciclo de voluntario.

Hay varios contenidos de gran utilidad, guías para la creación o coordinación de programas de voluntariado y cursos de formación en línea en el tema en la PVE.



CAP.5

CASO PRÁCTICO

► 5. CASO PRÁCTICO

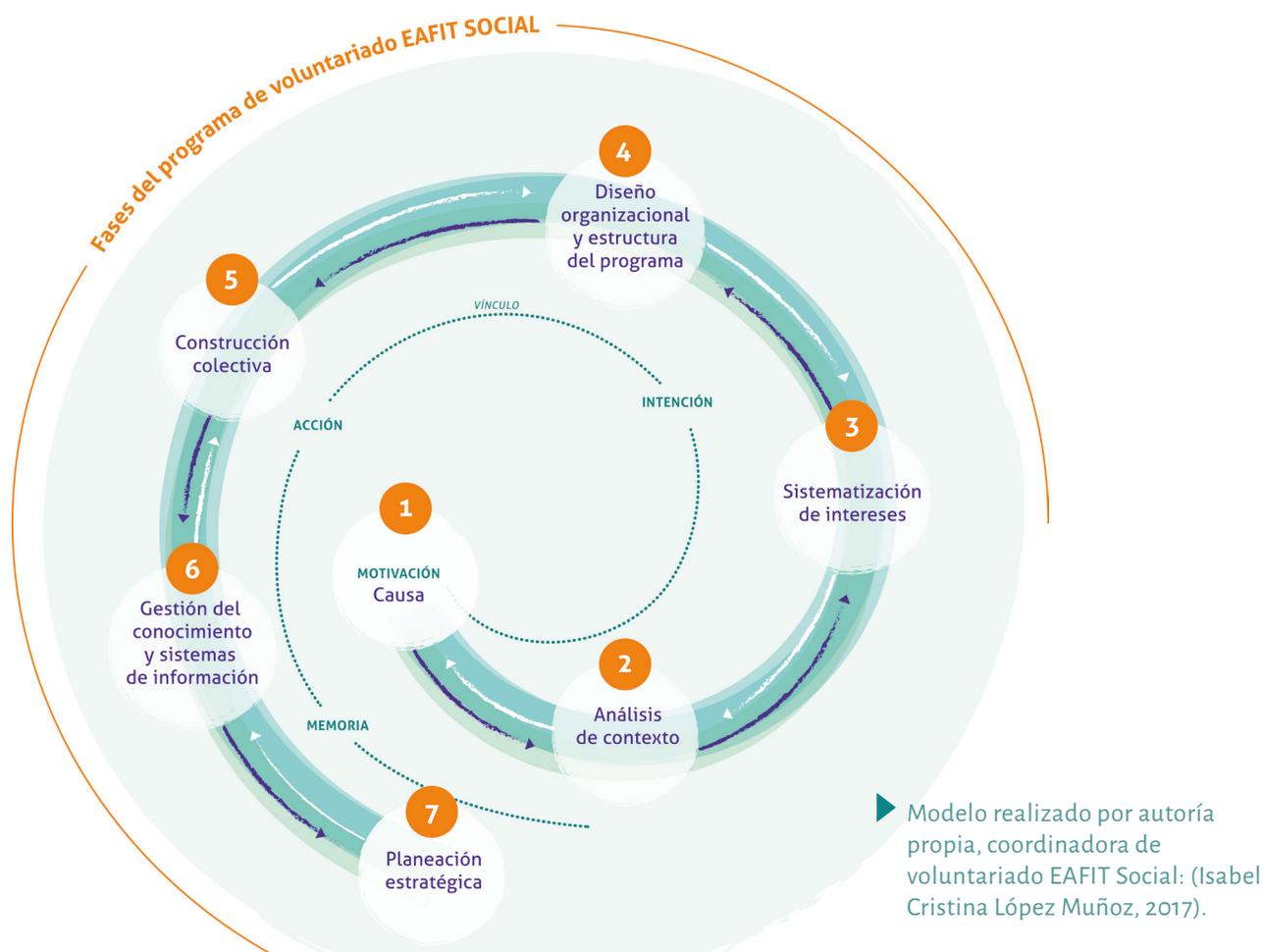
Como caso práctico se realizó la implementación del programa de voluntariado de EAFIT Social. EAFIT Social es el Centro de innovación social de la Universidad EAFIT que nace en el año 2007, con la misión de contribuir a la transformación social, creando oportunidades a partir de las necesidades sociales y a través del liderazgo inspirador de los territorios y las comunidades, bajo la premisa del desarrollo ético y sostenible. Se desempeña enfocando sus programas de forma transversal en tres líneas estratégicas: académica, gestión del conocimiento e intervención social y cultural.

