

Lineamientos para la intervención del Programa de Voluntariado

Rosarista para la Gestión Social

Instituto Rosarista para la Acción Social “Rafael Arenas Ángel” -

SERES

Universidad del Rosario

Edwin Gerardo Cruz Daza

Asesora Lydda Gaviria

Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Enero, 2017

Resumen

Frente a la importante labor para la Gestión Social de la Universidad del Rosario, surgió la necesidad de realizar un acercamiento analítico al Programa de Voluntariado con el fin de identificar sus actores, los procesos de intervención, la organización interna, las dificultades en la ejecución, y a partir de los resultados obtenidos plantear unos lineamientos que permitan mejorar los procesos de intervención que se propuso la Universidad con la creación de dicho Programa. Se encontró entre muchas otras cosas, que el Programa aporta notablemente a la formación de los voluntarios y a la población beneficiaria. Sin embargo, para incrementar estos impactos, se requiere principalmente, mejorar y consolidar los procesos de articulación entre la intervención e investigación; la cualificación y formación de los voluntarios y la consolidación del equipo coordinador del Programa.

Palabras claves: voluntariado, voluntario, gestión social, actores, participación.

Abstract

Keeping in mind the important work of the volunteer program for social management it was felt the need of identifying its actors, the intervention processes, the internal organization, the implementation difficulties and based on the results develop guidelines to improve those processes along the principles proposed by the University at the time of setting up the program. Among other things, it was found that the programme contributes remarkably to the training of the volunteers as well as to its beneficiaries. In order to increase those impacts the main need is to improve and consolidate the articulation between intervention and research; the qualifications and training of its volunteers and the consolidation of the team coordinating the program.

Key words: volunteering, voluntary, social management, actors, participation.

SIGLAS

CCTV	Coordinación Colombiana de Trabajo Voluntario
CCV	Corporación Colombiana de Voluntariado
DANSOCIAL	Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
SERES	Instituto Rosarista de Acción Social “Rafael Arenas Ángel” (SERES)
IAP	Investigación Acción-Participativa
ONU	Organización Naciones Unidas
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
REDIVU	Red Iberoamericana de Voluntariado Universitario para la inclusión Social
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
RSU	Responsabilidad Social Universitaria
VNU	Voluntariado de las Naciones Unidas
VRGS	Voluntariado Rosarista para la Gestión Social
VUR	Voluntariado Universitario Rosarista

Tabla de contenido

Resumen.....	2
SIGLAS.....	3
Presentación.....	7
Capítulo I Planteamiento del problema	8
Justificación	9
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos.....	12
Capítulo II Antecedentes del voluntariado en Iberoamérica y en Colombia.....	13
Voluntariado Universitario	15
Voluntariado Estudiantil.....	18
Voluntariado Rural	20
Voluntariado Corporativo.....	20
Capítulo III El Estado del Arte	22
Capítulo IV Marcos Conceptual y Teórico	27
Capítulo V Metodología de la investigación.....	35
¿Qué es un diagnóstico?	39
¿Por qué hacer un diagnóstico participativo?.....	40
Capítulo VI Análisis de resultados	43
Caracterización de los actores.....	43
La Universidad del Rosario	43
Participación de estudiantes en el programa de Voluntariado.....	44
Participación de egresados y administrativos.....	47
Aporte del Programa a los voluntarios participantes.....	50
Caracterización Centros de Acción del Voluntariado Universitario Rosarista	53
El Jardín Infantil Fundación Gota de Leche	54
Fundación Ponte en mi Lugar.....	55
Hogar de la Niña Veracruz.....	57
Fundación Hogar San Mauricio	58
Fundación Akapana	61
Limitaciones encontradas en las intervenciones del VUR con la población beneficiaria	62

Capítulo VII Lineamientos que se proponen para mejorar la intervención del Programa de Voluntariado del Instituto de Acción Social “Rafael Arenas Ángel” - SERES de la Universidad del Rosario.....	76
1. Programa del Voluntariado Universitario Rosarista.....	76
2. Proceso de convocatoria e ingreso al voluntariado	77
3. Cualificación de los voluntarios.....	78
4. Vincular Investigación y Voluntariado – Proyectos en fundaciones	81
Conclusiones y recomendaciones	83
Bibliografía.....	87
ANEXOS	90
Anexo I. Plan de trabajo (matriz de planificación vertical)	90

Lista de Gráficos

- Gráfico 1. Equipo VUR- Distribución por sexo
- Gráfico 2. Equipo VUR- Programa académico al que pertenecen los voluntarios
- Gráfico 3. Equipo VUR- Razón de ingreso al Voluntariado
- Gráfico 4. Rol en el equipo de Voluntariado Rosarista
- Gráfico 5. Dimensión en la que aporta al voluntariado
- Gráfico 6. Principales dificultades encontradas en el trabajo de voluntariado
- Gráfico 7. Aporte realizado al voluntariado
- Gráfico 8. Inversión en tiempo mensual al voluntariado
- Gráfico 9. Experiencias compartidas en el voluntariado
- Gráfico 10. Aplicación de conocimientos

Lista de Tablas

- Tabla No. 1 Funciones de la Gestión Social
- Tabla No. 2 Recolección de información Lineamientos VUR
- Tabla No. 3 Capacitaciones Voluntariado Universitario Rosarista

Lista de Figuras

- Figura No. 1. Instituto Rosarista para la Gestión Social, “Rafael Arena Ángel” - SERES

Fotografías

- Foto No. 1. Personal administrativo en trabajo de voluntariado

Presentación

Los altos niveles de desigualdad y pobreza a los que se ven enfrentadas numerosas poblaciones a lo largo del planeta, demandan que sus habitantes generen procesos de solidaridad ciudadana que contribuyan a la superación de las condiciones que afectan la dignidad humana de las poblaciones afectadas.

Si bien son numerosas las organizaciones y centros de apoyo que se dedican actualmente a atender a las poblaciones vulnerables o en riesgo de estarlo, su trabajo no es suficiente y en muchas ocasiones se hace infructuoso pues, sus intervenciones son de carácter asistencial.

En este contexto, a partir de la proclamación de los Objetivos de Desarrollo del Milenio por la Organización de Naciones Unidas (ONU), particularmente en Latinoamérica, comenzó a fomentarse la creación de programas de voluntariado para intentar disminuir los altos índices de pobreza y exclusión existentes. En este escenario, surgieron, al interior de las universidades, programas que favorecieron la participación de estudiantes, docentes y administrativos como voluntarios para trabajar con poblaciones vulnerables. Colombia hizo parte de esta dinámica y centros de educación superior como la Universidad Nacional, la Universidad de Antioquia, la Universidad del Bosque y la Universidad del Rosario, entre otras, implementaron estos Programas de Voluntariado Universitario.

De esta forma, la Universidad del Rosario creó en el año 2007 el Instituto Rosarista para la Acción Social, “Rafael Arenas Ángel”- SERES, con el fin de realizar, por un lado, investigaciones sobre las condiciones de pobreza y abandono de poblaciones en Colombia y por otro, realizar una intervención social que aportara a la superación de dichas condiciones. En esta segunda línea, se creó el Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social.

El presente trabajo es un acercamiento a los diferentes procesos del Programa de Voluntariado con el objeto de identificar a sus actores, sus características y los tipos de intervención, los procesos de vinculación y la formación de voluntarios, determinar sus aportes y limitaciones y con este diagnóstico proponer unos lineamientos que mejoren la ejecución del programa.

Capítulo I Planteamiento del problema

El Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social (VRGS), perteneciente al Instituto Rosarista de la Acción Social “Rafael Arenas Ángel” SERES, carece de un diagnóstico que permita conocer la situación actual en la cual se encuentra el programa; si bien se realizan actividades en forma permanente, se desconoce si existen relaciones estrechas entre el quehacer actual del voluntariado y lo que se espera del mismo según sus principios constitutivos. Las acciones aisladas o desarticuladas de objetivos previamente trazados en el programa del voluntariado pueden limitarse a actividades bien intencionadas y puede darse la situación de que no se alcancen las expectativas con las cuales la Universidad creó el voluntariado.

También se desconoce si el trabajo de los voluntarios se ajusta a las necesidades e intereses de los beneficiarios, quienes son principalmente niños y niñas pertenecientes a fundaciones sin ánimo de lucro y centros de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

Actualmente se desconoce la ruta de intervención del Programa de Voluntariado de la Universidad del Rosario, y por lo tanto no es posible realizar un seguimiento a la misma y contar con elementos para esa toma de decisiones. Esta situación se problematiza aún más, al confirmarse que no existe una caracterización de los actores que intervienen en el voluntariado, ni una fuente que permita conocer sus percepciones sobre la experiencia en el mismo.

El Voluntariado Universitario Rosarista (VUR) ha realizado sus intervenciones en fundaciones que atienden a población infantil con diferente tipo de vulnerabilidad. Ellas son: Niños por un Nuevo Planeta, Akapana, Hogar San Mauricio, Hogar de la Niña Veracruz, Ponte en mi Lugar y Gota de Leche, Grupo Positivo, Hogar Sagrada Familia y la Escuela Rural de la Vereda Aguadulce (Municipio de Choachí, Cundinamarca). Para estas fundaciones y centros de acción es importante disponer de un diagnóstico que permita conocer el estado del VUR con el cual trabajan para identificar y contar con las herramientas necesarias para proyectar sus acciones.

Al entrar en contacto con los diversos actores que intervienen en el voluntariado surgieron preguntas como: ¿Quiénes son los voluntarios? De acuerdo a lo esperado por la Universidad, ¿Cuál es la dedicación de los voluntarios en términos de tiempo, habilidades,

experiencias y conocimientos? ¿Cómo está organizado el programa de voluntariado? ¿Cuál es la cualificación que reciben los voluntarios con base en las necesidades encontradas en la población beneficiaria?

Así mismo, se consideró oportuno responder acerca de las limitantes encontradas en el proceso de gestión social del voluntariado y los principales aportes, que reciben y generan los actores participantes en él.

Justificación

El Instituto Rosarista de Acción Social “Rafael Arenas Ángel” (SERES), se fundó en el año 2007 y desde entonces su trabajo lo llevó a cabo bajo dos líneas: *Investigación Social y Acción Social*. Esta última línea ha venido desarrollando un programa de Voluntariado Universitario Rosarista (VUR), que ha tenido participantes tanto internos como externos a la universidad.

El VUR ha centrado su trabajo en tres proyectos:

a. Alimentando Sonrisas. Este proyecto tiene como objetivo “brindar apoyo a entidades sin ánimo de lucro, que concreten su accionar en la intención de población infantil en situación de vulnerabilidad o en riesgo de estarlo, mediante acciones que involucran recursos humanos, académicos y científicos” (Documento de trabajo, SERES, 2015).

En el marco de este proyecto se realizan dos tipos de actividades: las Jornadas Alimentando Sonrisas que consiste en la realización de actividad lúdica con temáticas específicas especialmente en torno a valores y Acompañamiento Escolar, en donde los voluntarios mediante talleres grupales y clases personalizadas trabajan alrededor de las dificultades que presentan los niños en las asignaturas para lograr que sean superadas exitosamente.

b. Sabiduría de los Años. Tiene como objetivo “promover procesos de organización y participación comunitaria, en pos de la efectividad de los derechos y la atención integral de los adultos mayores pertenecientes a la Unidad de Planeamiento Zonal (UPZ) Verbenal, especialmente en los barrios del sector del Codito de la localidad de Usaquéen.” (Informe de Gestión, Instituto SERES, 2008). Este proyecto pretende entre otras cosas, aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de los adultos mayores en sus procesos de

consolidación social en dignidad, respeto y solidaridad, mediante el fortalecimiento de redes sociales e institucionales.

c. Compartiendo Ilusiones. Este proyecto busca favorecer el enriquecimiento tanto de los niños de las fundaciones como de los voluntarios de la universidad mediante el intercambio de experiencias.

En los cerca de nueve años del VUR, con la ejecución de los proyectos mencionados no sólo se ha generado un impacto positivo¹ en la población con la cual se realizan las intervenciones, sino también en los voluntarios que se han vinculado al programa. Esto se constituye en razón suficiente para realizar una aproximación al VUR a través de un diagnóstico que favorezca posteriormente su seguimiento, evaluación y proyección.

En una primera revisión del material de archivo del Instituto SERES correspondiente al VUR, se observa que si bien se llevan registros como hojas de vida de los voluntarios e informes de gestión, formatos de participación y fotografías de actividades realizadas, a pesar de los avances y los esfuerzos realizados aún no se cuenta con un documento diagnóstico que dé cuenta del proceso de intervención del voluntariado, la caracterización de sus diferentes actores y lineamientos para el proceso de seguimiento y evaluación.

Un diagnóstico va a permitir observar en qué estado se encuentra el proyecto de Voluntariado de la Universidad del Rosario. A partir de allí, por un lado, el Instituto Seres y la Línea de Acción Social, dispondrán de un insumo para tomar decisiones que respondan a lo que busca la Universidad con el Programa de Voluntariado para sus estudiantes egresados y personal externo. De otra parte, también se podrá mirar cómo el voluntariado está respondiendo a necesidades especialmente de afecto, recreación, esparcimiento y acompañamiento escolar de los beneficiarios, y el impacto producido en ellos.

Identificar el proceso de intervención, evidenciará las acciones y procesos que se llevan a cabo antes, durante y después de los ejercicios del voluntariado. Su reconocimiento favorecerá la evaluación en términos de operatividad con base en resultados esperados y logrados. Así,

¹ Los principales impactos de los procesos del VUR, giran alrededor del mejoramiento en el desempeño escolar de los niños y niñas, mejoramiento en sus relaciones interpersonales, uso creativo del tiempo libre, entre otros.

tanto la coordinación del Instituto de Acción SERES, como los voluntarios y las fundaciones estarán en capacidad de evaluar y redefinir, si fuera el caso, los procesos de intervención.

La caracterización de los actores que intervienen en el voluntariado, permitirá observar las impresiones de las fundaciones acerca del VUR, las percepciones de los voluntarios y la descripción de los destinatarios finales. Estas percepciones favorecerán también la revisión de la forma como se adelanta el voluntariado.

Así mismo, la formulación de lineamientos para mejorar el proceso de ejecución seguimiento y evaluación del Programa de Voluntariado permitirá al Instituto SERES fortalecer continuamente el Programa, lo cual redundará en mayor calidad en las intervenciones, pero también en una mejora continua en el impacto alcanzado tanto en los beneficiarios como en los voluntarios.

De esta forma, el diagnóstico dará cuenta del estado actual en el que se encuentra el VUR, situaciones factibles de interpretar, identificación de posibles problemas del proyecto del voluntariado y definir posibles áreas de intervención y propuestas de solución.

Finalmente, el diagnóstico permitirá observar cómo se está llevando a cabo el objeto del voluntariado de la Universidad del Rosario consistente en que cada uno de los voluntarios aporte “tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos para la construcción de condiciones de vida más dignas de las comunidades con las cuales se trabaja.” (Documento de trabajo, SERES)

Objetivos

Objetivo General

Proponer lineamientos para mejorar la intervención del Programa de Voluntariado del Instituto de Acción Social Rafael Arenas Ángel - SERES de la Universidad del Rosario.

Objetivos específicos

- Caracterizar los actores con quienes se realiza la intervención del Voluntariado Universitario Rosarista (VUR) como son los estudiantes y las fundaciones que atienden a los beneficiarios.
- Identificar las distintas limitaciones que encuentra el VUR en la gestión social con la población beneficiaria.
- Analizar los resultados encontrados en el diagnóstico participativo realizado frente al cumplimiento de los objetivos del Voluntariado planteados por la Universidad del Rosario.

Capítulo II Antecedentes del voluntariado en Iberoamérica y en Colombia

De acuerdo con Quiroz (2009), las primeras experiencias de voluntariado en Colombia se remontan a la minga indígena, donde los miembros de la comunidad se reunían con el fin de realizar obras de aprovechamiento comunal. La minga continúa actualmente. Con el tiempo surgieron cofradías y asociaciones que con base en afinidades sociales o culturales buscaron satisfacer necesidades de los grupos a los cuales pertenecían. Luego con la promulgación de la Constitución Política de Colombia de 1886, la Iglesia Católica asumió los proyectos de asistencia social desde una concepción de caridad cristiana.

En el año de 1915, nació la Cruz Roja Colombiana, pero fue hasta el año de 1923, según Restrepo (2015), cuando se constituyó la Cruz Roja de la Juventud, año en el que se comenzaron a involucrar actores en calidad de voluntarios. Posteriormente, se van creando los grupos de Socorro Nacional y las Damas Grises, los cuales involucraron voluntarios y voluntarias. Institucionalmente, las experiencias de la Cruz Roja Colombiana se constituyeron en los primeros ejercicios de voluntariado a través de una organización de voluntarios con el fin de atender necesidades de distinta naturaleza y de diferentes poblaciones.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), convocó la Primera Conferencia Internacional del Servicio Voluntario; a partir de este momento el voluntariado dejó de ser un esfuerzo local o institucional para comenzar a contar con apoyo internacional en búsqueda de la paz y la justicia social. Según el Sistema Nacional de Voluntariado Colombia (SNVC), entre 1963 y 1970 se crearon catorce (14) asociaciones departamentales de voluntariado que agruparon a más de 250 agrupaciones de voluntariado en donde participaron especialmente mujeres.

Lo que actualmente se conoce como Corporación Colombiana de Voluntariado (CCV) se fundó en el año de 1975 por la Resolución No. 0242 del 9 de Febrero de 1975, como la Coordinación Colombiana de Trabajo Voluntario (CCTV), con el fin de aunar esfuerzos en cualificación de personal y ejecución de programas, realizar y divulgar investigaciones de las problemáticas sociales del país, así como promover el trabajo de voluntariado como parte de la

reconstrucción del tejido social a través de solidaridad, la gratuidad, la responsabilidad civil, el respeto por la dignidad humana y el bienestar de cada individuo y de la colectividad.

En la década de 1990 tomaron fuerza en Latinoamérica las políticas neoliberales y la educación superior no estuvo exenta de esta dinámica de reformas que dichas políticas conllevaron. La exigencia de un conocimiento “útil” llevó a las universidades a establecer alianzas con el sector productivo y empresarial desconociéndose así otros vínculos y relaciones con los demás actores sociales. Para Silva, Pacenza y Aparicio (2013) en esta década la extensión y proyección social de la universidad estuvo marcada por la transferencia y la venta de servicios.

En el año 2000 la Cumbre del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aprobó los Objetivos del Desarrollo del Milenio (Naciones Unidas, 2000), los cuales se orientaron fundamentalmente hacia el desarrollo de todos los pueblos; la superación de la pobreza, el analfabetismo y las enfermedades; la lucha contra la injusticia y la violencia; la preservación del medio ambiente. Con el ánimo de coadyuvar en el cumplimiento de estos objetivos, diversas organizaciones e instituciones de todo el mundo establecieron programas concretos para alcanzar dichos objetivos. A nivel mundial se promovió la figura del *voluntariado* con el fin de que la sociedad en general, se involucrara en el trabajo con las comunidades más vulnerables y aportar en el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Las realidades sociales llevaron a que tanto en Latinoamérica como en el Caribe se activaran políticas de apoyo al voluntariado. Así, en el año 2001 el Congreso de Colombia expidió la Ley 720 mediante la cual, se reconoció y se reguló la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. Esta Ley entendió el *voluntariado* como 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 (Ley 720, Año 2001, Artículo 3). En este sentido, se comprende que una persona voluntaria es toda aquella 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.

En el mismo artículo también se señaló que las *organizaciones de voluntariado*, son aquellas 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. (Ley 720, Año 2001, Artículo 3.) Esta Ley 720 abrió las posibilidades para que, en Colombia, particularmente, se generaran al interior de organizaciones iniciativas de intervención con la comunidad buscando crear un impacto con relación a mejorar sus condiciones de vida.

La Ley 720 se reglamentó mediante el Decreto 4290 del 25 de noviembre de 2005, buscando promover el adecuado desarrollo y ejercicio del voluntariado en Colombia. Así, se estipuló el apoyo del gobierno nacional al voluntariado; la obligación de tener un reglamento sobre su accionar por parte de las organizaciones de voluntariado; realizar el registro de voluntarios en el Sistema Nacional de Voluntariado y conformar sistemas municipales de voluntariado, entre otros.

Voluntariado Universitario

En Iberoamérica, el voluntariado universitario tomó fuerza especialmente a partir del año 2000 en países como España, Argentina, Chile, México y Colombia. Los enfoques de estos programas de voluntariado varían de acuerdo a cada país; en términos generales, giran alrededor de los siguientes elementos², según Salazar (2014):

- **España:** Se enmarca en la Responsabilidad Social Universitaria. Es una actividad que puede estar vinculada al ejercicio académico y la acción voluntaria puede representar créditos académicos. Busca concientizar en justicia y solidaridad; tiene práctica local e internacional, se trabaja en sensibilización ambiental, atención a discapacitados, enfermos y adultos mayores.
- **Argentina:** Por lo general hace parte de los Programas de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil. Se ejecuta a través de convocatorias a nivel estatal y convocatorias internas en las universidades con la participación de docentes. Se desarrolla especialmente en las áreas de salud y educación.
- **México:** Hace parte de las estrategias institucionales de la comunidad universitaria para llevar a cabo su propia transformación y la de su entorno. Propicia la sana convivencia

² La autora recoge las experiencias de los voluntariados de las siguientes universidades: Universidad Autónoma de Madrid y Universidad de Murcia (España); Universidad de Buenos Aires y Universidad de La Plata (Argentina); Universidad de Colima (México); Universidad de Chile y Universidad Autónoma de Chile; Universidad de Antioquia, Universidad Javeriana y Universidad del Rosario (Colombia).

entre la comunidad universitaria y la familia mediante la optimización de recursos y capacidades.

- **Chile:** El voluntariado hace parte de los Programas de Movilidad Estudiantil para Extranjeros y de Responsabilidad Social Universitaria. Se ejecuta a través de organizaciones de voluntariado del país en procesos internos y externos a la universidad.
- **Colombia:** Los programas de voluntariado pueden pertenecer a las vicerrectorías del medio universitario, a la extensión universitaria o a los institutos específicos de la universidad. Sus intervenciones pueden estar articuladas a proyectos de investigación, al apoyo directo a fundaciones con la atención a los adultos mayores, a la niñez vulnerable o a las personas en situación de discapacidad, mediante actividades de organización, capacitación o acompañamiento.

En Colombia, en el año 2004, bajo la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuarenta y dos (42) instituciones de educación superior de la ciudad-región y la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), suscribieron un acuerdo para promover el trabajo voluntario universitario, en las siguientes áreas: educación y formación comunitaria, convivencia, gestión pública y social, medio ambiente y eco-desarrollo, empleo y productividad. Según ASCUN, la implementación de este acuerdo de voluntades contó con la participación de 3000 estudiantes universitarios entre 2004 y 2008. (Red Distrital de Voluntariado Universitario, 2008).

Desde entonces algunas universidades³ de Colombia han adelantado proyectos de voluntariado en donde involucran especialmente a población estudiantil, bajo la figura del *voluntariado* en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria con el objeto de fortalecer la formación integral y el compromiso social de sus estudiantes.

En el mencionado acuerdo interinstitucional se propuso fortalecer la Responsabilidad Social Universitaria, aunando esfuerzos para responder a las necesidades sociales nacionales, regionales y locales. Con este objetivo se planteó entonces el fortalecimiento de las redes de voluntariado universitario.

³ Universidad de La Sabana, Universidad de Caldas, Universidad de Medellín, Universidad del Magdalena, Universidad del Quindío, Universidad EAN, Universidad Mariana, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Pedagógica Nacional, Universidad Santo Tomás, Universidad Sergio Arboleda, Escuela Colombiana de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Antioquia, Escuela Superior de Administración Pública, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Pontificia Universidad Javeriana, Fundación Universitaria Monserrate, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Universidad de Los Andes, Universidad del Norte, entre otras

Recogiendo la preocupación del escenario Latinoamericano y del Caribe en el año 2008 se realizó el II Congreso Internacional de Voluntariado Universitario⁴, denominado “Universidad y Voluntariado: hacia una nueva agenda social en América Latina y el Caribe”. Este Congreso buscó, entre otras cosas, fortalecer las propuestas de voluntariado, analizar las implicaciones de los movimientos estudiantiles y de voluntariado en el desarrollo regional a nivel social, establecer los desafíos de la práctica voluntaria y constituir la Red Iberoamericana de Voluntariado Universitario para la inclusión Social (REDIVU).

Cuando se llevó a cabo dicho congreso, ya se había creado mediante Decreto Rectoral, No. 956 del 26 de febrero de 2007, el Instituto Rosarista de Acción Social “Rafael Arenas Ángel”, (SERES). El instituto nació con el fin de realizar tanto investigaciones como labores concretas encaminadas a la acción social y a la lucha contra la pobreza, el hambre, la injusticia social y otras formas de exclusión. (Universidad del Rosario, Decreto Rectoral 956 de 2007)

De acuerdo a la Ley 720 y a su reglamentación, la Universidad del Rosario, según el Numeral 4 del Artículo 3 de la Ley 720 de 2001, se constituye en una “entidad con acción voluntaria” (ECAV), dado que, aunque no tiene como finalidad el voluntariado, realiza acciones voluntarias. Dichas acciones se recogen en el conjunto de intervenciones que realizan los voluntarios y voluntarias de la universidad. En este sentido, el voluntariado se inscribe en una de las funciones sustantivas de la universidad en Colombia: Investigación, Docencia, Extensión y la Proyección Social.

El Instituto SERES dividió su trabajo en las líneas de Investigación Social y Acción Social; en lo que corresponde a la Acción social, se ha venido desarrollando el programa de “Voluntarios Rosaristas para la Gestión Social”, en donde los voluntarios y las voluntarias se asumen como, “miembros de la comunidad Rosarista, que conscientes de nuestro compromiso con la sociedad, libre y responsablemente hemos decidido unirnos aportando nuestro tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos para la construcción de condiciones de vida más dignas”. (Documento de trabajo, SERES). El voluntariado, con el tiempo, involucró a estudiantes, egresados y personal externo a la Universidad.

⁴ Este congreso se realizó en la Universidad Autónoma de Santo Domingo; en su organización participó el Gobierno de la República Dominicana, la Dirección Regional del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo para América Latina y el Caribe (PNUD) y el Programa de Voluntariado de las Naciones Unidas.

El Programa de Voluntariado Universitario Rosarista para la Gestión Social (Ver Figura 1) ha desarrollado tres tipos de voluntariado: *Voluntariado Estudiantil*, *Voluntariado Rural* y *Voluntariado Corporativo* con atención a hijos de población carcelaria, adultos mayores y niñez en alto riesgo. Trabajo ejecutado a través de intervenciones directas en campo y apoyando a fundaciones dedicadas a la atención de dichas poblaciones.

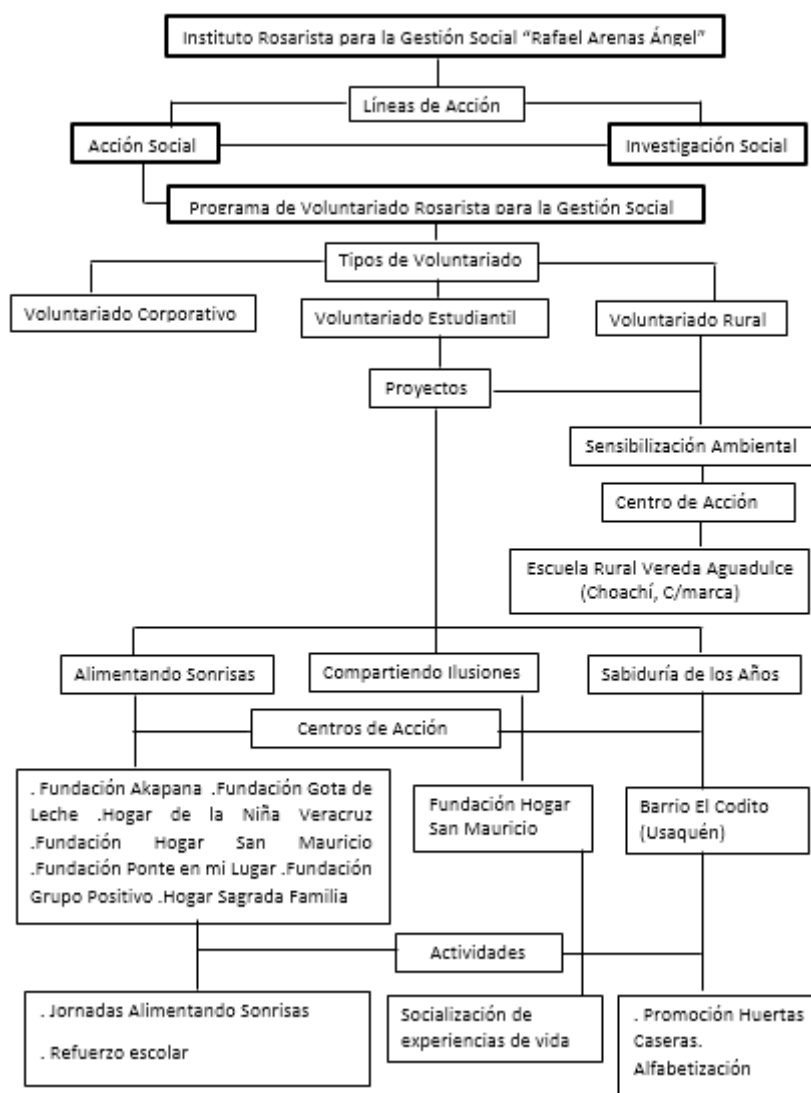
Voluntariado Estudiantil

Este tipo de voluntariado integra a estudiantes de pregrado, posgrado y egresados y se ejecuta a través de tres proyectos: *Alimentando Sonrisas*, *Sabiduría de los Años* y *Compartiendo Ilusiones*.

El proyecto *Alimentando Sonrisas* tiene como objetivo “brindar apoyo a entidades sin ánimo de lucro, que concreten su accionar en la atención de población infantil en situación de vulnerabilidad o en riesgo de estarlo, mediante acciones que involucran recursos humanos, académicos y científicos.” (Documento de trabajo, SERES, 2015). En el marco de este proyecto se realizan dos tipos de actividades: las Jornadas Alimentando Sonrisas que consisten en una jornada una vez al mes realizadas en las fundaciones, a través de una actividad lúdica y deportiva con los niños de las fundaciones promoviendo valores y la sana convivencia; y las sesiones de refuerzo escolar, en donde los voluntarios apoyan a los niños en la superación de sus dificultades académicas. De estas actividades se hablará en detalle más adelante.

Las actividades del proyecto *Alimentando Sonrisas* se llevan a cabo en los siguientes centros de atención a la población infantil y/o adolescente: Fundación Niños por un Nuevo Planeta, Fundación Akapaná, Fundación Ponte en mi Lugar, Fundación Gota de Leche, Fundación Grupo Positivo, Hogar de la Niña Veracruz, Fundación Hogar San Mauricio, y Fundación Hogar Sagrada Familia.

Figura No. 1 Instituto Rosarista para la Gestión Social “Rafael Arenas Ángel”



Fuente: Elaboración propia

El proyecto *Sabiduría de los Años* tuvo como objetivo “promover procesos de organización y participación comunitaria, en pos de la efectividad de los derechos y la atención integral de los adultos mayores.” (Informe de Gestión, 2008). Este proyecto se realizó conjuntamente con la línea de investigación social del Instituto SERES y se ejecutó entre los años 2008 y 2009. Los voluntarios participaron realizando talleres para fomentar las huertas caseras, la alfabetización y talleres productivos sobre el reciclado de papel, filigrana en papel y otros

El proyecto *Compartiendo Ilusiones* nació en el año 2009 y se desarrolló hasta el año 2011. El objetivo principal de este proyecto fue “favorecer el proceso de inclusión y participación social de los jóvenes mediante la generación de espacios y actividades que les permitan adquirir habilidades y herramientas que favorezcan su desenvolvimiento dentro de la sociedad”. (Informe de Gestión, 2009). Las actividades de este proyecto consistieron fundamentalmente en sesiones en donde tanto voluntarios como niños de las fundaciones (Hogar San Mauricio, Niños por Un Nuevo Planeta y Hogar de la Niña Veracruz) compartían diferentes experiencias de vida.

Voluntariado Rural

El Voluntariado Rural es una iniciativa de la línea de Acción Social del Instituto SERES. Este voluntariado tiene como objetivo “aportar a las realidades individuales y sociales de una comunidad rural específica”. (Proyecto Voluntariado Rural, Instituto SERES, 2015); está dirigido a la población de instituciones educativas rurales que se encuentra especialmente entre los 8 y los 13 años, involucrando a otros actores como son los padres de familia.

Este tipo de voluntariado se creó en el año 2015 a partir de un antecedente (una jornada realizada en el departamento de La Guajira en el año 2013), en donde se trabajó tres días con los niños de la comunidad indígena Wiwa. El segundo ejercicio de exploración se realizó el 22 de octubre del año 2014, en la población de Orocué (Casanare), el cual consistió en una jornada de sensibilización y de educación ambiental. En esta oportunidad asistieron dos voluntarios y la Coordinadora de Acción Social.

Las primeras experiencias formales del voluntariado rural se realizaron en el mes de abril del año 2015 con la comunidad educativa de la vereda de Agua Dulce, (Municipio de Choachí, Cundinamarca), desarrollando actividades lúdicas, recreativas, artísticas y promoviendo valores del cuidado del yo y la relación con el entorno.

Voluntariado Corporativo

Este tipo de voluntariado tiene como fin integrar al personal docente y al personal administrativo de la Universidad del Rosario a actividades de voluntariado, en acciones

concretas con los niños de las fundaciones con las cuales el Instituto SERES ha establecido alianzas.

Actualmente este voluntariado se encuentra en proceso de consolidación y a la fecha, 2016, se han adelantado los procesos de convocatoria e inducción.

Capítulo III El Estado del Arte

El ejercicio del voluntariado universitario en Colombia ha tomado fuerza en los últimos años y cada vez son más las universidades que lo comienzan a implementar en el marco de sus prácticas de Responsabilidad Social. Junto a la práctica del voluntariado en algunos centros educativos se han presentado iniciativas de carácter investigativo que intentan recoger dichas experiencias, sistematizar las prácticas, explicar los programas y demostrar la importancia del voluntariado no solamente para las comunidades con las cuales se ejecuta, sino también para la formación de la comunidad universitaria que participa en él.

Un ejercicio destacado de reflexión sobre el voluntariado es el realizado por Contreras (2008), en el texto titulado Programa de Integración Docencia-Asistencia y Desarrollo Comunitario, donde lleva a cabo una revisión de Programa “Voluntades universitarias por el desarrollo social - Universidad de Antioquia”, creado en el 2000 y perteneciente al programa de Integración: Docencia, Asistencia y Desarrollo Comunitario (IDA) de la Vicerrectoría de Extensión.

Esta revisión tiene como objetivo, “fortalecer la práctica del voluntariado en los estudiantes, docentes y egresados de la Universidad de Antioquia como acción social que contribuye a la educación y al desarrollo social de las comunidades vulnerables del departamento de Antioquia y el país, en cumplimiento de la función social de la Universidad.” (Contreras, 2008, p. 16). El autor propone un modelo de organización, un proceso de capacitación permanente y una estrategia de investigación y docencia sobre el voluntariado. Se muestran entonces, las etapas de desarrollo que ha tenido el Programa de Voluntariado, sus diferentes componentes, las estrategias de gestión planeación, ejecución y evaluación implementadas y su estructura académico administrativa.

El caso de la propuesta del Programa de Voluntariado de la Universidad de Antioquia, evidencia que este tipo de programas requieren de una estructura organizativa que con base en principios concretos garantice la aplicación de una metodología, tanto de convocatoria y preparación de voluntarios como de ejecución de las diferentes intervenciones. En este sentido, es fundamental que los programas de voluntariado cuenten con procesos de gestión, ejecución

y evaluación. De otra parte, urge que los programas de voluntariado cuenten con una estructura académico-administrativa que soporte los procesos de gestión y lleve a cabo las diferentes intervenciones.

Los autores reconocen que la asistencia social se constituye en una solución parcial a las necesidades básicas insatisfechas de las poblaciones; señalan que esta es una “acción válida” del grupo de voluntariado. Este planteamiento resulta bastante problemático toda vez que contradice los principios transformadores de la universidad teniendo dos consecuencias directas: primera, las comunidades con las que se trabaja reciben una atención efímera y superficial a sus problemáticas estructurales y no tienen posibilidad de agenciarlas con las herramientas que eventualmente podría ofrecerle la universidad a través de sus docentes, estudiantes y egresados; segundo, los mismo docentes, estudiantes y egresados no encuentran mayor aporte y oportunidad de gestionar intervención de carácter estructural. No se genera el aporte en doble vía que se espera que exista entre tanto para las comunidades como para los voluntarios.

Otro trabajo importante para la reflexión acerca del voluntariado es la investigación realizada por el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria (DANSOCIAL) y la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, titulado “Impacto del voluntariado en Colombia: recorrido histórico y medición de su incidencia en el producto interno bruto del país”. El estudio tiene como objetivos:

- Definir un marco conceptual y contextual del desarrollo del voluntariado en Colombia y su relación con el crecimiento económico.
- Definir y plantear indicadores que midan el impacto de la labor voluntaria del PIB del país. (DANSOCIAL, 2010, p.11)

El estudio de DANSOCIAL y la Universidad del Rosario (2010) encontró que el ejercicio del voluntariado forma capital social y por lo tanto afecta positivamente el crecimiento económico del país. Y, con base en los resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares a partir del 2006, se obtuvo que el 67,71% de las mujeres en edad de trabajar, realizan alguna actividad relacionada con voluntariado, frente a un 32,39% de los hombres. Además, las personas que tienen menores ingresos son las que realizan más trabajo de voluntariado. El 39,87% de aquellos que ganan menos de un salario mínimo realizan alguna acción de voluntariado, comparados con los que ganan entre uno y dos salarios mínimos. El 38,83%,

llevan a cabo por lo menos una de estas acciones, mientras el 8,41% que gana más de cuatro salarios mínimos, dedica tiempo a estas actividades. Las personas con mayores niveles de escolaridad son las que practican más este tipo de trabajos.

En efecto, el voluntariado aporta notablemente al país no solamente en la reconstrucción y consolidación del capital y el tejido social sino en el aumento del PIB. Hay que señalar que, si bien la satisfacción de necesidades de las comunidades es responsabilidad del Estado, los voluntarios y voluntarias apoyan estas funciones como expresión de la solidaridad consignada constitucionalmente. En este sentido, el voluntariado aporta significativamente en la consolidación del estado social de derecho.

En el año 2014, Victoria Salazar Gil realizó una investigación para optar el título de Magister en la Universidad Nacional sede Manizales, titulada “El Voluntariado Universitario: Propuesta para la gestión del entorno ético de las Universidades”. El objetivo de la investigación es “proponer bases conceptuales y metodológicas de implementación de un programa de voluntariado universitario para la gestión del entorno ético universitario.” (Salazar, 2014, p. 27). Para lograr este objetivo, la autora elabora el sustento práctico del caso del voluntariado de la Universidad Nacional - Sede Manizales, y desde allí propone un modelo de voluntariado universitario que soporte el desarrollo ético de las universidades.

El voluntariado es una expresión de la vida social entre las sociedades humanas. Favorece la práctica de valores, el compromiso ciudadano, la consolidación de capital social y el ejercicio de cooperación social. Las investigaciones alrededor del voluntariado aportan en la identificación de su importancia en la sociedad actual, con sus implicaciones, limitaciones y desafíos no desde principios asistencialistas, sino con un proceso de doble vía de participación, de orientación y de transformación tanto de los voluntarios como de la comunidad. Por esto es tan importante la conceptualización organizacional y la especial atención a los procesos de implementación y administración de resultados.

Salazar concluye que la universidad ha ido implementando programas de voluntariado para promover los intereses de los jóvenes en la transformación social y con el fin de proyectar la misión educativa. De esta forma, el voluntariado universitario apoya la misión sustantiva de la extensión y la proyección social y favorece una manifestación libre de la comunidad académica

respecto a problemas sociales: cristaliza un objetivo solidario desde el marco ético organizacional y de calidad de la enseñanza.

Salazar además observó que la ausencia de estructuras organizacionales articuladas a los intereses de la acción voluntaria, puede llevar a intervenciones de carácter asistencial que debilitan el objeto colectivo con relación a los resultados, o afectan negativamente la motivación para el conjunto de procesos. Las iniciativas de acción voluntaria deben estar ancladas institucionalmente con la formación y la investigación para que respondan a las comunidades beneficiarias y a las necesidades e intereses de los voluntarios en formación.

Otra investigación significativa también de la Universidad Nacional, de la sede de Medellín, la realizó María Jimena García y se tituló “Aplicación del inventario de funciones del voluntariado a los voluntarios en Colombia”. Con este trabajo de investigación, presentado en el año 2012 para optar al título en Ingeniería Administrativa, buscó conocer los factores que motivan a los voluntarios en Colombia con base en la escala de Inventario de Funciones del Voluntariado (FLV).