El programa del voluntariado se crea bajo la línea estratégica de intervención social y cultural, donde el resultado logrado hasta hoy sin contar con los resultados de impacto que el mismo programa puede arrojar, fue el modelo de formulación del proyecto que se definió a

partir de la experimentación, complementada con el conjunto de experiencias en el desarrollo de programas de voluntariado en otras organizaciones que han seguido fases similares de manera empírica

No se encasilla bajo ningún otro modelo ya creado. Sin embargo, tiene en cuenta pasos de los modelos ya existentes y todo lo visto anteriormente que tiene que ver con los conceptos y el ciclo del voluntariado.

El diseño de la estructura del modelo del programa se crea a partir de siete fases, cuatro componentes que se consideran la esencia del accionar de las personas, y en forma de espiral que permite volver desde otro nivel re-estructurar cada una de las fases para llegar nuevamente al centro que es el origen y motor de todo el proceso.



5.1

FASES

FASE 1

Motivación/causa:

La primera fase, parte desde lo humano, lo que motiva a la creación del programa o proyecto, se trata de un propósito superior.

Se convierte no sólo en el primer paso del modelo, sino también en el primer componente que le da sentido a la totalidad del programa. La razón de ser de la organización es la que le da orientación a la motivación o causa que quiere englobar el programa.

Resultado concreto:

*Definición de la motivación/causa.

FASE 2

Análisis de contexto:

En esta fase se analiza lo que dio origen a la creación del programa o motivación, los antecedentes que se han tenido en relación al programa y la caracterización de entorno y de actores.

Resultados concretos:

*Definición, objetivos y líneas estratégicas de la organización.

*Antecedentes

*Caracterización del entorno

*Caracterización de los actores

FASE 3

Sistematización de intereses:

En esta base se busca dejar sistematizado el diagnóstico de los intereses de los actores que

intervienen en el proceso y todo lo que se logró descubrir en la caracterización de actores.

Resultados concretos:

*Diagnóstico de intereses

*Bases de datos

FASE 4

Diseño organizacional y estructura del programa:

En esta fase se hace el diseño organizacional, se seleccionan los líderes de los proyectos o equipo base y se empieza a co-crear toda la estructura del proyecto.

La estructura organizacional sugerida es de forma horizontal con una planeación construida en forma colectiva, generando los espacios de conversación, discusión, reflexión y consensos, para definir qué se es, a donde se quiere ir y de qué manera. Todo alineado con la razón de ser de la organización y los factores construidos en las fases anteriores.

Resultados concretos:

*Estructura organizacional

*Modelo de gestión humana y ciclo del voluntariado

*Estructura del programa

*Estrategias de alianzas

FASE 5

Construcción colectiva:

En esta fase se deben abrir espacios de encuentros de los diferentes actores para construir de manera conjunta los proyectos a

desarrollar y las actividades, alineados con toda la estructura diseñada y el enfoque asignado.

En esta fase se debe tener un proceso de formación constante para que se pueda desarrollar la construcción colectiva de manera exitosa y generar los espacios de retroalimentación.

Resultados concretos:

- *Generación de vínculo
- *Creación y desarrollo de proyectos y actividades

FASE 6

Gestión de conocimiento y sistemas de información:

Cada proceso de las fases anteriores desarrollaron proyectos y contenidos de aprendizajes y conocimiento los cuales se deben constantemente registrar, documentar y sistematizar.

Se recomienda que cada proyecto se convierta

en una guía donde se registre los procesos y los resultados.