García (2012) encontró que, entre otros factores, las motivaciones de los universitarios en Colombia para participar en los programas de voluntariado, giran en torno a su preocupación por las poblaciones menos afortunadas y dan un gran valor al servicio a la comunidad; el voluntariado fortalece su ejercicio profesional y esta práctica les ayuda a trabajar sus problemas personales, les genera una nueva perspectiva de la vida y de situaciones; se sienten útiles y necesarios para la sociedad: con la práctica del voluntariado fortalecen sus relaciones sociales y adquieren nuevos conocimientos.

En Chile, Karina Jara y Daisy Vidal, profesoras de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Concepción, realizaron un interesante estudio en 2010, titulado “Voluntariado y responsabilidad social en jóvenes estudiantes de educación superior de la Provincia de Concepción”. Las autoras encontraron que fundamentalmente las experiencias de voluntariado fortalecen y promueven en los estudiantes el sentido de la responsabilidad social, por lo tanto, las instituciones de educación superior deben buscar que sus programas de voluntariado generen aprendizajes significativos en los estudiantes. En este sentido, el voluntariado genera un aprendizaje en doble vía que lleva a una mayor responsabilidad y compromiso con el otro.

Estos textos fueron de gran importancia pues sus planteamientos, preguntas, metodologías y conclusiones se constituyeron en herramienta de análisis del Voluntariado de la Universidad del Rosario en términos de la construcción de lineamientos para mejorar la intervención.

Capítulo IV Marcos Conceptual y Teórico

La acción voluntaria se remonta a las prácticas indígenas en donde los miembros de las comunidades se integraban en la realización de trabajos, o las llamadas mingas, que beneficiaban al conjunto de la población o a una parte de ella. Como acción social, ha estado asociada históricamente a acciones de carácter caritativo con connotaciones religiosas toda vez que está dirigida a los “débiles y desprotegidos” y por eso el “amor al prójimo” debe concretarse en su ayuda.

Para Mónica Mendoza (2009) en su reflexión titulada: “Aspectos conceptuales y contextualización del voluntariado como acción social”, la concepción de la acción voluntaria cambia con el surgimiento del Capitalismo, dado que la asistencia social ya no va a ser de carácter religioso o exclusivo de comunidades religiosas, sino que va a tener un carácter filantrópico, y si se quiere, abierto a todos los miembros de la sociedad.

Con el surgimiento del Estado de Bienestar surgen proyectos direccionados a la búsqueda de mejores condiciones de vida para la mayoría de los ciudadanos, pero no desde agrupaciones independientes sino como resultado de la iniciativa estatal. Con el tiempo, la empresa privada, la administración pública y Organizaciones no Gubernamentales (ONG), han desplegado planes, programas y proyectos para atender necesidades de diferentes tipos de comunidades involucrando en muchas ocasiones a personal en calidad de voluntarios.

A este respecto García Roca (1994) señala que el voluntariado no encubre los compromisos estatales, sino que los exige y que, en efecto, tiene sentido si en últimas persigue fines emancipatorios. Es decir, mediante el voluntariado se profundiza la ciudadanía: así el voluntariado no atiende exclusivamente una necesidad inmediata del otro, sino que se constituye en un ejercicio político y ciudadano.

En este sentido Imanol Zubero (1994) sostiene que el voluntariado confronta un sistema de exclusión donde se hace un mundo más amable también para los débiles. Entonces el voluntariado como práctica ciudadana, reclama una sociedad justa que reconozca las disparidades sociales de forma efectiva a través de la intervención *in situ*.

El ejercicio-acción del *voluntariado* es en principio una *acción social*, entendida por Weber (1977) como aquella que con un sentido y significado concreto busca finalmente generar en el otro un impacto en su conducta, es decir, en su condición. Esta acción está orientada a los otros y tiene un carácter cultural en donde intervienen valores y sentimientos personales. La clasificación de las acciones por parte de Weber (1977), en lo que corresponde a la acción racional con arreglo a fines, acción racional con arreglo a valores, acción afectiva y acción tradicional, permite entender que los seres humanos, respectivamente, actúan movidos ya sea por una meta en donde aplica unos medios precisos, teniendo en cuenta los posibles efectos; por alcanzar un ideal, sin tener en cuenta las consecuencias; movidos por emociones en donde una delgada línea separa la acción con sentido y la reactiva; y aquella en donde la costumbre motiva al individuo a actuar. Con base en esta caracterización, las acciones del voluntariado pueden llegar a inscribirse en alguna de ellas específicamente o, por el contrario, en una conjugación de todas.

Con base en lo anterior y para efectos del presente trabajo, en lo que corresponde al *Voluntariado Universitario*, se tendrá en cuenta el aporte de Vicente Albéniz Laclaustra (Red Distrital de Voluntariado Universitario, 2008) quien señala que el voluntario se involucra libremente y por afinidad personal; la participación no está condicionada por la disciplina a la cual pertenece el alumno o el semestre en el que se encuentra; la participación no tiene un tiempo fijo o determinado; el trabajo del voluntariado busca al mejoramiento de la calidad de vida del voluntario mediante la utilización del tiempo libre y el fortalecimiento de su formación integral, a través del desarrollo de valores como la solidaridad y la participación desinteresada; el voluntariado implica a todos los estamentos institucionales: estudiantes, profesores, personal administrativo y egresados. También, con base en la experiencia de las universidades colombianas se observa que involucran a personal externo a la universidad que muestra interés en el trabajo de calidad de los voluntarios con las comunidades.

Lo anterior se relaciona con Soler (2007), quien considera que el *voluntariado* es un conjunto de personas que ha adquirido una conciencia solidaria, fundamentada en una visión crítica de la realidad y en su derecho como ciudadano, desarrollando actividades de forma altruista y solidaria, basadas en su libre decisión, en un compromiso con el marco organizativo que le facilita un proceso formativo adecuado. La finalidad última de su colaboración es la transformación de la realidad social, con unos ideales que aspiran a crear un mundo más

solidario, justo y pacífico. En estos términos, la Organización de las Naciones Unidas, (ONU, 2011) señala tres criterios básicos que debe tener una actividad para que tenga un carácter voluntario: “voluntad libre, motivación no pecuniaria y beneficio para otros.”

Así mismo, el ejercicio del *voluntariado* materializa la función sustantiva de la universidad, de la Extensión y la Proyección Social y la vincula a la Responsabilidad Social Universitaria. De esta forma, Semisara (2007) señala:

Voluntariado es una propuesta que parte de una concepción política que supera lo sectorial, es libre en la convocatoria, fomenta un nuevo asociacionismo entre pares y se vincula con otras organizaciones sociales. Está destinada a incentivar el compromiso social de los estudiantes con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población más cercana y a describir una lógica de intercambio que permite el mutuo aprendizaje. (p. 41)

De esta forma se consolida el compromiso estudiantil y el compromiso social además de enriquecer la formación de los estudiantes en términos del conocimiento de la realidad social y compromiso ético con el otro; Arias (2008) sostiene:

El *voluntariado universitario* es una práctica que contribuye a la formación integral de los estudiantes, y que nace con el anhelo de facilitar y mejorar la educación de sus estudiantes, permitiendo una educación en valores. Además, consigue aportar su perspectiva en la construcción de una democracia socialmente avanzada, más participativa y solidaria. (p. 25)

Arias también llama la atención sobre que el concepto en el *voluntariado universitario* implica toda la política y acciones universitarias dirigidas al campo concreto de acciones del *voluntariado estudiantil*.

Lo anterior tiene sentido siempre y cuando la universidad se conciba, según García (1998), como una organización socialmente activa, abierta e interconectada con su entorno; por esta razón, se entiende que existan programas y proyectos que vinculen al personal universitario directamente con grupos sociales en estado de vulnerabilidad de derechos. Espera que a través de dicha conexión con el entorno se aporte de alguna forma en la restitución de derechos.

Con base en lo anterior y para efectos del presente estudio, se tiene en cuenta la definición de *voluntariado universitario* que propone Salazar (2014):

Expresión del voluntariado que convoca la participación de la comunidad académica para acciones libres, solidarias y subsidiarias, en función de la misma universidad o para otras organizaciones de voluntariado. (p. 63)

En este sentido el *voluntariado universitario* recoge además de la acción de los estudiantes de pregrado y posgrado, la participación de docentes, administrativos, egresados y demás actores de la comunidad educativa.

En 1970, la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) creó el programa de Voluntariado de las Naciones Unidas (VNU) bajo la dirección del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de promover el ejercicio del voluntariado en los estados pertenecientes. En el año 2000 la ONU aprobó la Declaración del Milenio, donde planteó los Objetivos del Desarrollo del Milenio. Algunos de estos fueron asumidos por la Acción Voluntaria (AV) a nivel internacional. En este contexto, es relevante realizar un acercamiento al concepto de desarrollo.

El Informe sobre Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de 1990, realizado por el economista Amartya Sen propone que “la medición del desarrollo humano debe centrarse en tres elementos esenciales de la vida humana: longevidad, conocimientos y niveles decentes de vida” (PNUD, 1990). Se supera el enfoque de desarrollo estrictamente económico y plantea que el desarrollo comprende la generación de condiciones para que las personas desarrollen en libertad sus diversos potenciales con base en sus necesidades y objetivos propios. En este sentido, la persona, en sí misma, se constituye en la principal riqueza de los pueblos; el crecimiento de carácter económico es un medio más no el fin.

Sen (2000) describe el desarrollo como un proceso de ampliación de las libertades como fin y como medio: libertades políticas, económicas, sociales, garantías de transparencia y seguridad protectora. De esta forma el individuo tiene oportunidad y libertad de agencia de su propia vida, eso es desarrollo. (p.19)

Otra propuesta teórica sobre desarrollo humano que supera lo estrictamente económico y cuantitativo y que es cercana a la propuesta de Sen, es el llamado Desarrollo a Escala Humana, propuesto por Manfred Max Neef. Max Neef manifiesta que “las necesidades humanas, auto dependencia y articulaciones orgánicas, son los pilares fundamentales que sustentan el

Desarrollo a Escala Humana” (2010, p.12). En este desarrollo el individuo tiene una participación y protagonismo posible y activo, la persona es sujeto de transformación. Para que se dé, se requiere una democracia profunda, un estado no paternalista, la generación de la auto dependencia, articulación con la naturaleza y tecnología y articulación de lo global y lo local.

En la línea de Sen y Max-Neef, Martha Nussbaum plantea también superar lo estrictamente cuantitativo y de crecimiento cuando se habla de desarrollo, propone hablar de *capacidades*, entendidas éstas como un “un conjunto de oportunidades (habitualmente interrelacionadas) para elegir y actuar”. (2012, p.40).

Para Nussbaum los seres humanos deben tener garantizado de manera fundamental para alcanzar el desarrollo, las siguientes capacidades:

Vida de longitud normal, que merezca la pena vivirse; condición óptima de salud física; mantenimiento de mentalidad corporal; capacidad de utilizar sentidos, imaginación y razonamientos libremente; capacidad de desarrollar diversas emociones; capacidad de planificar la propia vida (razón práctica); capacidad de formar y pertenecer a una comunidad; capacidad de convivir con la naturaleza; capacidad de disfrutar de actividades recreativas; capacidad de vivir la propia vida para decidir sobre ella. (2012, pp. 40-44)

En la promoción del desarrollo, además de ser protagonista el Estado, también lo son las empresas y organizaciones a través de la llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Para la Comisión de Comunidades Europeas, la RSE es:

Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (CCE, 2001, p. 4).

De esta forma las organizaciones están llamadas a aportar en la construcción de una mejor sociedad, contribuyendo a la superación y satisfacción de sus necesidades. Si bien, las empresas son evaluadas en sus niveles de Responsabilidad Social (RS), en la medida en que ellas se comprometan con su entorno, también se ven beneficiadas en términos de reconocimiento social. Lo que se espera entonces, es que la RSE esté vinculada estrechamente

a la misión y visión organizacional, para que no se constituyan en acciones aisladas que no se corresponde con su naturaleza.

En este contexto, surge en Latinoamérica el concepto de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU). La Responsabilidad Social Universitaria según Vallaey es:

la relación justa y sostenible de los impactos universitarios desde el eje organizacional, de tipo interno y externo (laborales y ambientales) y los impactos desde el eje académico de tipo educativo (formación estudiantil) e impactos cognitivos (epistemología e investigación). (2014, p.107).

Así, la Responsabilidad Social es para la universidad un deber de autonomía social compartida, que le permite a la universidad, según Vallaey (2014), legitimar su validación de conocimiento y ciencia, pues está caracterizada por su anclaje al territorio, atravesando las funciones sustantivas: investigación, formación y extensión.

Ahora bien, la Universidad del Rosario señala que por Responsabilidad Social Universitaria se entiende:

ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medioambiente, el compromiso social y la promoción de valores ciudadanos, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. (Página oficial web de la Universidad del Rosario).

En el marco de la Responsabilidad Social Universitaria se creó el Programa de *Voluntarios Rosaristas para la Gestión Social*.

Para comprender integralmente el programa de Voluntarios Rosaristas para la Gestión Social es oportuno realizar un acercamiento al concepto de *Gestión Social* a partir del cual se comprenderá el accionar del Voluntariado Universitario Rosarista (VUR).

Según Cohen y Franco, la Gestión Social es la “función de producción global del programa que procura transformar los insumos de la organización en productos con arreglo a criterios de eficiencia interna e impacto externo sobre la población destinataria” (2005, p. 116). Se entiende que el VUR es, en principio, un programa que canaliza recursos financieros y humanos a través de la intervención con los beneficiarios de algunas fundaciones que atienden

población infantil en estado de vulnerabilidad o en riesgo de estarlo. Es decir, niños y niñas a quienes se les han vulnerado sus derechos y/o se encuentra en riesgo de estarlo.

En este mismo sentido, la Presidencia de la República de Colombia (2006) señaló que la Gestión Social “se orienta a la consecución y ejecución de programas y proyectos que tiene como intención, entre otros objetivos, mejorar las condiciones sociales de la comunidad, propiciar su integración en torno a ideales comunes y canalizar conocimientos y recursos que posibiliten mejorar lo entornos y la calidad de vida de sus miembros”. Así, las acciones del VUR recogen el objeto de la Gestión Social pues, entre otros elementos, se propone compartir “experiencias, conocimientos, habilidades y tiempo”, con el fin de apoyar el trabajo realizado por las fundaciones aportando en la formación de los niños y niñas.

La Gestión Social, según Cohen y Franco (2005), conlleva las funciones de: organización, dirección, programación, ejecución, monitoreo y evaluación. Estas funciones hacen que la Gestión Social se realice con rigurosidad y favorezca el logro de los objetivos sociales propuestos.

Tabla No. 1 Funciones de la Gestión social

Funciones de la Gestión Social	
Función	Propósito
Organización	Estructura e integra recursos y órganos responsables de la gestión, define sus relaciones y atribuciones
Dirección	Orienta las acciones para la consecución de objetivos. Previene y resuelve problemas y conflictos.
Programación	Establece la secuencia de las actividades a realizar optimizando los recursos. Identifica las interacciones requeridas para la intervención.
Ejecución	Pone en marcha las actividades enmarcadas en los procesos para alcanzar los objetivos del programa.
Monitoreo	Observación de la ejecución. Compara lo realizado con lo programado.
Evaluación	Determina la magnitud de los cambios producidos por el programa.

Fuente: Elaboración propia a partir de Cohen y Franco (2005).

En lo que corresponde a la *población sujeto* de la Gestión Social, Cohen y Franco plantean la siguiente tipología:

Población de Referencia (PF) la cual corresponde al total de la población que reúne los atributos que fundamentan el programa; Población Asignada (PAS), grupo que cumple con los requisitos para ser beneficiarios; Población Afectada (PAF), grupo que sufre la carencia que el programa pretende atender; Población Objetivo (PO), grupo que cumple las condiciones para ser atendidas y su caracterización demanda una priorización y fases de atención". (2005, p. 108)

Como se observa, esta tipología tiene un carácter de atención jerárquico descendente, que aterriza finalmente en la Población Objetivo - PO que en el caso del Voluntariado Universitario Rosarista, corresponde a los niños y niñas que atienden las fundaciones, y los niños de las escuelas rurales. Estos destinatarios tienen una caracterización particular de riesgo o vulneración de derechos.

Para no ver la relación entre el voluntario y el beneficiario de una forma vertical y evitar la vinculación bipolar sujeto-objeto, es necesario el acercamiento al aporte de Orlando Fals Borda (1987) cuando señala que,

la relación participativa de sujeto/sujeto obviamente rompe las relaciones de subordinación, explotación, opresión y manipulación que aparecen en nuestras sociedades en muchos aspectos de la vida cotidiana. Puede extenderse a expresiones de la familia (machismo-paternalismo), la educación (*magister dixit*), la medicina (enfermo-cliente), la economía (el trabajador-capital) y, por supuesto, también la política. (1987, p. 38).

El favorecimiento de una relación horizontal entre voluntario y beneficiario privilegia por un lado el abandono de sentimientos asistenciales que pudieran llegar a presentarse y por otro, involucra humanamente a los dos actores en un compromiso ciudadano y cooperativo que busca, en últimas, la superación de condiciones de desigualdad, abandono y pobreza existentes.

Capítulo V Metodología de la investigación

Enfoques y tipos de investigación

Para esta investigación aplicada se identificó el enfoque cualitativo que, Roberto Sampieri, Carlos Collado y Pilar Lucio en su obra “Metodología de la investigación” (2003) definen:

como una serie de prácticas interpretativas que no buscan generalizar los resultados ni obligatoriamente obtener muestras representativas, sino que, a través de un proceso inductivo, que va de lo particular a lo general, explora, describe y genera perspectivas teóricas y representaciones del mundo. (2003, p.70)

También se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo porque se buscó cuantificar datos en lo que generalmente se aplica algún tipo de análisis estadístico que permitiera tener una visión objetiva de la realidad social que se estudia y permitiera analizar esta realidad social descomponiéndola en variables; permite el estudio de una muestra que representa una población, en este caso los actores con los que se trabajó, y se generaron datos numéricos para representar el ambiente social

En la elaboración de esta investigación se utilizó la investigación aplicada que, como aparece en el “Manual de trabajos de grado de especialización, maestría y tesis doctorales” (2002) se define como un proyecto factible porque “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.” (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2002, p.13)

Aunque la investigación aplicada se interesa primordialmente por las consecuencias prácticas del proceso, también depende de los aportes teóricos y descubrimientos para poder llevarse a cabo, lo cual se tuvo en cuenta a partir de los marcos conceptual y teórico.

Actualmente un tipo de investigación con gran aceptación por parte de la Academia y de las poblaciones con quienes se construye la investigación, es la Investigación Acción-Participativa (IAP). En este siglo, y en estas últimas décadas, sin perder el carácter de científicidad, han nacido otros enfoques de investigación científica, buscando mayor

participación y apropiación del proceso y de los resultados por parte de la comunidad involucrada. En estos nuevos enfoques se ubica la Investigación - Acción - Participación (IAP). Este tipo de investigación se aplica a los estudios de la realidad humana y es un modo que involucra las tres palabras; investigación, la acción y la participación.

Para la presente investigación se aplicaron los dos conceptos: participación y acción. Estos se conjugaron con la comunidad y el estudiante para desarrollarlos y alcanzar los objetivos propuestos, porque la propuesta resultado de la investigación sólo será sostenible y apropiada por los distintos actores cuando se trabaja conjuntamente con la comunidad y a partir de sus necesidades.

En este proceso de investigación se da valor a la acción o *praxis*, o sea a las acciones que conducen a un cambio estructural, porque a través de una reflexión continua sobre la realidad se quiere no solo conocerla sino transformarla. No se investiga solo por investigar sino por conocer la realidad y producir conocimiento en conjunto con la comunidad. De alguna manera, a medida que se va investigando, durante el proceso, se van realizando acciones y se va incidiendo en la realidad con la que se trabaja.

La participación de la comunidad donde se realiza el estudio es prioritaria, porque no son los objetos de la investigación, sino que son los sujetos de investigación; todos los actores identificados se convierten en sujetos activos, que reflexionan con el investigador, porque el estudio se realiza desde abajo y desde dentro de la comunidad; con la comunidad se investigan los problemas, se identifican, se analizan y se plantean respuestas con ellos. Al compartir con los actores durante el estudio se propone investigar desde una nueva mirada en, con y para la comunidad.

El objeto final de una de investigación como IAP es la transformación de la realidad social en beneficio todos los actores involucrados; en este estudio estos actores han participado con el análisis crítico permanente y con una reflexión seria sobre la causa de sus problemas, llegando a propuestas claras y concretas para responder a las necesidades del Programa de Voluntarios Universitarios del Instituto Acción Social, Rafael Arenas Ángel - SERES de la Universidad del Rosario.

La recolección de información

El proceso de recolección de información tuvo como base la revisión y análisis de fuentes primarias como son los archivos escritos existentes en el Instituto de Acción Social sobre el Programa de Voluntariado Universitario Rosarista para la Gestión Social. Igualmente, se realizaron entrevistas semiestructuradas, una encuesta y revisión documental. Este proceso se realizó de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 2 Recolección de información - Lineamientos para la intervención del Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social

Instituto Rosarista para la Acción Social “Rafael Arenas Ángel”, SERES		
Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social		
Instrumento	Actor/centro de acción voluntaria/fuente	Informante
Entrevista semi-estructurada	Coordinadoras Programa de Voluntariado Rosarista	Natalia Molina (2007-2011) Indira Velázquez (2012-2016)
	Coordinadora Voluntariado Universitario Universidad Javeriana	Juanita de Portillo
	Coordinador (e) Fundación Hogar San Mauricio.	Edwin Leonardo Rincón Plazas
	Coordinadora Jardín Infantil Fundación Gota de Leche.	María Helena Santos
	Coordinadora Colegio Hogar de la Niña Veracruz	Luz Estela Franco
	Coordinadora Fundación Akapana	Blanca Estela Lentino
	Coordinadora Fundación Ponte en mi Lugar	Lena Torres
	Estudiante Voluntaria Universidad del Rosario	Daniela Henao
	Estudiante Voluntaria Universidad del Rosario	Daniela Bermúdez Guerrero
Estudiante Voluntario Universidad del Rosario	Carlos Bohm	
Encuesta	Voluntarios Programa Rosarista para la Gestión Social	Estudiantes voluntarios
Revisión documental	Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social	Documentos existentes (informes de gestión, actas, presentaciones)

Fuente: Elaboración propia

- **Entrevistas focalizadas semi-estructurada (Ver Anexos II y III)**

Se propuso realizar entrevistas semiestructuradas pues de acuerdo a Valles (1999) se tiene en cuenta que el entrevistador ha recopilado y analizado información previa y con base en esto, plantea la entrevista y elabora las preguntas. Estas entrevistas constan de preguntas semiestructuradas y si bien cuentan con un guión previo, el entrevistador, de acuerdo a las respuestas e inquietudes que surjan durante su desarrollo, puede plantear nuevas preguntas y/o solicitar énfasis o mayor información en temas que resulten de interés.

De acuerdo al fin de esta investigación que fue conocer el funcionamiento del VUR para proponer unos lineamientos para mejorar sus intervenciones, fue necesario realizar las siguientes entrevistas:

- Coordinadoras del Programa de Voluntariado de la Universidad del Rosario, Natalia Molina (2008-2011) e Indira Velásquez (2012-2016).
- Coordinadora, Voluntariado Universitario de la Universidad Javeriana.
- Coordinadores de las fundaciones y centros en los cuales se realiza la acción voluntaria: Fundación Hogar San Mauricio, Fundación Ponte en mi Lugar, Fundación Akapana, Colegio Hogar de la Niña Veracruz, Jardín Infantil Fundación Gota de Leche.
- Estudiantes Voluntarios de la Universidad del Rosario: Daniela Henao, Daniela Bermúdez Guerrero y Carlos Bohm.

La información recopilada en las entrevistas fue almacenada en archivos tanto escritos como de audio; su análisis se hizo teniendo en cuenta las categorías identificadas y necesarias para el diagnóstico. Las categorías identificadas fueron: las prácticas concretas de los voluntarios en su ejercicio, proyectos en los que se ha intervenido, actividades de formación o cualificación de voluntarios, aportes, aprendizajes, tipificación de usuarios e impactos.

- **Revisión de archivos:** El Instituto de Acción Social de la Universidad del Rosario posee informes anuales de gestión, en donde se encuentra la relación de proyectos del voluntariado universitario (VU); a partir de la lectura y el análisis de esta documentación fue posible determinar usuarios, actividades, impactos del VU, así como los cambios y perspectivas que este proyecto ha tenido desde el año 2007 a 2015. La lectura de dichos informes favoreció la identificación de la concepción que se tiene del voluntariado universitario como proyecto. Esta

información se analizó confrontándola con lo que se planteó inicialmente en el proyecto del voluntariado, así como con experiencias significativas de voluntariado universitario a nivel nacional.

Existe material fotográfico de las actividades realizadas por los voluntarios. Este se tuvo en cuenta para describir la naturaleza y variedad de las diferentes acciones, enriqueciendo la información recopilada en las entrevistas y encuestas.

- **Encuesta (Ver Anexo IV)**

Se aplicó una encuesta a una muestra probabilística de 59 voluntarios y voluntarias de un universo aproximado de trecientas setenta personas; estuvo dirigida a recopilar información personal del voluntario (sexo, estrato, relación con la universidad-estudiante, egresado, administrativo); motivaciones para participar como voluntario, tiempo como voluntario, proyectos en los que ha participado, aportes a los destinatarios, aprendizajes, dificultades encontradas, sugerencias al proyecto del voluntariado, expectativas a futuro. Los datos fueron tabulados y graficados para contrastarlos con la información encontrada en la revisión de archivos y en el análisis de las entrevistas.

Para llevar a cabo estas tareas, se planteó una matriz de Plan de Trabajo la cual sirvió de guía y orientación a lo largo de la revisión de información y del trabajo de campo. Es una herramienta que permite tener claro los objetivos del trabajo en forma permanente. (Ver Anexo Plan de Trabajo)

Con toda la información recolectada y con el trabajo de campo desarrollado se hace un análisis de la misma y se construye un diagnóstico que hace parte de los objetivos de este estudio.

¿Qué es un diagnóstico?

El diagnóstico de una situación permite la producción de información y nuevos conocimientos con la participación de los actores sociales involucrados y de acuerdo con su realidad y teniendo como orientación un tema prioritario identificado por todos; los resultados de un diagnóstico son indispensables en la toma de decisiones para la acción.

Los problemas se reconocen fácilmente porque son evidenciables; el diagnóstico permite un análisis más profundo no solo del problema sino de la situación que contextúa el problema. Permite interpretar de manera objetiva esa realidad que se pretende transformar y cambiar; y a partir de la información que arroja el diagnóstico se realizan análisis, se definen y priorizan los problemas, se identifican sus causas, las posibles áreas de intervención y las posibles soluciones.

¿Por qué hacer un diagnóstico participativo?

Los conocimientos de la comunidad local se combinan con los nuevos conocimientos que surgen de los agentes externos, teniendo en cuenta que la sostenibilidad de las acciones depende en la mayoría de casos de la capacidad de los actores para analizar, juzgar y explicar a otros el valor de varias opciones. Un diagnóstico beneficia a muchos de los actores involucrados: a los actores externos y a los actores internos del programa. Todos los involucrados necesitan información actual, cierta, en la que se puedan apoyar y confiar para adoptar decisiones con el fin de que sus actividades tengan éxito. Esta información podría decirse que debe ser oportuna, pertinente, comprensible, útil, precisa y rentable. Se ha trabajado con el enfoque de acción participativa, por lo tanto, el diagnóstico también se construye en forma participativa con los actores involucrados.

Los beneficios para los actores involucrados significan que todos pueden aprender de todos sobre sus necesidades y cómo podrían atenderse para mejorar su quehacer; entender las limitaciones que enfrentan para satisfacer necesidades; un diagnóstico puede ser el punto de partida de otros proyectos y apreciar si los objetivos que se proponen apuntan a las necesidades y prioridades reales de todos los actores. Otro de los beneficios es tener nuevas perspectivas respecto a viejos problemas.

En este caso el Programa VUR se beneficiará en cuanto a fines de sostenibilidad, autogestión, participación, apropiación porque son estimulados, lo que aumenta la posibilidad de un impacto a largo plazo. También se beneficia la información porque lo que los actores expresan es información directa, válida, legítima y relevante. Permite que se comprenda y sobretodo refleja la realidad de la comunidad e influye en los niveles de decisión más altos.

Los actores reciben orientación que les permitirá respaldar y alentar a todos en la creatividad y participación a focalizarse en la solución de los problemas, a aumentar sus capacidades analíticas y evaluativas y a interpretar otra información externa. Para realizar un diagnóstico es necesario identificar la entidad, el lugar, los actores, y analizar los problemas de este contexto específico, con técnicas como estudios de base participativos, entrevistas, encuestas, estudios de caso entre otros.

Para operativizar este diagnóstico se ha seleccionado la herramienta de la matriz DOFA. Herramienta analítica para trabajar la información que se posea sobre un proyecto u organización y significa: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La parte interna se relaciona con las fortalezas y las debilidades de lo que se está estudiando, sobre las que se tiene algún tipo de control como: análisis de recursos, capital, recursos humanos, sistemas de información, activos fijos, activos no tangibles; análisis de actividades, recursos gerenciales; recursos estratégicos, creatividad; análisis de riesgos. Será necesario responder preguntas como: ¿Cuáles son aquellos aspectos donde se cree que existen fortalezas? ¿Cuáles son los aspectos donde se cree que existen debilidades?

En cuanto a la parte externa, se observan las oportunidades que ofrecen el contexto y las amenazas que debe enfrentar un programa en ese contexto. Es necesario desarrollar la capacidad y la habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, esas circunstancias sobre las cuales se tiene poco o ningún control directo.

En ese análisis se integran todos los actores, socios, aliados beneficiarios, grupos de interés de la comunidad; se incluyen los aspectos demográficos, políticos legislativos. Y las preguntas correspondientes serían: ¿Cuáles se consideran amenazas? Y ¿Cuáles serían las oportunidades a tener en cuenta?

Para identificar fortalezas se pueden formular preguntas sobre las ventajas, las capacidades, las ventajas competitivas, los recursos, las experiencias, los conocimientos, la comunicación, los medios-socios, la participación, el compromiso. También se pueden ampliar las preguntas a los aspectos innovadores, la ubicación geográfica, las políticas públicas, continuidad, confiabilidad de datos, motivación, compromiso, liderazgo, gobernabilidad, sostenibilidad, vulnerabilidad de los actores, tendencias y estilos de vida, influencias globales,

información e investigación, efectos políticos, legislativos, efectos ambientales, alianzas, obstáculos enfrentados, debilidades no superables, pérdida de personal clave.

Los actores y agentes involucrados en el programa de voluntariado: los voluntarios (estudiantes, egresados, externos a la universidad), el Instituto SERES y las fundaciones a las cuales pertenece la población con la cual se realiza el voluntariado, requieren de un diagnóstico que permita una correcta toma de decisiones y de acuerdo a la realidad tanto de las entidades involucradas como de los actores, en el corto, mediano y largo plazo, que permita viabilizar las acciones a desarrollar y los objetivos a conseguir. La ausencia de un diagnóstico impide observar las potencialidades del voluntariado, así como tener en cuenta los correctivos que se deben aplicar cuando sea pertinente hacerlo.

A continuación, el análisis de la información recogida en el trabajo de campo.

Capítulo VI Análisis de resultados

Caracterización de los actores

En el planteamiento del problema aparecía la necesidad de caracterizar los actores que intervienen en el Programa de voluntariado y en uno de los objetivos específicos se propuso caracterizar estos actores. Esto se desarrolla a continuación.

La Universidad del Rosario

La Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, tiene como misión:

Impartir una sólida formación ética, humanística y científica que, unida a la investigación y a una idónea y exigente docencia, permita a esta comunidad educativa formar integralmente personas insignes y actuar en beneficio de la sociedad, con un máximo sentido de responsabilidad (Página oficial web - Universidad del Rosario)

La Universidad se destaca en diversos campos, uno de ellos es en el de la investigación; en la Convocatoria Colciencias 640 de Medición de Grupos de Investigación e Investigadores, en un comparativo con cuatro universidades públicas (Universidad Nacional, Universidad de Antioquia, Universidad del Valle y Universidad Industrial de Santander) y cuatro privadas (Universidad de Los Andes, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad del Norte y Pontificia Universidad Bolivariana) la Universidad del Rosario registró el primer lugar, teniendo porcentualmente el mayor número de grupos en A1, con el 31,4%, y en A1 y A con el 40%. (Informe de Gestión Universidad del Rosario, 2014-2015).

La Universidad cierra el año 2014 con una población estudiantil de 13.164 estudiantes matriculados (Informe de Gestión Universidad del Rosario, 2014-2015). Según el informe estadístico 2014-2015, el 25,9% de su población estudiantil proviene de poblaciones aledañas o fuera de Bogotá, mientras que el restante 74,1% es de la capital. El 76% del total de la población estudiantil pertenece a las unidades académicas de Jurisprudencia (32%), Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud (23%) y la Escuela de Administración el (21%) (Informe de Gestión, Universidad del Rosario, 2014-2015).

La convocatoria a participar en el Voluntariado Universitario Rosarista está abierta a todas las sedes de la institución Claustro-centro, Quinta de Mutis, Norte) informando a los

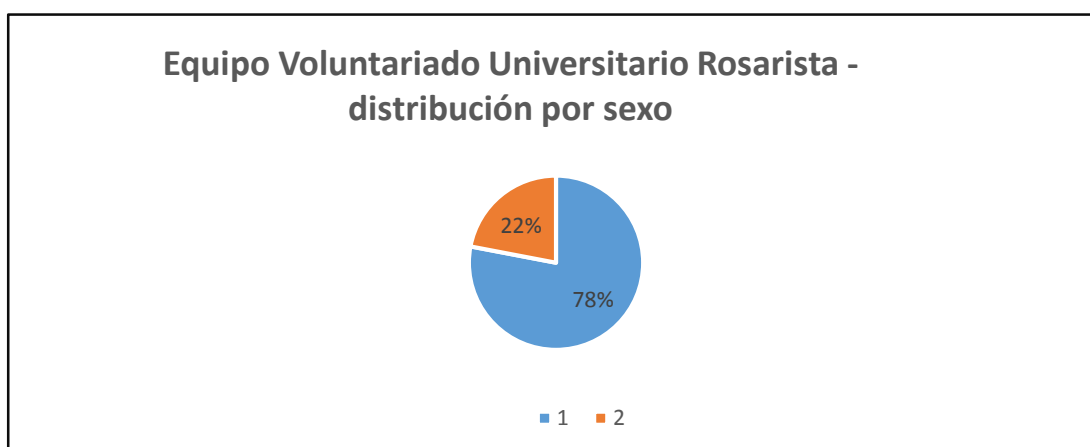
diferentes programas tanto de pregrado, posgrado como administrativos y egresados de la Universidad de forma presencial y virtual.

Participación de estudiantes en el programa de Voluntariado

- **VUR – Distribución por sexo**
- **Programas académicos**
- **Razón de ingreso al voluntariado**

De los estudiantes que participaron en la convocatoria y se involucraron en el Programa de Voluntariado⁵, el 78% son mujeres y el 22% son hombres (Ver Gráfico 1).

Gráfico 1: Equipo VUR. Distribución por sexo



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Respecto a la mayor participación de mujeres en el voluntariado (78%), Soler (2008) encontró que el voluntariado social asociado al cuidado, acompañamiento y apoyo de poblaciones desfavorecidas tiene una mayor participación de población femenina, mientras que los hombres participan mayormente en el voluntariado de socorro y emergencias. Entre otros factores, para Soler, esto se debe a la asociación cultural de roles tanto al género masculino como femenino. Desde esta perspectiva crítica, Tovar y García (1999, p.148) sostienen que, en

⁵ Datos recopilados de la encuesta al equipo del Voluntariado Universitario Rosarista participante entre el segundo semestre del año 2007 y primer semestre 2016. Una población total de 421 voluntarios y una muestra de 59 voluntarios (la encuesta se envió a 241 voluntarios y fue respondida por 59).

la actual cultura patriarcal, cuando las mujeres deciden participar en la sociedad civil, por medio del voluntariado, lo hacen prolongando de alguna manera el espacio y funciones que siempre han desempeñado: cuidar a los demás.

Esta situación guarda relación con el programa académico al cual pertenecen la mayoría de los voluntarios: el 28% pertenecen al Programa de Medicina (Ver Gráfico 2). Estos mismos resultados arrojan que en el segundo y tercer puesto se encuentran los Programas de Relaciones Internacionales y Ciencia Política y Gobierno, respectivamente. Si bien estos últimos no son programas académicos vinculados directamente al cuidado, sí cuentan con un fuerte componente político y social. Ahora bien, los esfuerzos y avances en términos de igualdad de género pueden explicar que incursionen en el ejercicio del voluntariado personas que no pertenecen directamente a profesiones asociadas con el cuidado de los demás. Esto corresponde con la menor representación que tienen programas como Fisioterapia (8,4%) y Psicología (5,08%).

Gráfico 2: Equipo VUR. Programas académicos a los que pertenecen los voluntarios



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

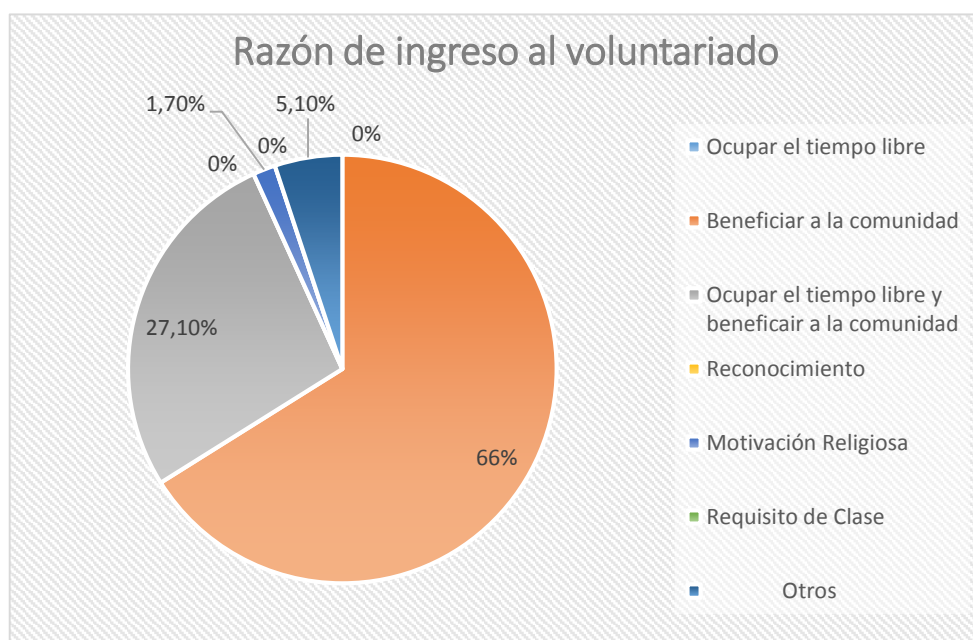
También se encontró que el 20,3% de los estudiantes ingresan al voluntariado en el III semestre, y el 18,6% en el V semestre, según Indira Velásquez, Coordinadora del Voluntariado

(Comunicación personal, 2 de junio, 2016) la mayoría de voluntarios se encuentran entre los 18 y 23 años, lo cual se entiende si se tiene en cuenta que en estos semestre el estudiante se involucra más con las diferentes actividades de la Universidad, acercándose a la oferta social y cultural que esta brinda y decidiendo en torno a la misma. En estos semestres, los estudiantes aumentan el nivel de conocimiento e identificación de intereses. Para Funes (1999) si se tiene en cuenta la *concepción normativa del curso vital*, la sociedad demanda de la juventud una postura clara y definida frente a sí mismo y a su contexto social inmediato; de esta forma la ausencia de responsabilidad económica, disposición de tiempo libre y la sociabilidad le permite establecer y fijar un grupo de amigos, obtener reconocimiento de grupo de pares y recibir respaldo afectivo, todas las cuales son determinantes para involucrarse en actividades como el voluntariado. Sin embargo, para Funes, el aspecto más determinante es el que está vinculado a lo que ella llama el *Incentivo Identitario*:

necesidad de poseer un marco de referencia, una concepción del mundo que dé respuesta a sus interrogantes de vida y que les permita definirse y mostrarse como ‘distintos’ del mundo...sentir que forman parte de una concepción del mundo clara y precisa que les permite enfrentarse a las dudas y la confusión del mundo adulto, reduce la incertidumbre propia de este momento vital la participación en grupo que tienen como objeto algún tipo de incidencia o transformación social, política o cultural, proyectos de identidad colectiva, son altamente llamativos para adolescentes y jóvenes. (1999, p. 91).