Resultados concretos:

- *Modelos de gestión y creación de procesos
- *Contenidos
- *Guías

FASE 7

Planeación estratégica:

Esta fase es la que genera valor al programa, porque permite evaluar con una visión estratégica todo el proceso desarrollado, reestructurar cada una de las fases anteriores y desarrollar el modelo de sostenibilidad alimentado por la gestión del conocimiento y de los sistemas de información obtenidos en el programa.

Resultados concretos:

- *Evaluación y seguimiento
- *Modelo de sostenibilidad
- *Generación de valor

5.2

COMPONENTES



Los componentes identificados en el modelo son la esencia del accionar de las personas en los programas de voluntariado y en diferentes situaciones.

Se identificó que todo comienza con la motivación o la causa que mueven a las personas a buscar el lugar donde aportar su tiempo y sus capacidades al servicio de otro o al servicio de una causa. Es un comportamiento humano que se identifica como primer componente y también como primera fase del modelo.

El paso siguiente a la motivación es la intención, donde se busca la forma de hacer realidad o materializar esa motivación/causa. Ésta se ve reflejada durante las fases 2, 3 y parte de la 4.

En la fase 4 y la fase 5 está presente el componente de la acción. Sin embargo, se ha identificado que es allí donde la mayoría de los voluntarios desisten, ya que tienen la motivación, la intención pero a la hora de hacer y comprometerse con los proyectos ni la asistencia ni los resultados son tan exitosos.

Pasar de la motivación a la acción es el gran reto en los programas de voluntariado y es allí donde se identifica que ese paso se genera a través de un vínculo, el cual se crea en los territorios.

Cuando no se asume un problema como propio, tampoco se asume una búsqueda de solución, y cuando las causas ajenas se convierte en causas propias es donde el compromiso aumenta y la permanencia de los voluntarios en los programas se da.

Una vez vinculado el voluntario con la causa se pasa a la acción donde el compromiso es fundamental, la asignación de tareas claras, la formación, el seguimiento, la retribución y los espacios de participación, creación y empoderamiento.

Después de la acción viene en la fase 6 y 7 la memoria. Que busca no repetir los mismos errores, generar conocimiento y aprendizajes no solo para el voluntario sino también para el territorio, el programa mismo y el interior del ser de cada persona que participa.

5.3

MODELO EN ESPIRAL



Generalmente los modelos de los programas parten desde una planeación estratégica. Sin embargo, el contexto se encarga de realizar cambios esenciales en la planeación ya establecida, lo cual no permite una ejecución ni un resultado esperado.

Este modelo se desarrolla, construye y modifica desde el propio contexto para al final agregarle

el componente estratégico, el cual permitirá volver a las fases ya construidas por el contexto y generarle valor, sin perder el centro que está en el propósito o la motivación/causa que le da sentido al programa.

Es por esto que se presenta en forma de espiral permitiendo recorrer las fases de la 1 a la 7 y en otro nivel regresar al centro de la 7 a la 1.

CONCLUSIONES

1. El tema del voluntariado en términos de definiciones aún presenta muchos vacíos en Colombia, existe una única ley con un contenido muy básico, no se han estandarizado manuales de voluntariado, ni se cuenta con códigos éticos del propio país. Además no hay plataformas integrales que permitan formación sobre el tema y el Sistema Nacional del voluntariado en Colombia (que representa el conjunto de instituciones, organizaciones, entidades y personas que realizan acciones de voluntariado) cuenta con una página precaria en contenidos, poco dinámica y desactualizada.

Uno de los objetivos iniciales de este trabajo era evidenciar con datos el aporte del voluntariado en el desarrollo del país. Pero no fue posible demostrar cuantitativamente dicho impacto, debido a la carencia de contenidos, la desarticulación entre los actores y la falta de gestión de conocimiento y medición de impacto alrededor del tema.

Estas carencias en conceptos, en gestión y en institucionalidad, genera un gran reto y también una gran responsabilidad especialmente a las universidades, para asumir la función de crear conocimiento alrededor del tema de voluntariado, creando red con prácticas exitosas y contenidos creados por plataformas como la PVE y demás experiencias en otros países.