Lo señalado anteriormente coincide con las razones por las cuales los voluntarios resuelven ingresar en el programa. Se encontró (Ver Gráfico 3) que el 66% de las personas ingresan al voluntariado buscando beneficiar a la comunidad mientras que el 27,1% ingresan por ocupar el tiempo libre en beneficio de la comunidad. Esta situación se relaciona con el tipo de voluntariado “clásico” o “altruista” ubicado por Dolnicar y Randle (2007), puesto que están motivados fundamentalmente por el servicio y la atención a los otros, en especial aquellos que pertenecen a poblaciones con algún tipo de carencia material, psicológica o educativa. Valencia y Velandia (2013) señalan, en cuanto a la disponibilidad, que uno de los factores determinantes para participar en el voluntariado es el *tiempo*. Para el caso de los estudiantes de la Universidad del Rosario, este aspecto está relacionado con la capacidad y apoyo económico recibido por parte de sus familias, porque si así fuera, significa que no necesitan una vinculación laboral que demandaría tiempo que podrían dedicar al voluntariado.

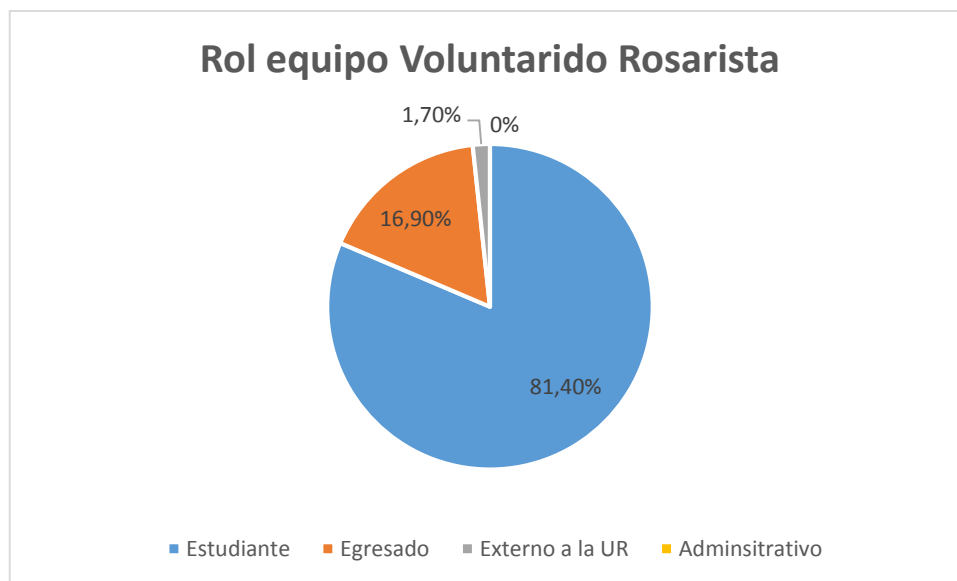
Gráfico 3: Equipo VUR. Razón de ingreso al voluntariado



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Participación de egresados y administrativos

El Programa de Voluntariado Universitario Rosarista, además de convocar a estudiantes de pregrado y posgrado, convoca a los administrativos y a los egresados. Sin embargo, la diferencia en la participación entre estudiantes y egresados es notable: (Ver Gráfico 4) los egresados participan en un 16,9%, frente a una participación de un 81,4% de los estudiantes de pregrado. Frente a la participación de egresados, la Coordinadora de la línea Acción Social del Instituto SERES a la cual está inscrito el Programa de Voluntariado, Indira Velásquez (Comunicación personal, 2 de junio, 2016), aclara que dicha participación corresponde significativamente a aquellas personas que desde el pregrado estuvieron involucradas con el voluntariado. La participación en programas como el voluntariado, una vez se termina el pregrado, en buena parte depende de las responsabilidades laborales y económicas que se asuman y a la ausencia por efectos de etapa de vida, de motivaciones de sociabilidad y altruismo.

Gráfico 4: Rol Equipo Voluntariado Rosarista

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Quienes deciden continuar en programa de voluntariado, como se lee en Vecina, Chacón y Sueiro (2009), lo hacen fundamentalmente por tres razones: satisfacción con la forma de gestión de la organización, satisfacción con las tareas y la satisfacción de las motivaciones. Es decir, encontraron una relación directa entre las expectativas y lo encontrado en el voluntariado: un respaldo y empatía organizacional, la motivación de beneficio a la comunidad se vio satisfecha y se correspondieron con las tareas realizadas.

La línea de Acción Social del Instituto SERES, conjuntamente con la Fundación Catalina Muñoz, convocó en el año 2013 al personal administrativo para participar en la construcción de dos casas en el sector de Cazucá de Soacha (Ver Foto No. 1). En esta acción participaron como voluntario treinta (30) personas del área administrativa.

Foto No. 1 Personal administrativo Universidad del Rosario en ejercicio de Voluntariado trabajando en Cazucá (Soacha)



Fuente: Archivo Acción Social del Instituto SERES

No obstante, la actividad realizada en Cazucá, fue sólo hasta el año 2015 cuando se resolvió por parte de la Coordinación de Acción Social retomar el voluntariado con personal administrativo y docente a través del fomento de un *Voluntariado Corporativo* (VC).

En la implementación del Voluntariado Corporativo de la Universidad del Rosario se siguen las siguientes fases:

Convocatoria: A través de los medios masivos de comunicación de la Universidad;

Inducción: Presentación del Instituto SERES, la importancia del voluntariado y forma de participación;

Acuerdos y participación: Conformación de un grupo con criterios de autonomía en la intervención;

Reuniones de planeación y acción: Luego de consolidar el grupo, el Instituto SERES realiza acompañamiento técnico a las iniciativas de trabajo y a la consolidación del equipo;

Retroalimentación y visibilización: Las actividades realizadas se evaluarán y se visibilizarán a través de los diferentes medios universitarios;

Motivación: Se contemplan reconocimientos institucionales para los voluntarios y voluntarias.

La mencionada Coordinación, recogiendo las orientaciones del Consejo Colombiano del Voluntariado Corporativo (CVC), conformó el voluntariado siguiendo las siguientes fases: Convocatoria, inducción, acuerdos y participación, planeación y acción, retroalimentación y visibilización, motivación. (Documento de Trabajo Acción Social, 2016)

Así, en el segundo semestre de 2016, se realizó la convocatoria para docentes y personal administrativo de las diferentes sedes de la Universidad. La primera reunión del grupo para efectos de inscripción formal, presentación de la propuesta de voluntariado y socialización de expectativas se realizó en el primer semestre de 2016. Finalmente se inscribieron y participaron en esta reunión un total de 13 personas, diez mujeres y tres hombres.

De alguna manera el VUR, amplió su escenario de participantes, acercándose a lo que plantea Arias (2008), en el sentido de que el voluntariado abarca y engloba a toda la comunidad universitaria y a todos los ámbitos que como universidad le son propios.

Aporte del Programa a los voluntarios participantes

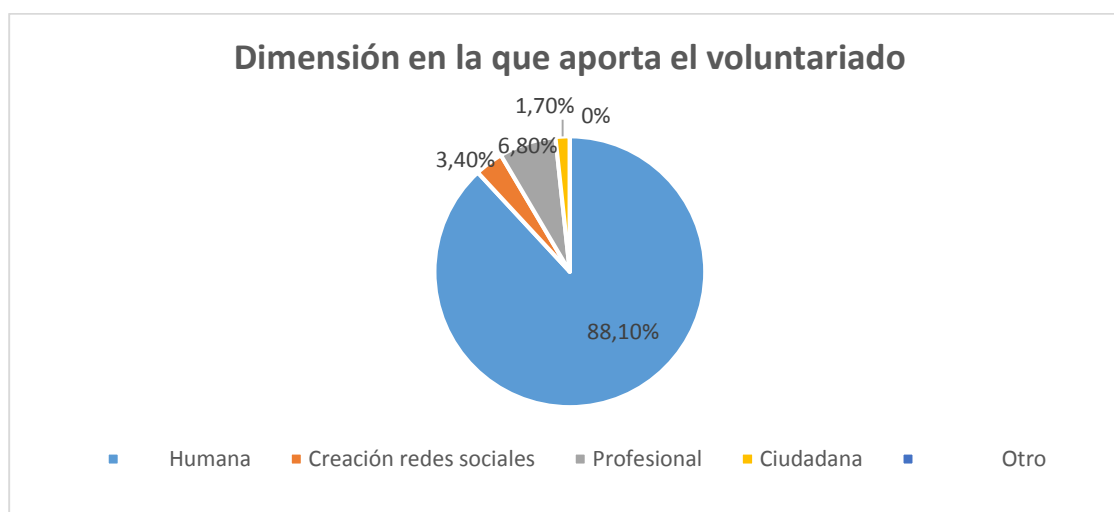
El Voluntariado Universitario aporta en la formación de cada uno de quienes integran el equipo; se plantearon las dimensiones en las cuales se podía reconocer dicho aporte, recogiendo las diferentes motivaciones de participación y las experiencias del voluntariado

Se encontró (Ver Gráfico 5) que el 88.1% de los voluntarios considera que el voluntariado aporta en su dimensión humana. La dimensión humana, para efectos del presente estudio, hace referencia a la esfera personal de cultivo de valores relacionados con la relación, compromiso y consideración con los otros y el apoyo a la superación de sus condiciones de vulnerabilidad.

Vidal y Jara (2010) señalan precisamente que los estudiantes que participan en actividades del voluntariado poseen desde el comienzo de la experiencia, un alto compromiso con los demás, lo cual se incrementa de forma importante durante el desarrollo de la misma. En este sentido, tanto la Coordinadora del VUR, Indira Velázquez (Comunicación personal, 2 de junio, 2016), como la voluntaria Daniela Bermúdez (Comunicación personal, 10 de junio, 2016), señalan que el voluntariado permite el acercamiento a realidades de exclusión y pobreza

despertando una alta sensibilidad social y compromiso para la superación de dichas condiciones. El voluntariado aporta en la llamada formación integral de los estudiantes que pretende la universidad, pues se constituye en un espacio que complementa y contextualiza la formación académica-profesional.

Gráfico 5: Dimensión en la que aporta el voluntariado.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Por otra parte (Ver Gráfico 5) para el 6,8% de los voluntarios es en la dimensión profesional el aporte por su participación en el voluntariado. Este registro puede deberse en buena parte a que las actividades propias del voluntariado no tienen relación directa con la formación profesional de los estudiantes. Sin embargo, para María Helena Santos (Comunicación personal, 23 febrero, 2016) Coordinadora del Jardín Infantil Fundación Gota de Leche, el ejercicio del voluntariado fortalece en los voluntarios su formación profesional, pues al ver realidades diferentes a su propio contexto tienen la posibilidad de aportar desde su formación y así consolidarla.

Daniela Henao profesional egresada del Programa de Medicina quien ha realizado su voluntariado en la Fundación Gota de Leche a través de la realización de diagnósticos, valoración y seguimiento médico a los niños y niñas, recomendando si fuera necesario la atención en un centro médico, manifiesta que “el trabajo como voluntaria la ha hecho una mejor profesional, pues le ha permitido comprender necesidades y problemáticas de otras poblaciones respondiendo a las mismas de una forma oportuna” (Comunicación personal, 11

junio, 2016). Mientras tanto, para Juanita del Portillo, coordinadora del Voluntariado de la Universidad Javeriana, la práctica del voluntariado aporta a los voluntarios “una visión crítica de la realidad social, siendo ésta un insumo fundamental en su formación profesional para poner al servicio de la comunidad y del país.” (Comunicación personal, 9 de junio, 2016). Así, independientemente de la aplicación de conocimientos en el ejercicio de voluntariado, se enriquece significativamente la formación profesional.

Como se observó con anterioridad, una de las motivaciones del ingreso al voluntariado está relacionado con la creación y fortalecimiento de redes sociales; pues bien, (Ver Gráfico 5) el 3,4% considera que en lo que más le aporta el voluntario es en la consolidación de redes sociales. Llama la atención que, frente al fortalecimiento de la red social, el 1.7% de los voluntarios considera que en lo que más aporta el voluntariado es en su dimensión ciudadana. Al vincular la formación ciudadana con la conciencia social se coincide con lo encontrado por Vidal y Jara (2010), quienes realizan una evaluación de esta dimensión después del voluntariado, concluyendo que después de la acción voluntaria (aunque se presenta), el incremento no es demasiado significativo en la formación ciudadana-conciencia social, si se tiene en cuenta que esta dimensión antes y al comenzar la experiencia ya es bastante alta.

Desde cualquier mirada, el Voluntariado Universitario, de acuerdo con lo estudiado por Gaete les permite a los participantes,

complementar su formación teórica proporcionada por la universidad, con la puesta en práctica de sus habilidades al servicio de la comunidad para intentar producir un cambio social, paralelamente con un aumento de su propia conciencia ciudadana y social respecto de su entorno. (2015, p.45).

Aunque esta última apreciación de Gaete (2015) no es compartida por Vidal y Jara (2010), como se señaló anteriormente, Edwin Leonardo Rincón, Coordinador (e) de la Fundación Hogar San Mauricio, sostiene que en el voluntariado “los participantes conocen de primera mano problemáticas y necesidades de los niños a nivel educativo, comunicativo, cultural, relacional... así fortalecen sus herramientas y profesión.” (Comunicación personal, 4 abril, 2016).

También se caracterizaron todos los centros de acción del voluntariado y además se identificaron los aportes de los Voluntarios a las fundaciones y las recomendaciones de cada una de estas entidades.

Caracterización Centros de Acción del Voluntariado Universitario Rosarista

En el mes de marzo del año 2007, comenzó propiamente el Programa del Instituto Rosarista para la Acción Social, SERES, y por tanto las actividades de la Línea de Acción Social, el Voluntariado Universitario.

El Voluntariado de la Universidad del Rosario se ejecuta a través del apoyo directo a programas y actividades de fundaciones sin ánimo de lucro, algunas de ellas son hogares de protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

El apoyo a estas fundaciones se ha realizado mediante dos actividades:

- a) **Jornadas Alimentando Sonrisas:** Es una iniciativa que tiene como objetivo “*brindar apoyo a entidades sin ánimo de lucro dedicadas a la atención de población infantil, víctima de diferentes manifestaciones de violencia, mediante acciones que, con el recurso humano, académico y científico de la universidad, respondan a los requerimientos de estas entidades*”. (Informe de Gestión, SERES, 2008). Esta propuesta se desarrolla mediante jornadas de un día en el fin de semana, sábado o domingo, adelantando actividades de carácter recreativo, deportivo y lúdico con los niños y niñas de las fundaciones. En promedio se realiza una jornada semestral con cada una de las fundaciones.

- b) **Refuerzo escolar:** Consiste, según Indira Velásquez, en “un acompañamiento de los voluntarios a los niños y niñas, realizando principalmente actividades apoyo en las dificultades escolares de los niños y asistencia a los docentes especialmente en las asignaturas que lo requieran y según conocimientos del voluntario” (Comunicación personal, 7 junio, 2016). También se aprovechan estos espacios para realizar ejercicios de lectoescritura, enseñanza de idiomas, de matemáticas o geografía, entre otros.

Las fundaciones con las cuales se realiza el voluntariado son:

El Jardín Infantil Fundación Gota de Leche

El Jardín Infantil Fundación Gota de Leche, brinda “atención integral a niñas y niños de escasos recursos económicos entre los seis meses y los seis años de edad, mejorando su calidad de vida en su proceso de desarrollo, con la familia y la comunidad a través del conocimiento de sus derechos, fortalecido por un sistema sólido de valores y el desarrollo del pensamiento organizado que potencialice su capacidad de aprendizaje como seres plenos autónomos y libres”. (Página oficial web, Fundación Gota de Leche).

Se ubica en la carrera 9 No. 20-42 de la localidad Santafé, Bogotá. Es un Centro de Desarrollo Infantil (CDI) del ICBF de carácter gratuito para los beneficiarios. Atiende a niños y niñas entre los 6 meses y cinco años. Según su directora, María Helena Santos, “a estos niños se les ofrece alimentación balanceada de lunes a viernes, cuentan con maestras, psicólogo, nutricionista, lo cual permite que los beneficiarios tengan un cuidado calificado.” (Comunicación personal, 23 febrero, 2016). Así, fortalecen el desarrollo de los niños, generan protección, forman en valores, están atentos a su estado de salud a través de campañas y garantizan sus derechos. Las líneas del proyecto educativo de la Fundación son: el juego, la literatura, el arte y la exploración del medio.

Los niños atendidos por la Fundación pertenecen generalmente a una población flotante y/o hijos de madres cabeza de familia, familias funcionales y disfuncionales que no les pueden garantizar acompañamiento y cuidado, debido a sus prácticas laborales cotidianas; por lo general, son hijos de vendedores ambulantes y del personal de servicios generales, cuyo salario no supera los 1,5 s.m.l.v. y el puntaje Sisben no superior a 45,5.

Aporte de los voluntarios

Los voluntarios realizan un acompañamiento en las aulas asistiendo y apoyando a los docentes. Estas aulas tienen entre 10 y 20 niños que necesitan atención casi personalizada; colaboran en el proyecto *Fiesta de la lectura*, fomentando hábitos a través de las actividades programadas como la lectura y el análisis de cuentos. También apoyan las actividades de fortalecimiento de valores y suministro de alimentación a los niños. Algunos voluntarios del Programa de Medicina apoyan en lo correspondiente a salud; quienes pertenecen a otras

carreras aportan aplicando conocimientos y habilidades personales que no están vinculados con su formación. En cualquier circunstancia, la Fundación espera un buen comportamiento y un buen ejemplo para los niños.

Los voluntarios dedican dos horas semanales presenciales a la Fundación, en un día que ellos seleccionan de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y horarios en la universidad. Sucede lo mismo con los egresados y sus dinámicas personales y profesionales.

Recomendaciones

Respecto a las recomendaciones o aspectos a mejorar en el ejercicio del voluntariado, la Fundación señala que es necesario profundizar en el proceso de inducción que favorezca mayor conocimiento previo de la población con la cual se va a interactuar; proyectar actividades con base en las necesidades y potencialidades identificadas; proponer y llevar a cabo iniciativas de impacto que surjan desde los voluntarios, a partir de sus habilidades, conocimientos y experiencias.

Así mismo, la Coordinación de la Fundación manifiesta que se requiere realizar la sistematización de las experiencias, para tener la información actualizada y que es necesario adelantar un proceso de evaluación de las actividades desarrolladas. En este sentido sugieren que el voluntariado se ejecute desarrollando proyectos-técnicas propias, que, según María Helena Santos, se pueda decir: “este es el producto que dejamos este año”.

Si bien la Fundación reconoce que el voluntariado realiza un “buen acompañamiento” a las actividades que realiza, consideran que, dada la capacidad de gestión de la universidad, sería muy bueno que los apoyaran, además, con la consecución de recursos económicos.

Fundación Ponte en mi Lugar

Según la razón social de la Fundación Ponte en mi Lugar, está ubicada en la Carrera 3a No 10-55, en el Barrio de La Candelaria. Se dedica a brindar apoyo a niños y adolescentes que viven en las calles de Bogotá, con el fin “de darle al niño la oportunidad de reencontrarse con expresiones propias, liberar temores y superar dificultades.”

(<http://www.ponteenmilugar.org/#!nuestra-mision>).

Ponte en mi Lugar atiende a niños y niñas entre los 5 y 14 años (la mayoría se encuentra entre los 12 y los 14 años), habitantes de calle o en riesgo, quienes se encuentran en situación de hacinamiento, pobreza, maltrato, abuso, hambre y explotación, a los cuales sus familias no les pueden ofrecer protección y garantía de sus derechos. También, según Lena Torres, Representante Legal de la Fundación, Ponte en mi Lugar “acoge a niños *vulnerables*, en alto riesgo, propensos a quedar en la calle, en entornos caracterizados por la drogadicción, hurto, padres irresponsables (en ocasiones madres prostitutas).” (Comunicación personal, 20 de marzo, 2016).

La Fundación trabaja con los niños en torno a cuatro líneas:

- a. Educación y desarrollo: Se establece el nivel escolar de cada niño y se asegura que se encuentre matriculado en una institución educativa a través de un Plan Padrino en donde particulares asumen los gastos de escolaridad. Así mismo, se programa actividades complementarias como visitas a museos y bibliotecas que complementen su formación. Igualmente se tiene en cuenta el acompañamiento familiar en este proceso.
- b. Vida y salud: Al llegar los niños a la Fundación se les realiza una valoración nutritiva, física, psicológica y odontológica generalmente con el apoyo de profesionales voluntarios. Con base en el resultado de estas valoraciones se adelantan brigadas de salud y en el caso de que algún niño lo requiera, es remitido al sistema de salud. Además, en el marco de esta línea, se busca concientizar a las familias de la importancia del aseo y la adecuada nutrición para evitar enfermedades.
- c. Protección del niño: Se verifica que el niño cuenta con su registro civil y su existencia legal. Asimismo, se recogen antecedentes de su entorno familiar para conocer si los niños han sido víctimas de algún tipo de abuso o han consumido algún tipo de sustancia psicoactiva, y si fuere el caso, reportar los hechos ante las autoridades competentes.
- d. Participación ciudadana: Se organizan encuentros en donde padres e hijos participan en la toma de decisiones; los niños tienen la posibilidad de evaluar pertinencia y calidad de las actividades desarrolladas por la Fundación.

Aporte de los voluntarios

Lena Torres señala que, “los voluntarios son vistos como profesores” (Comunicación personal, 20 marzo, 2016) por los niños y las niñas de la Fundación. Los voluntarios se comprometen a ir a la Fundación al menos por dos horas semanales durante el semestre, y a apoyar a la Fundación especialmente en actividades de acompañamiento escolar como la enseñanza de idiomas, derecho y geografía. Se pretende que el voluntario aporte desde su formación; en el caso de quienes estudian por ejemplo Fisioterapia se realizan talleres afines con los niños.

Recomendaciones

Lena Torres considera que si bien no hay improvisación en las actividades desarrolladas por los voluntarios, es necesario que preparen con más rigurosidad las actividades que van a llevar a cabo, preparen los materiales a utilizar y prevean situaciones diversas. Esta apreciación contrasta con el hecho de que ella también manifiesta que no es importante una preparación previa para el trabajo con la población de la Fundación, cuando dice “ellos vienen, y en el camino van aprendiendo”. Es probable que con una preparación previa se lograra preparar mejor las actividades y atender situaciones de contingencia. Según Lena Torres, en la inducción a los voluntarios se les da a conocer en términos generales la situación de los niños, pero, por ejemplo, no se les prepara para trabajar con niños abusados.

Aunque no es la generalidad de los casos, la Representante de la Fundación señala que es importante “más compromiso pues se está forjando un cambio en alguien”.

Hogar de la Niña Veracruz

El Colegio Hogar de la Niña Veracruz pertenece a la comunidad religiosa Pequeñas Apóstoles de la Redención; se fundó el 30 de enero de 1985 con el fin de ofrecer educación mixta a población de escasos recursos y servicio de internado para niñas (Cuenta con una capacidad para atender a 60 niñas).

El Colegio Hogar de la Niña Veracruz, según la Coordinadora Luz Estela Franco, “ofrece garantía de derechos de educación desde el grado transición hasta quinto de primaria; y alimentación y vivienda a niñas que no tiene esta posibilidad, que proceden de regiones fuera

de Bogotá o que en algún momento eran habitantes de calle o en riesgo de estarlo.” (Comunicación personal, 13 marzo, 2016).

Aporte de los voluntarios

Según el Instituto SERES (Documento de trabajo, Diagnóstico de necesidades en el apoyo de los voluntarios Rosaristas, a niños que no trabajan al ritmo de todos los compañeros, 2012), los niños y niñas presentan principalmente atraso en la apropiación y aprendizaje de procesos de lecto-escritura y matemáticas. Teniendo conocimiento de estas dificultades en los niños, el acompañamiento realizado por los voluntarios se orienta a realizar talleres para desarrollar habilidades en lecto-escritura y operaciones matemáticas.

Por otra parte, la propuesta de las voluntarias Vanessa Mendoza e Isabel Useche (Proyecto Vanessa Mendoza e Isabel Useche, Documento de trabajo SERES, 2013), señala que además de realizar talleres y acompañamiento escolar mediante el refuerzo de asignaturas, se hace necesaria “la promoción a la creatividad de los niños, el amor al mundo y el cuidado de su entorno” (*Sic*). Para responder a ello, proponen desarrollar actividades (como diseño y elaboración de carteles de distinción de materiales) alrededor del reciclaje promoviendo en los niños el cuidado del lugar en el que se encuentran y la ciudad a la que pertenecen. Igualmente proponen que los niños construyan creativamente objetos con materiales reutilizables.

Recomendaciones

La Coordinadora del Colegio Hogar de la Niña Veracruz, Luz Estela Franco, (Comunicación personal, 13 marzo, 2016) sugiere que sería bueno que los voluntarios dedicarían más tiempo; es decir que en lugar de que cada uno de los voluntarios dedique dos horas semanales, los voluntarios podrían dedicar entre tres y cuatro horas semanales. Sin embargo, en el primer semestre de 2016, la Coordinación de Acción Social resolvió suspender temporalmente, por razones logísticas, la participación del voluntariado a este Hogar.

Fundación Hogar San Mauricio

La Fundación Hogar San Mauricio es un Centro de Protección de ICBF; nació en el año 1981 con la misión de “acoger y proteger con amor y absoluta dedicación a la niñez desamparada, para que puedan disfrutar de sus derechos fundamentales, brindándoles educación, albergue y alimentación.” (Página oficial web, Fundación Hogar San Mauricio).

El Hogar cuenta con las modalidades de internado y externado y recibe a niños y niñas entre los dos y 18 años, en pobreza extrema, estratos uno y dos que luego de una valoración del ICBF se considera que están siendo vulnerados en sus derechos fundamentales. Según Edwin Leonardo Rincón Plazas, Coordinador (e), de la Fundación, “los niños son enviados a la Fundación luego de que el ICBF comprueba en su casa, en su núcleo familiar, se les está vulnerando algún derecho, como el bienestar, salud, educación o están recibiendo maltrato, abuso sexual, violencia intrafamiliar o trato negligente.” (Comunicación personal, 20 abril, 2016). En ocasiones estos niños y adolescentes tienen características especiales de aprendizaje o de discapacidad y limitación física.

La Fundación atiende a 160 niñas y niños y les ofrece vivienda, educación, nutrición, salud y recreación.

Vivienda. En el hogar viven 160 niños, bebés, niños y niñas entre los dos y los 18 años. Las instalaciones del Hogar cuentan con dormitorios, zonas de juego, zonas verdes, jardines y canchas deportivas. De esta forma se garantiza el derecho a una vivienda digna en condiciones que favorecen su desarrollo integral.

Nutrición. Según Edwin Leonardo Rincón, cada día los niños que acoge la Fundación reciben cinco comidas de acuerdo a la minuta sugerida por un profesional en nutrición que tiene en cuenta su edad, sus necesidades alimenticias y sus circunstancias socioeducativas.

Educación. La Fundación ofrece atención educativa desde pre jardín hasta quinto de primaria. En el bachillerato, aunque los niños continúan viviendo en sus instalaciones, asisten a instituciones públicas y privadas de la ciudad. Algunas universidades como la Universidad del Rosario ofrecen becas para que los jóvenes tengan posibilidad de formación profesional.

Salud. El Hogar cuenta con profesionales en trabajo social, pedagogía, psicología, psiquiatría, medicina y odontología que garantizan un seguimiento riguroso a las diferentes necesidades de los niños. En caso de que se requiera, los niños son remitidos a centros especializados correspondientes con el debido acompañamiento del personal de la Fundación.

Recreación. La Fundación privilegia espacios de recreación y ocio creativo que complementan las diferentes dimensiones formativas. En este caso las zonas verdes y espacios para practicar deportes resultan fundamentales.

Preparación para la vida, el estudio y el trabajo. Se forma a los niños y niñas en el valor del trabajo y al cumplir la mayoría de edad, se favorece su vinculación al mundo laboral a través de gestiones con empresas e instituciones.

Aporte de los voluntarios

El Coordinador (e) de la Fundación Hogar San Mauricio manifiesta que durante la inducción que se realiza con los voluntarios, en un recorrido por las instalaciones, “se les habla sobre el tipo de población atendido por la Fundación y las necesidades que tienen.” (Comunicación personal, 20 abril, 2016).

A diferencia del trabajo que realizan los voluntarios en otras fundaciones, en el caso del Hogar San Mauricio, no se realiza un acompañamiento escolar semanal, sino que se adelantan las llamadas *Jornadas alimentando sonrisas* las cuales se describieron con anterioridad. Según la programación, el equipo de voluntarios va una o dos veces en el semestre a la Fundación, los días sábados, en jornadas de 09:00 am a 5:00 pm aproximadamente.

Estas jornadas, según el Coordinador (e) de la Fundación, se distribuyen entre actividades deportivas, culturales y pedagógicas y sesiones de temas específicos relacionados con algún área educativa como: español, sociales, matemáticas. En las actividades los voluntarios comparten fundamentalmente habilidades de trabajo en grupo, fomentando valores como el respeto, la tolerancia y el trabajo en equipo.

La Coordinación de la Fundación expresa estar satisfecha con el trabajo realizado por el Instituto SERES y los voluntarios y en tal sentido, no realizan recomendaciones; esperan que se siga trabajando como hasta el momento.

Fundación Akapana

La Fundación Akapana nació legalmente el 30 de noviembre del año 2009 con la misión de “promover la restitución de derechos de las niñas y niños hijos de ciudadanas privadas de la libertad y sus madres.” (Página oficial web, Fundación Akapana).

Blanca Estela Lentino (Comunicación personal, 17 mayo, 2016) gestora fundadora de Akapana, señala que realizan acompañamiento a las madres con sus hijos en intramuros, apoyándolas con la consecución de elementos como vestido y útiles escolares; también gestionan un acompañamiento psicológico. Con el apoyo del Instituto SERES de la Universidad del Rosario llevan una vez al año a los hijos de las reclusas que fueron trasladadas desde la ciudad de Bogotá al centro carcelario de Jamundí (Valle del Cauca).

La Fundación realiza un acompañamiento y el seguimiento cercano a aproximadamente 120 niños entre los cuatro y los 18 años, tanto a los niños como a las personas con quienes viven ya sea familiares o conocidos, con el fin de verificar las condiciones en las que se encuentran. Así mismo apoya en la búsqueda de trabajo a las madres luego de salir de la cárcel.

Aporte de los voluntarios

El Voluntariado de la Universidad del Rosario realiza dos *Jornadas Alimentando Sonrisas* dos días al año con la Fundación, desarrollando actividades que promueven la vivencia y apropiación de valores a través de *performance*, teatro y juegos en los cuales participan activamente los niños. En una de estas actividades se presentó la dinámica de la Universidad que tiene que ver con la organización administrativa y académica con el fin de dar a conocer a los niños las diferentes prácticas y experiencias universitarias.

Según la Directora de la Fundación, de esta forma se generó en los niños expectativas hacia la formación universitaria. Durante las actividades se abordan valores como: el respeto, la tolerancia, la solidaridad. Durante estas jornadas el Instituto SERES ofrece un almuerzo y un refrigerio. Los voluntarios realizan estas jornadas en la Sede Norte de la Universidad del Rosario, debido a que la Fundación no cuenta con instalaciones para atender a los niños. En algunas de las jornadas que se realizan participan familiares de los niños o las madres que ya han salido de la cárcel.

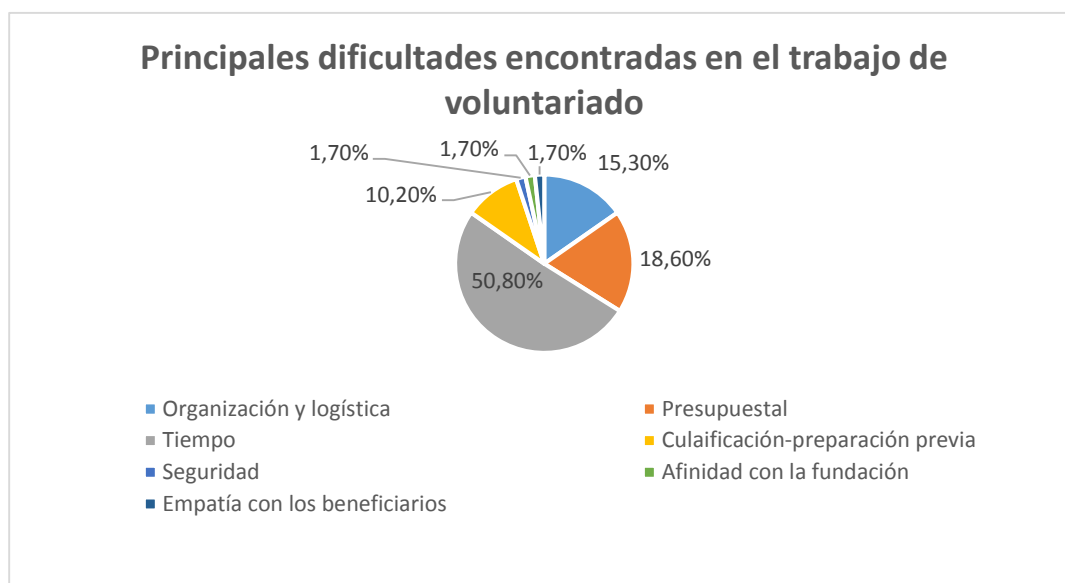
Recomendaciones

Blanca Estela Lentino recomienda, por un lado, realizar las jornadas con mayor frecuencia, aunque entiende las dificultades de tiempo que presentan los voluntarios. De otra parte, propone que, dado que la universidad ofrece múltiples programas académicos, sería importante que hubiera un aporte más concreto desde los mismos.

En el planteamiento del problema se indica que se desconoce el quehacer actual del voluntariado y en uno de los objetivos se propone identificar sus limitaciones. A continuación, se identifican las limitaciones del VUR.

Limitaciones encontradas en las intervenciones del VUR con la población beneficiaria

La información recopilada permite observar un contraste interesante: (Ver Gráfico 6) por un lado, la disponibilidad de *tiempo* con 5,1% se constituye en la tercera razón de ingreso al voluntariado y en el segundo aspecto en el que más se aporta al mismo 22%; el 50,8% de los voluntarios manifiesta que la principal dificultad encontrada en la participación como voluntarios, es precisamente el *tiempo*; es decir, si los voluntarios dispusieran de más tiempo, se aportaría más a los ejercicios de voluntariado. La escasa disponibilidad de *tiempo* tiene que ver principalmente con los compromisos académicos y laborales de los voluntarios.

Gráfico 6: Principales dificultades encontradas en el trabajo de voluntariado

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Aunque las demás fundaciones no lo manifestaron, la Coordinadora del Hogar de la Niña Veracruz, Luz Estela Franco (Comunicación personal, 13 marzo, 2016), señaló que sería importante que los voluntarios asistieran con mayor frecuencia e incrementaran el número de horas de acompañamiento.

Es necesario aclarar que, durante el primer semestre de 2016, Acción Social suspendió el apoyo al Hogar de la Niña Veracruz, según Indira Velázquez (Coordinadora Acción Social y Voluntariado) porque “se observó que mientras los voluntarios acompañaban a los niños, los docentes encargados se retiraban a realizar otras actividades, dejando a los voluntarios toda la responsabilidad, desconociendo que ellos iban exclusivamente a apoyar a los docentes y a trabajar conjuntamente con ellos.” (Comunicación personal, 2 de junio, 2016).

Después del factor *tiempo*, el 18.6 % de los voluntarios indican que la otra dificultad es de carácter *presupuestal*. Si bien Acción Social cuenta con un presupuesto asignado por la Universidad del Rosario con el cual sufraga los gastos de materiales y logística requeridos en las actividades del voluntariado, para Indira Velázquez, Coordinadora de Acción Social (Comunicación personal, 2 junio, 2016) “este presupuesto es limitado y el recurso humano con el que se cuenta para gestión, organización y logística no es suficiente para atender las diferentes necesidades teniendo en cuenta el número de voluntarios, centros de acción y población centros

de acción y población beneficiaria.” (Comunicación personal, 2 de junio, 2016). En este aspecto una de los voluntarios solicita a la Universidad que “no se disminuyan los recursos para este hermoso trabajo que día a día le da más reconocimiento a la misma Institución” (*Sic*).

La tercera dificultad en importancia, según expresa el 15,3%, de los voluntarios, tiene que ver con la *organización y logística*. Los voluntarios evidencian esta dificultad en detalles que no son previstos en los procesos de articulación con las fundaciones, como son la organización y ejecución de actividades, inexistencia de espacios propios para preparar las actividades y un limitado seguimiento. Estas dificultades guardan relación con la cuarta dificultad que para el 10,2% de los voluntarios significa la *cualificación y preparación previa*. Algunos voluntarios consideran que la cualificación y preparación previa para adelantar su trabajo no es suficiente, aunque también reconocen que una vez que comienza la experiencia han tenido capacitaciones y talleres en temas como estrategias de recreación y manejo de grupo.

El voluntario Carlos Bohm (Comunicación personal, 30 de junio, 2016), señala que “no tuvo preparación previa, fue aprendiendo en el camino y con las capacitaciones posteriores.” (Comunicación personal, 30 de junio, 2016). Daniela Henao manifiesta que en el momento de la inducción se les indicó “con qué tipo de población iban a trabajar, qué ejercicios se podían realizar; las limitaciones y el apoyo existentes.” (Comunicación personal, 11 de junio, 2016). También reconoce que posterior al comienzo del voluntariado se programan jornadas de capacitación a las cuales los voluntarios asisten de acuerdo a su disponibilidad de tiempo. Respecto a estas jornadas de capacitación, Indira Velázquez considera que se requiere mayor participación de los voluntarios.

Los aspectos de menor relevancia en la categoría de dificultades encontradas en el voluntariado, tienen que ver, según los voluntarios, con la seguridad (1,7%), empatía con los beneficiarios (1,7%) y afinidad con la Fundación (1,7%).

En lo que corresponde a la *seguridad* es el resultado de las preocupaciones con la misma situación de la ciudad y no propiamente por el lugar de ubicación de las fundaciones e infortunadamente es poco lo que puede hacer en este aspecto la Coordinación de Acción Social.

Análisis del cumplimiento de los objetivos del Voluntariado planteados por la Universidad del Rosario.

El Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011), estableció tres criterios para que las prácticas comunitarias de un grupo puedan catalogarse como voluntariado. Estos criterios tienen que ver con la expresión libre de participación de la persona, sin ningún tipo de obligación o imposición; las acciones no deben buscar una retribución económica; las intervenciones deben perseguir el bien común y beneficiar directamente a personas ajenas al voluntario o en búsqueda de una determinada causa. Siguiendo estos criterios, las diferentes intervenciones de la línea de Acción Social del Instituto Rosarista para la Acción Social, pueden ser catalogadas como *voluntariado* porque son de participación libre, no tienen un reconocimiento económico y beneficia a grupos ajenos al círculo familiar de los participantes.

En cuanto a la Acción Voluntaria (AV) en Colombia, el Artículo 5 de la Ley 720 de 2001 que promueve el ejercicio y el desarrollo del voluntariado, define los principios que aplican al voluntariado: libertad, participación, solidaridad, compromiso social, autonomía, respeto a convicciones y creencias democráticas, pluralistas, participativas y solidarias. Estos principios también son recogidos por las diferentes acciones del Voluntariado de la Universidad del Rosario, que se constituye según la Ley 720, (Artículo III) en una entidad con Acción Voluntaria (ECAV), que significa que no tiene como finalidad el voluntariado, pero realiza acciones voluntarias.

El Artículo VI de la ley mencionada, también define como fines del voluntariado:

- 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.

Aunque no se cuenta con una evaluación de los diferentes impactos del voluntariado de la Universidad del Rosario, las acciones adelantadas podrían eventualmente contribuir al

alcance de los fines propuestos en la Ley 720. Las actividades como el reforzamiento y acompañamiento escolar en las asignaturas en las que los niños y niñas tienen dificultades contribuyen en su desarrollo integral; las *Jornadas Alimentando Sonrisas* y el voluntariado rural, en donde se abordan diferentes tipos de valores de forma lúdica y recreativa, potencian la convivencia ciudadana. Así mismo, como se señaló anteriormente, mediante el ejercicio del voluntariado se coadyuva a la formación ciudadana de los participantes.

De otra parte, de acuerdo a los campos de acción⁶ de las Organizaciones Solidarias de Desarrollo (OSD) del Departamento Administrativo Nacional de Economía Solidaria (DANSOCIAL) (2007), dentro de las cuales se encuentran las ECAV, puede decirse que las actividades realizadas por el VUR, se inscriben en los campos *Social* y *Tiempo Libre* por la atención dirigida a población infantil vulnerable en sus condiciones de exclusión, proveyéndoles apoyo en sus necesidades educativa por un lado, y por otro, en la promoción de valores en el tiempo libre a través de actividades recreativas y relacionales de la misma población.