2. El voluntariado sin lugar a duda es un puente de transformación social, de gobernanza y de desarrollo local, pero requiere del compromiso y la responsabilidad de todos los actores para lograr trascender y reivindicar esta labor. A través de la historia, el concepto de voluntariado ha tenido diversas transformaciones, pasando de ser acciones asistencialistas a tener enfoques de responsabilidad, solidaridad y justicia. Tener claridad en la evolución y definición del concepto, aprender (no replicar) los caminos



CONCLUSIONES

recorridos por países que cuentan con un mayor desarrollo de contenidos alrededor del tema, generar red y conocimiento, construir de manera colectiva, abrir espacios de participación y formación crítica, acoplarse a cada contexto, buscar constantemente alianzas público-privadas, articular actores, gestionar de manera estratégica... entre otros, son algunos puntos claves evidenciados en este trabajo para lograr la construcción de un voluntariado con dimensión transformadora.

3. Este trabajo es solo el inicio del proceso que se está llevando a cabo en el programa de voluntariado de EAFIT Social, donde uno de los valores agregados más importantes de este caso

práctico, ha sido la construcción colectiva del programa en general y la creación de un modelo de formulación de proyecto (conceptos, fases, componentes, forma).

Se espera que este modelo pueda ser una guía aplicable en cualquier organización. Sin embargo, el mismo contexto y aprendizaje lo irá moldeando y evidenciando en la generación de más contenidos y complementación de este trabajo.

El programa de voluntariado de EAFIT Social en la Universidad se encuentra en ejecución, es por esto, que la memoria de implementación de todas las etapas y giros del espiral del modelo se deberán registrar y compartir en futuros contenidos.



BIBLIOGRAFÍA

- ▶ García Roca, Joaquín. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*, Bilbao. Editorial Sal Terrae, Bilbao.
- ▶ Universidad de Valladolid. (s.f). *Manual de formación de voluntarios*, Valladolid. Disponible en:http://www5.uva.es/voluntariado/sites/default/files/formacion/Manual_de_formacion_de_voluntarios.pdf
- ▶ Volonteurop. (2000). *Carta Europea "Volonteurop" para los Voluntarios*. Disponible en:<https://www.ucm.es/data/cont/docs/1355-2017-03-03-volonteurop.pdf>
- ▶ Social, C. D. (2004). *Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe: Una posible estrategia del desarrollo económico y social*.
- ▶ ONU. (2015). *Informe sobre el voluntariado en el mundo: transformar la gobernanza*. Washington D.C: VNU.
- ▶ Colombia, Congreso Nacional de la República, (2001, 24 de diciembre), "Ley 720 de 2001, por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos", en Diario Oficial 44661 del 29 de diciembre de 2001.
- ▶ Tavazza, Luciano. (1995). "El nuevo rol del voluntariado social". Lumen, Madrid.
- ▶ Salas, E. L. (2009). *Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas*. Fundación Luis Vives. España.
- ▶ España, PVE. (Aprobado en el año 2000). "Código Ético de Organizaciones de Voluntariado".
- ▶ España, Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. «BOE» núm. 247, de 15 de octubre de 2015, páginas 95764 a 95784 (21 págs.)
- ▶ Plataforma del Voluntariado de España (2006), *Manual para la gestión de voluntariado*, Madrid, PVE.
- ▶ Joaquín García Roca. (1998). *Exclusión social y contracultura de la solidaridad*. Ediciones HOAC, Madrid.
- ▶ Plataforma del Voluntariado de España (2017), Curso online Construyamos tu voluntariado, tema 5: *Ámbitos de la acción voluntaria*, Madrid, PVE.
- ▶ Jully Rodríguez Rodríguez. (sf). *Acompañamiento en la acción: La figura del animador o la animadora de voluntariado - 2 edición*, Colección a Fuego Lento. PVE, Madrid.
- ▶ Joaquín García Roca. (2001). *Caminar juntos con humildad. Acción colectiva, relaciones sinérgicas y redes solidarias*. Colección "Pensamiento en acción", Cáritas Española. Madrid