Ahora bien, el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011), también señaló tres formas en cómo se puede ejercer el voluntariado: la primera, es la prestación de un servicio a un tercero o la captación y administración de fondos para financiarlo, generalmente a través de estructuras existentes en campos sociales, culturales y de desarrollo, puede existir sistema

⁶ Campos de acción de las Organizaciones Sociales de Desarrollo, según DANSOCIAL (2007): **Social**, referido al apoyo de las organizaciones a personas y colectivos socialmente excluidos, la acogida e integración de desplazados, la lucha contra la pobreza, la atención a colectivos sociales con necesidades, carencias o discapacidades de distinto tipo, etc. **Cultural**, relacionado con los trabajos de recuperación o conservación de la identidad cultural, en la promoción de la creatividad, en la difusión de los bienes culturales, etc. **Educativo**, vinculado al trabajo en capacitación y educación de personas adultas, la defensa de la educación para todos, la dinamización y promoción de la participación en la comunidad escolar, etc. **Ambiental**, asociado a la protección o recuperación de especies o espacios naturales, en la denuncia de situaciones de degradación del medio ambiente, en el desarrollo de una conciencia ambiental entre la ciudadanía, etc. **Salud**, trabajo en promoción de la salud, desarrollo de hábitos de vida saludable, respuesta a situaciones de necesidad sanitaria, etc. Participación ciudadana y civismo. Relacionado con el fortalecimiento del tejido social, el impulso de la iniciativa social, la creación y animación de redes sociales, etc. **Promoción de Colectivos**, vinculado a la promoción, defensa y protección de Derechos de colectividades y/o integración social de colectivos sociales que requieren atención especial. Derechos Humanos. Trabajo activo en la denuncia de violaciones a la ley, en defensa de los Derechos Humanos, la justicia, los valores democráticos, etc. **Cooperación Internacional**, promoción y desarrollo de proyectos de cooperación con capitales extranjeros orientados a la promoción del desarrollo en el país. **Emergencia y socorro**, acciones en torno a la prevención y adecuada atención a situaciones de emergencia causadas por desastres naturales, orden público, etc. **Desarrollo socioeconómico**, trabajo en el desarrollo de proyectos de promoción socioeconómica o desarrollo comunitario, de comercio justo, de financiamiento, etc. dirigidos a mejorar las condiciones de vida de una comunidad o sector social concreto. **Tiempo libre**, muchas organizaciones trabajan en el adecuado uso del tiempo libre, la promoción de valores, conocimientos y actitudes, en actividades relacionales y recreativas.

de reconocimiento o reembolso de gastos. Una segunda forma de voluntariado consiste en el voluntariado de autoayuda, en el que aquellos que presentan las necesidades y problemáticas se unen entre sí para resolverlas, es decir, los integrantes también se benefician del proceso grupal; una tercera forma de voluntariado se expresa con la participación ciudadana asociada a una fe religiosa y sus actividades en educación, salud o protección de derechos, se dirigen a personas desfavorecidas. Con base en estas formas de expresión del voluntariado, podría decirse que el VUR tiene características de la primera categoría, dado que de forma organizada presta un servicio a una población específica –niños de las fundaciones y comunidades rurales- en actividades como el apoyo a proceso de lectoescritura; de otra parte, el VUR tiene características de la categoría de participación ciudadana pues, aunque el Instituto SERES no tiene una filiación religiosa, sus actividades van dirigidas a cambiar una situación social de exclusión.

El Artículo 3 del Decreto 946 de 2007 (Universidad del Rosario, 2007), mediante el cual se crea el Instituto Rosarista para la Acción Social “Rafael Arenas Ángel”, estableció las dos áreas de trabajo del Instituto: por un lado, Investigación en temas de pobreza, hambre e indigencia, y desarrollo de una labor concreta de medidas encaminadas a resolver los problemas de pobreza, hambre e indigencia con base en las investigaciones realizadas. Este decreto planteaba que las labores de Acción Social (Voluntariado) estuvieran vinculadas estrechamente a los procesos de la línea de Investigación Social. Esta articulación se logró significativamente en los años 2008, 2009 porque además del desarrollo del proyecto *Alimentando Sonrisas* con la Fundación Hogar San Mauricio, el Hogar Niños por un Nuevo Planeta y el Hogar de la Niña Veracruz, los Voluntarios participaron en el proyecto *Sabidurías de los años* el cual tenía como objetivo: *Promover procesos de organización y participación comunitaria, en pos de la efectividad de los derechos y la atención integral de los adultos mayores pertenecientes a la UPZ Verbenal, especialmente en los barrios del sector del Codito.* (Informe de Gestión, 2008).

En esta investigación participaron las facultades de Ciencia Política y Gobierno y la Escuela de Ciencias Humanas y el grupo de investigación en Derechos Humanos de la Universidad del Rosario.

En articulación con los procesos de investigación del Instituto SERES se organizó el Primer Foro Nacional Estudiantil sobre Voluntariado Juvenil y Responsabilidad Social Universitaria; el Segundo Foro Nacional Estudiantil sobre Voluntariado Juvenil y

Responsabilidad Social Universitaria, (realizados en 2010). La sexta versión de este foro tendrá lugar en el mes de octubre del año 2016.

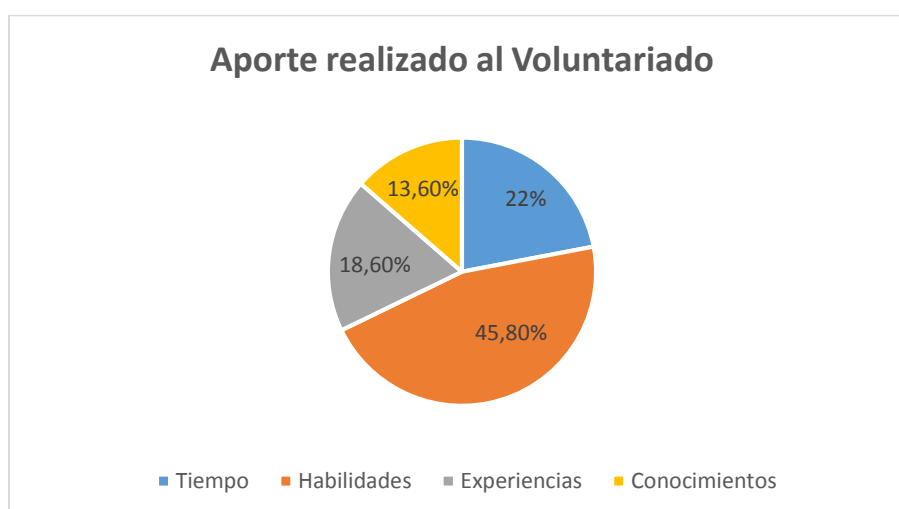
En el planteamiento del problema se enuncia que se desconoce la relación entre el documento constitutivo del VUR y su accionar; en un objetivo específico se propone identificar esta relación. A continuación, se observan los resultados y se hace su respectivo análisis.

Dedicación en Tiempo, Habilidades, Experiencias y Conocimientos en el ejercicio del voluntariado

En la constitución del VUR se planteó, unirse para compartir “tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos” (Documento de trabajo, SERES, 2008). La naturaleza del voluntariado tiene como consecuencia que estos elementos y su aporte dependan totalmente de la disponibilidad que tenga cada uno de los voluntarios, los consensos y los acuerdos a los cuales se llega con la Coordinación de Acción Social.

Se encontró que entre los voluntarios rosaristas lo que más se comparte con los beneficiarios es *Habilidades* con una representación de 45,8% (Ver Gráfico 7) y *Tiempo* con un 22% frente a *Experiencia* y *Conocimientos* con un 18% y 13% respectivamente.

Gráfico 7. Aporte realizado al voluntariado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Habilidades⁷

En lo que tiene que ver con las *Habilidades*, la empatía representa un 20,3% y el pensamiento creativo un 18,6% y las relaciones interpersonales un 16,9%; hay profundidad en el involucramiento de la persona, con la naturaleza en primer lugar, con la necesidad de establecer un contacto para con el otro, comprender su situación estableciendo una relación afable para poder estar en capacidad de realizar las intervenciones. Sin este componente los esfuerzos realizados, las acciones programadas no tendrían sentido. Precisamente, esta habilidad de *empatía*, es la que para Ortega (2015), resulta fundamental para el trabajo del voluntariado y que por lo tanto el voluntario debe poseer.

Después de la *empatía*, es la habilidad de *pensamiento creativo* la que se encuentra en segundo lugar, esto se explica principalmente por la naturaleza de las actividades que se realizan en el voluntariado, asociadas a ejercicios creativos, artísticos, deportivos. Además, los voluntarios que hacen acompañamiento escolar en las fundaciones, se ven abocados frecuentemente no solo a preparar y ejecutar actividades creativas que llamen la atención de los beneficiarios, sino que deben atender situaciones contingentes propias del contacto y trabajo con los niños y niñas. En este contexto aparecen las *relaciones personales* como la tercera habilidad que más se requiere para el ejercicio del voluntariado. Entonces, existe un componente humano relacionado con el encuentro con los otros que resulta determinante para quienes se involucran en trabajo de voluntariado.

A continuación, se presenta la relación de aportes de cada uno de estos elementos con base en la información recopilada.

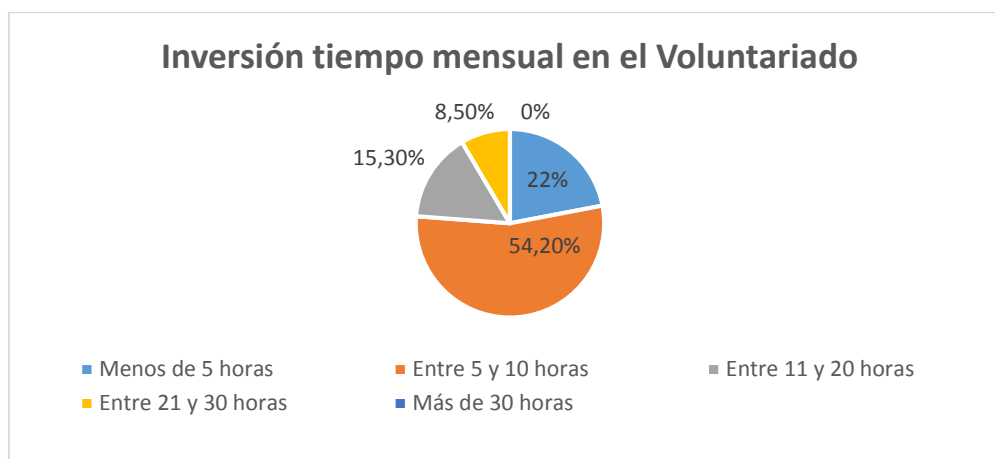
Tiempo

El factor Tiempo es fundamental en el voluntariado y de su disponibilidad prácticamente depende que se participe en este tipo de trabajo o no. Al observar el tiempo dedicado por los voluntarios a las diferentes acciones, (Ver Gráfico.8) se encontró que el 54,2% dedica entre cinco (5) y diez (10) horas aproximadamente al mes. Esta dedicación en Tiempo se explica por

⁷ A los voluntarios encuestados se le presentaron las siguientes habilidades teniendo en cuenta la naturaleza, el tipo de trabajo y la población con la cual se interviene: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensiones y estrés.

dos razones: primero, los voluntarios que realizan su trabajo en acompañamiento y asistencia en las fundaciones (Akapana, Ponte en mi lugar, Gota de Leche, Hogar de la Niña Veracruz) con actividades de apoyo y reforzamiento escolar, asisten en promedio dos (2) horas en la semana. Segundo, la participación en las *Jornadas Alimentando Sonrisas* es de un día y se realiza una vez al mes y en ellas participan el 49,2% de los voluntarios.

Gráfico. 8. Inversión en tiempo mensual al voluntariado



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Llama la atención que un 22% de los voluntarios invierten menos de cinco (5) horas mensuales en el voluntariado, si bien se entienden las limitaciones de Tiempo, también se comprende que al ser una acción de carácter voluntario no existe ningún tipo de obligatoriedad en términos de un mínimo de tiempo. Es decir, esta inversión depende de la organización y acuerdos alcanzados grupalmente y prioridades y contingencias del voluntario. Un tercer grupo de voluntarios, un 22%, dedican entre once (11) y veinte (20) horas mensuales al voluntariado. Este grupo está mucho más involucrado y dispone de tiempo; las personas que se encuentran en este grupo son las que llevan más tiempo como voluntarios e igualmente participan en apoyo directo a las fundaciones y en las *Jornadas Alimentando Sonrisas* (JAS). Un grupo más reducido, pero significativo, un 8,5% aportan entre 21 y 30 horas mensuales al voluntariado, es decir, entre cinco y siete horas semanales, aproximadamente. Estas personas por lo general van mínimo dos veces en jornadas de dos horas a la fundación a la cual apoyan y, además, participan en la JAS y eventualmente en el voluntariado rural. En términos de dedicación de Tiempo se

puede observar que nadie dedica más de treinta (30) horas en el mes a las acciones del voluntariado.

Hay que tener en cuenta que a los voluntarios que van a trabajar en acompañamiento infantil y refuerzo escolar con las fundaciones, se les solicita que por lo menos dispongan de dos horas semanales para asistir a las fundaciones. En lo que corresponde al Tiempo, otro caso en donde se le exige un mínimo de horas semanales a los voluntarios, es el del voluntariado de la Universidad Javeriana que según Juanita del Portillo, su Coordinadora (Comunicación personal, 9 de junio, 2016), los voluntarios deben disponer de mínimo dos horas a la semana, dos horas para trabajar directamente con la comunidad y una hora de preparación y planeación.

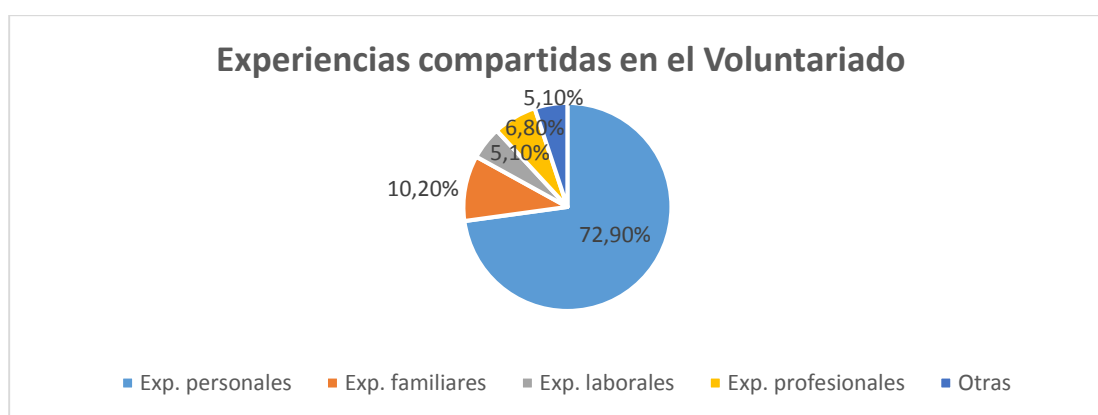
Experiencias

El VUR también se propone compartir experiencias; en este sentido se seleccionaron cuatro tipos de experiencias: personales, familiares, laborales y profesionales. Con ellas se pretendió que los voluntarios identificaran desde cuál de ellas aportaba más al voluntariado. Así, se encontró que el tipo de experiencia desde donde los voluntarios más aportan en su ejercicio son aquellas de carácter personal.

En consecuencia, se encontró, (Ver Gráfico 9) que el 72,9% de los voluntarios aportan al voluntariado desde sus Experiencias Personales, es decir la dimensión humana de cada voluntario cobra protagonismo; en este punto la historia de vida y la construcción personal se constituyen en un conjunto de experiencias significativo a partir del cual se aporta en el voluntariado. Por otro lado, en el caso de la voluntaria Daniela Bermúdez Guerrero, las experiencias desde donde más se aporta son las de carácter familiar. Para los voluntarios es la segunda experiencia que más aporta a su trabajo, 10,2% “pues son precisamente los valores que ha recibido y cultivado desde allí, lo que fortalecen su trabajo como voluntaria.” (Comunicación personal, 9 de junio, 2016). Para Daniela, este tipo de experiencias se articulan de forma transversal a aquellas relacionadas con su formación profesional las cuales realiza en varias oportunidades durante sus labores como voluntaria; las experiencias profesionales representan el 6,8% de aplicación para los voluntarios. Finalmente, el 5,1% de los voluntarios manifiestan que lo que más comparten son las experiencias laborales; esta representación se debe a que, en su gran mayoría, los voluntarios aún no están vinculados con el mundo laboral y dedican exclusivamente su tiempo a la vida académica.

Hay que anotar que, en el caso de los egresados, algunos, como la médica Daniela Henao⁸, “aportan al voluntariado desde sus experiencias laborales y profesionales.” (Comunicación personal, 11 de junio, 2016). En este caso, ella interviene en la Fundación Gota de Leche realizando un diagnóstico del estado de salud de los niños, proyecto que ella, por iniciativa personal, diseñó y desarrolló.

Gráfico 9. Experiencias compartidas en el voluntariado.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Conocimientos

Así mismo el VUR se propone compartir conocimientos. El VUR realiza fundamentalmente acompañamiento y apoyo a fundaciones que atienden a niños en estado de vulnerabilidad. O sea, el voluntariado no elabora proyectos directos de trabajo con las poblaciones, sino que apoya aquellos programas que adelantan las fundaciones. Lo anterior significa que, primero, el perfil académico de los voluntarios no es requisito para ingresar al voluntariado y segundo, no necesariamente las actividades del voluntariado tienen que ver con la formación académica de los voluntarios.

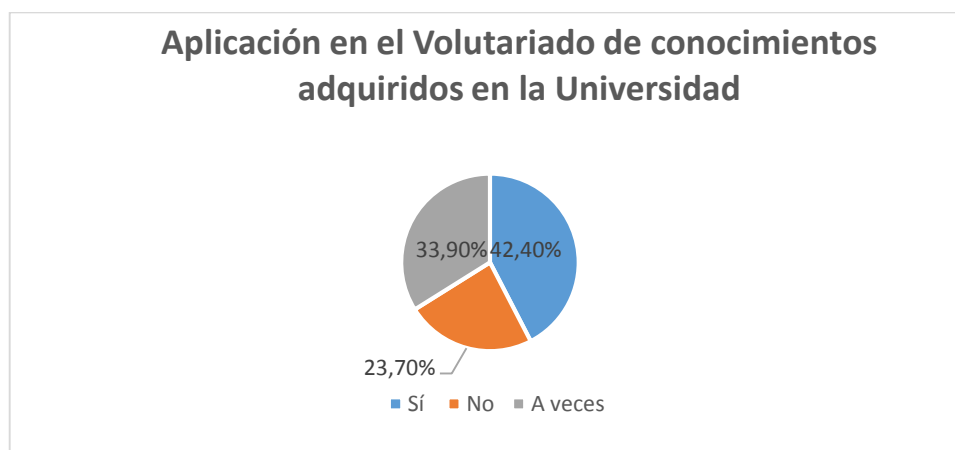
Teniendo en cuenta lo anterior, (Ver Gráfico 10) el 42,4% de los voluntarios aplican los conocimientos adquiridos en la Universidad; se hace referencia a los saberes de carácter disciplinar, pero se sabe que la naturaleza de la Universidad favorece la apropiación de

⁸ Daniela Henao, egresada como médico de la Universidad del Rosario. Se vinculó en el VUR a partir del segundo semestre de 2015. Realizó durante el primer semestre de 2016 el Diagnóstico del estado de salud de los niños y niñas que atiende la Fundación Gota de Leche.

múltiples saberes y, competencias y habilidades que pueden ser utilizados en múltiples escenarios y experiencias de vida.

Las principales actividades que realizan los voluntarios son de carácter recreativo y de acompañamiento escolar en las fundaciones. En las actividades de carácter recreativo y deportivo, los voluntarios preparan y ejecutan actividades relacionadas con el conocimiento y apropiación de valores donde no se aplican directamente saberes de carácter disciplinar, pero sí aprendizajes propios de experiencias y contextos familiares y personales. En las intervenciones de acompañamiento escolar favorece en mayor medida que los voluntarios apliquen en alguna forma los conocimientos adquiridos en la Universidad. Un ejemplo es el caso de la voluntaria Daniela Bermúdez, estudiante de Ciencia Política y Gobierno, quien manifiesta que en sus horas de voluntariado en la Fundación Ponte en mi Lugar orientó sesiones de francés y geografía nacional e internacional.” (Comunicación personal, 9 de junio, 2016). La anterior descripción permite entender la situación en la que el 33,9% y el 23,7% de los voluntarios “*a veces*” y “*no aplican*” respectivamente, los conocimientos adquiridos en la universidad.

Gráfico 10. Aplicación de conocimientos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Como se dijo en el planteamiento de problema se requieren de un diagnóstico que permita una mejor toma de decisiones de acuerdo a la realidad tanto de las entidades involucradas como de los actores, en el corto, mediano y largo plazo, que permita viabilizar las acciones a ejecutar y los objetivos a conseguir. La ausencia del diagnóstico impide observar las potencialidades del voluntariado, así como tener en cuenta los correctivos que se deben aplicar cuando sea pertinente hacerlo.

Ahora bien, los principales elementos de los resultados encontrados en el desarrollo metodológico se pueden sintetizar para mayor comprensión en las categorías de la matriz DOFA. Así:

Debilidades

- Limitado avance en los procesos de articulación entre la investigación e intervención del voluntariado.
- No se ha avanzado suficientemente en la consolidación del equipo de Coordinación y gestión del Programa de Voluntariado.
- Los proyectos que se realizan en los centros de acción no son sistematizados, ni evaluados sus impactos en el corto, mediano y largo plazo.
- Los diferentes actores no se encontraban caracterizados suficientemente
- Los lineamientos no están explícitos y por lo tanto no están incorporados en la ruta de intervención.
- No se había realizado un diagnóstico que permitiera identificar fortalezas, potencialidades y amenazas del VUR.

Oportunidades

- Existen antecedentes de alianzas con facultades, programas y grupos de investigación en donde la investigación y la intervención se ha logrado articular.
- Los voluntarios pertenecen a diversos programas lo cual permite orientar la intervención en forma más integral y diversificada.
- Diversidad de habilidades y capacidades que posee el equipo de voluntariado.
- Capacidad de liderazgo y convocatoria de la Coordinación del Programa.

Fortalezas

- Número de voluntarios integrados al programa
- Aporte de los voluntarios en tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos.
- Articulación y alianzas con fundaciones y centros de atención de población vulnerable.
- Reconocimiento del programa a nivel universitario.

- Organización de los foros de responsabilidad social y voluntariado universitario conjuntamente con otros centros de educación superior para reflexionar en torno a la acción voluntaria.
- Diversidad de proyectos de voluntariado: Jornadas Alimentando Sonrisas, Voluntariado rural y corporativo.

Amenazas

- Escaso presupuesto para financiar intervenciones y consolidar el equipo coordinador.
- Existen actividades interesantes y bien intencionadas que se encuentran estancadas lo cual no permite generar procesos estructurales de impacto al interior de las poblaciones.

Capítulo VII Lineamientos que se proponen para mejorar la intervención del Programa de Voluntariado del Instituto de Acción Social “Rafael Arenas Ángel” - SERES de la Universidad del Rosario.

A partir de los resultados encontrados y con el fin de mejorar los diferentes procesos del Voluntariado Universitario Rosarista, se plantean elementos para mejorar la intervención del voluntariado, de acuerdo al planteamiento del problema y el objetivo general de la investigación.

1. Programa del Voluntariado Universitario Rosarista

Es necesario en la construcción del Programa de Voluntariado Universitario de la Universidad del Rosario, recoger: principios institucionales, referentes conceptuales, misión, visión, objetivos, beneficiarios y estrategias de actuación, plan formativo de voluntarios y estrategias de convocatoria y evaluación; definiéndose claramente si el Voluntariado hace parte explícita de los programas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), Extensión Universitaria o se constituye en un proyecto dependiente solamente del Instituto SERES⁹.

López (2009), recomienda seguir las siguientes fases para la construcción de un Programa de Voluntariado:

- *Identificación:* Qué es voluntariado y cuál es su papel en nuestra organización
- *Formulación:* Requiere definir objetivo general, objetivos específicos, resultados previstos, actividades previstas, medios necesarios
- *Ejecución:* Definición del plan operativo y
- *Seguimiento:* Busca conocer la evolución, identificar causas de posibles, desviaciones o deficiencia; elaborar y proponer medidas alternativas; evaluación, los criterios a evaluar podrían ser pertinencia, eficiencia, eficacia, impacto y sostenibilidad.

El Programa de Voluntariado de la Universidad de Antioquia, denominado Programa de Voluntades Universitarias por el Desarrollo Social (2008), plantea además los valores del

⁹ La Coordinadora de Acción Social, Indira Velázquez, reconoce que, a la fecha, además del Decreto 956 de 2007, no existe un documento del proyecto de voluntariado. Indica que el voluntariado no se encuentra entre los proyectos de Extensión Universitaria o Responsabilidad Social Universitaria.

voluntariado, los ejes temáticos sobre los cuales gira el voluntariado, las estrategias de actuación, las estrategias de formación, entre otros.

2. Proceso de convocatoria e ingreso al voluntariado

Al comenzar cada semestre la coordinación de Acción Social en la cual se encuentra el VUR, abre la convocatoria a estudiantes, egresados y externos a la Universidad del Rosario a través de las redes sociales, de la página institucional de la Universidad y la disposición de un sitio de información para los interesados en la sede Claustro, entre otros. Respecto a este proceso, los voluntarios han manifestado que la convocatoria debe ser más visible en las diferentes sedes de la universidad con el fin de que todos los estudiantes de la Universidad, además de estar informados de la existencia del voluntariado, y si lo desean, tengan la oportunidad de participar.

En este sentido, es importante realizar con la misma fuerza el proceso de convocatoria en todas las sedes de la universidad (Centro, Quinta de Mutis, Norte) mediante la disposición de sitios informativos y difusión masiva por los diversos medios de comunicación de la Universidad, de tal forma que a dicha información tengan acceso docentes, estudiantes, personal administrativo y egresados.

Actualmente, en el VUR, una vez la persona manifiesta su deseo de ser voluntario, tiene lugar una entrevista en donde se habla especialmente de las motivaciones e intereses del voluntario, se indaga sobre sus habilidades, el programa académico al cual pertenece, la disponibilidad de tiempo y el programa en el que eventualmente se trabajaría: *Jornadas Alimentando Sonrisas* y/o acompañamiento escolar. Es este espacio la Coordinadora del Voluntariado, presenta las diferentes experiencias del voluntariado, las características de la población con la cual se realizan las intervenciones y las fundaciones con las cuales el VUR tiene convenio para la realización de las diferentes acciones.

El Artículo 4 del Reglamento del Voluntariado de la Universidad del Rosario (2008) señala que las personas que quieran vincularse al Grupo de Voluntarios deben, además de tener tiempo disponible para desarrollar las distintas actividades, seguir los siguientes pasos:

- a. Recibir información completa por parte del Instituto, sobre los distintos proyectos.
- b. Diligenciar la hoja de vida y anexar los documentos requeridos por el Instituto.
- c. Diligenciar la carta de compromiso una vez se seleccione el proyecto según su interés, el cargo y el horario durante el cual desarrollará su labor como voluntario.
- d. Asistir a la inducción programada por el Instituto.

En el proceso de selección, el VUR incorpora a todos aquellos que se acerquen siempre y cuando manifiesten claramente sus motivaciones e intereses y estén en posibilidades de adaptarse a los criterios de tiempo y el tipo de actividades que se realizan.

Respecto al proceso de selección el Observatorio para el Tercer Sector (2010), recomienda tener en cuenta en el primer contacto con el aspirante a vincularse al voluntariado: presentación de la entidad, función del voluntariado, condiciones en las que se desarrollará el voluntariado, conocimiento de las motivaciones de la persona, habilidades, experiencias y trayectoria vital.

3. Cualificación de los voluntarios

Según el Programa de Voluntades Universitarias por el Desarrollo Social de la Universidad de Antioquia (2008, p. 20) se entiende la formación del voluntario como “un proceso teórico-práctico...para adoptar la perspectiva crítica necesaria para desear intervenir e intentar mejorar una situación con la que ya ha comenzado a tomar contacto; este contacto lo llevará, según sus necesidades, a adelantar el proceso formativo”.

Los objetivos del proceso formativo del voluntariado, para Aranguren (2001, p. 8) pueden ser instrumentales, aquellos orientados exclusivamente a que el voluntario cumpla bien su tarea; o los de carácter vital, es decir, aquellos objetivos que además de buscar que el voluntario cumpla satisfactoriamente con su tarea, le aporta en su crecimiento integral como persona. Acción Social, desde el comienzo del Programa del VUR, ha realizado semestralmente diferentes talleres y jornadas de capacitación (Ver cuadro No. 2) que no solamente buscan la preparación para el cumplimiento exitoso de las intervenciones específicas, sino que también aportan a su crecimiento humano. En este sentido vale la pena resaltar las convivencias y retiros grupales de carácter reflexivo que cada semestre se organizan con los voluntarios con el fin de fortalecer su formación personal.

Tabla No. 2 Capacitaciones Voluntariado Universitario Rosarista

Año	Temáticas de capacitación
2008	Bibliotecología, primeros auxilios, educación experiencial, conocimiento y trabajo en grupo.
2009	Aspectos generales del voluntariado, psicología evolutiva y educativa, detección y prevención del abuso sexual, acompañamiento personal, estrategias para trabajo con personas de la tercera edad, trabajo en equipo, liderazgo.
2010	Desarrollo cognitivo y comunicativo de los niños entre 6 meses y 6 años de edad, prevención del abuso sexual infantil, estrategias de trabajo en equipo y liderazgo, psicología del adulto mayor, pedagogía infantil, educación experiencial.
2011	Trabajo en equipo, habilidades de liderazgo, proyección de vida entre otros, educación experiencial, trabajo en equipo y liderazgo.
2012	Construcción de memoria colectiva, construcción de memoria subjetiva y manejo de emociones; educación experiencial, trabajo en equipo y el liderazgo.
2013	Intervención comunitaria, trabajo con niños, paz y no violencia y pedagogías alternativas
2014	Educación para la Paz, manejo de emociones, trabajo en equipo, juegos y lúdicas como herramientas pedagógicas.
2015	Tres momentos en el año: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y corresponsabilidad; ejes transversales: expresividad, corporalidad y la creatividad. • Habilidades sociales: manejo de grupo, actividades de integración; juegos y actividades de integración con niños; manejo de situaciones de conflicto entre grupos. • Actividades de promoción de confianza; resolución de conflictos e integración entre grupos de trabajo.
2016	. Sensibilización hacia la labor voluntaria . Herramientas de investigación social para la acción voluntaria

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes de Gestión del Instituto SERES de los años 2008-2016.

A pesar de lo anteriormente mencionado, algunos voluntarios han manifestado la necesidad de consolidar el proceso formativo en términos proveer de herramientas pedagógicas y didácticas para el trabajo con las poblaciones específicas de las fundaciones. De otra parte, Indira Velázquez, Coordinadora de Acción Social y del Voluntariado Universitario expresó que en muchas ocasiones la asistencia a las capacitaciones programadas no es significativa.

El Reglamento del Voluntariado (2008), en el Artículo 5 señala que los voluntarios tienen “derecho a recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo... para el ejercicio de las funciones asignadas”. Con base en esto, es oportuno

tener en cuenta a Pellicer (2013) quien a partir de Aranguren (2001) propone fases en espiral para el itinerario formativo:

- a. Acogida: Se atienden las motivaciones solidarias con las que se acercan las personas interesadas en participar del voluntariado y se presenta el proyecto de voluntariado.
- b. Formación inicial: Facilitar de un modo integral de acercamiento a la solidaridad, a la justicia y al voluntariado. Se identifica si en el proyecto presentado la persona puede satisfacer sus inquietudes.
- c. Formación específica: Profundiza en aquellos temas específicos del Instituto.
- d. Acción: Informar, motivar y acompañar al voluntariado para potenciar y posibilitar su dimensión movilizadora. También se anima a participar en las iniciativas del voluntariado.
- e. Firma de compromiso o despedida: Si la persona resuelve integrarse, se inscribe en el área que desee; de lo contrario se le consulta sobre las razones de no vinculación.

De otro lado, el Programa de Voluntades Universitarias por el Desarrollo Social (2008) de la Universidad de Antioquia, desarrolla tres fases en espiral ascendente que nace y retorna a él:

- a. Inducción: Se divide en dos módulos en donde se presenta en primer lugar, el voluntariado a nivel internacional y local; estructura y organización. En un segundo momento, el voluntariado y el contexto, organizaciones, escenarios, estructuras políticas y jurídicas.
- b. Apropiación: Los voluntarios apropian elementos teóricos y prácticos para asumir sus compromisos con el fin de que participen activamente en los procesos de planeación, evaluación y desarrollo de actividades. Proponen desarrollar módulos con los siguientes temas: liderazgo y participación, desarrollo humano, gestión social, planificación estratégica, diseño, gestión y evaluación de proyectos sociales, creatividad y emprendimiento.
- c. Potenciación: En esta fase el voluntario cuenta con una formación importante permitiéndole a su grupo enriquecerse con sus experiencias y saberes. Para estos efectos se sugiere una formación orientada al desarrollo de habilidades pedagógicas, manejo de grupo, liderazgo y comunicación.

4. Vincular Investigación y Voluntariado – Proyectos en fundaciones

El Artículo 3 del Decreto 956 de 2007 de la Universidad de Rosario, crea el Instituto de Acción Social Rafael Arenas Ángel, al que pertenece el Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social, la línea de Investigación Social. Si bien, este decreto no señala explícitamente la vinculación directa esperada entre Investigación y Gestión Social (voluntariado), existen dos experiencias destacadas en donde se articuló positivamente la investigación social y el ejercicio del voluntariado:

Entre diciembre de 2008 y marzo de 2009 el Instituto realizó un trabajo de investigación que tuvo por objeto definir los lineamientos técnicos, conceptuales y metodológicos para la construcción de Política Pública en el marco del ciclo vital del Adulto Mayor. Este ejercicio investigativo se articuló al trabajo de los voluntarios *in situ* con población de adultos mayores del sector El Codito.

También en el año 2009, se realizó un diagnóstico poblacional del barrio Horizonte 2009, con el cual se pretendió realizar una caracterización de la población y así tener una visión clara de sus condiciones y las necesidades de sus pobladores. En este participaron, en coordinación con la comunidad, voluntarios del programa, docentes y estudiantes de las Facultades de Ciencia Política y Gobierno y Relaciones Internacionales, Rehabilitación y Desarrollo Humano, Escuela de Ciencias Humanas.

Estas dos experiencias resultaron muy exitosas, toda vez que las intervenciones del voluntariado se realizaron a partir de un conocimiento resultado de la investigación sobre las realidades de las comunidades. Entre otras cosas, lo que posibilita la investigación articulada a la intervención (voluntariado) es el tratamiento de las problemáticas a profundidad con la participación activa de diferentes actores comunitarios. De otro lado, la articulación de investigación y voluntariado, favorece la realización de diagnósticos, sistematización y visibilización de experiencias.

Dado que el ejercicio del voluntariado se realiza principalmente con población infantil y juvenil atendida por las fundaciones, María Helena Santos (Comunicación personal, 23 de febrero, 2016), Directora del Jardín Infantil Fundación Gota de Leche, señaló que sería muy importante, además de que los voluntarios fueran a colaborar en la ejecución de los proyectos

adelantados por la Fundación, que los voluntarios implementaran proyectos - con base en sus conocimientos - novedosos a partir de las necesidades identificadas para que así se dejará un producto-proyecto para posteriores implementaciones. En este sentido, Gaete (2015) señala que las actividades de voluntariado universitario deben transformarse en emprendimientos sociales que favorezcan el verdadero cambio social que elimine las desigualdades existentes.

La articulación entre investigación y el ejercicio del voluntariado se puede consolidar a través de alianzas con los grupos de investigación de los diferentes programas de la Universidad que de alguna u otra forma abordan problemáticas de población infantil.

a. Organigrama Acción Social

Los procesos del voluntariado para la Gestión Social de la Universidad del Rosario, en lo que corresponden a la coordinación, la gestión y la ejecución del programa, están a cargo de una persona. Esta situación, según su Coordinadora Indira Velázquez, “se constituye en un desafío significativo dado los retos plateados.” (Comunicación personal, 2 de junio, 2016). Resulta entonces pertinente que el programa del voluntariado consolide un equipo coordinador y gestor que fortalezca los diferentes procesos y gestiones.

En primer lugar, es necesario una persona que funja como coordinador (a). Según Arias (2008), entre sus funciones más importantes, se encuentran: determinar las líneas políticas del proyecto de voluntariado; establecer los objetivos y actividades (programación y cronograma); diseñar el itinerario de voluntariado universitario; coordinar a los grupos de voluntariado; establecer relaciones con sector asociativo, dentro y fuera de la universidad; representar a la universidad y al voluntariado; gestionar y establecer convenios interinstitucionales con centros y universidades que tengan centros de voluntariados.

De acuerdo a lo observado en el organigrama, sumado a las observaciones de los diferentes actores, se señala que para que estos lineamientos sean aplicables y el Programa continúe consolidándose, es necesario el incremento por parte de la universidad del recurso humano y financiero.

Conclusiones y recomendaciones

- La práctica del voluntariado es una manifestación de solidaridad entre los seres humanos que para el caso latinoamericano tiene sus primeras expresiones en las iniciativas de ayuda mutua y voluntaria al interior de las comunidades indígenas, orientadas a mejorar las condiciones de la vida comunitaria. En Colombia, las primeras experiencias estuvieron lideradas por la Cruz Roja Colombiana y otras entidades, buscando brindar ayuda a poblaciones en situación de pobreza, víctima de desastres naturales y/o en estado de vulnerabilidad y abandono.
- El voluntariado universitario en Colombia se institucionalizó y comenzó a formalizar, a partir de la Ley 720 de 2001, mediante la cual se señaló en qué consistía la Acción Voluntaria, especificó qué organizaciones realizaban este tipo de actividades, los objetivos del voluntariado, y la organización interna de las organizaciones con acción voluntaria.
- A partir de la Ley 720 de 2001 y de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promulgados por la Organización de la Naciones Unidas en el año 2000, en el mundo y particularmente en Latinoamérica y Colombia, se comenzaron a consolidar los programas de voluntariado al interior de las organizaciones. En este proceso, universidades colombianas como la Universidad de Antioquia, la Universidad Nacional, la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad del Rosario, comenzaron también a promover los ejercicios de voluntariado entre estudiantes, docentes y administrativos.
- El Programa de Voluntariado de la Universidad del Rosario se creó mediante el Decreto Rectoral 956 de 2007, como línea de acción del Instituto Rosarista para la Gestión Social, Rafael Arenas Ángel, SERES. Se denominó Voluntariado Rosarista para la Gestión Social, con el fin de aportar en la disminución de los índices de desigualdad y pobreza en el país, aportando “tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos”.
- Entre los años 2007 y 2016 han participado en el Programa del Voluntariado de la Universidad del Rosario, aproximadamente 370 voluntarios en donde el mayor porcentaje de participación es de mujeres (78%) mientras que la participación de los

hombres es menor (22%) como menores son los programas académicos de Medicina, Economía, Relaciones Internacionales y Ciencia Política.

- Los voluntarios participantes en el programa manifiestan que el voluntariado fortalece su sentido de solidaridad y compromiso social, permitiéndoles aportar así en el mejoramiento de los procesos de crecimiento de la población atendida. Asimismo, el ejercicio del voluntariado fortalece su compromiso solidario como ciudadanos, potencializando sus cualidades profesionales y humanas. En este sentido, la participación como voluntarios aporta notablemente en sus procesos formativos les favorece el desarrollo de otras habilidades como: manejo de grupo, liderazgo, trabajo en equipo y creatividad.
- La población con la cual se realiza la intervención del programa de voluntariado de la Universidad del Rosario, son niños y niñas entre los 6 meses y 17 años, pertenecen a fundaciones privadas sin ánimo de lucro, centros de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) o instituciones educativas. Estas niñas y niños de acuerdo a las fundaciones y el ICBF se encuentran en estado vulnerable o en riesgo de la vulneración de sus derechos fundamentales. Algunos de estos centros están en capacidad de ofrecerle a sus beneficiarios atención en salud, educación, alimentación, vivienda, recreación y afecto. Igualmente, se realizan intervenciones con población infantil de una escuela rural del municipio de Choachí (Departamento de Cundinamarca); esta intervención cuenta antecedentes de jornadas con comunidades indígenas (Departamento de la Guajira) y comunidades rurales (Departamento del Casanare).
- Los voluntarios aportan a los beneficiarios, además de su tiempo (entre 5 y 10 horas mensuales) sus conocimientos, experiencias y saberes que son canalizados a través de la ejecución de actividades recreativas para la promoción y vivencia de valores, talleres de lectura, clases de inglés y francés, matemáticas y lenguaje. También realizan apoyo en actividades y asistencia a los docentes y encargados de los niños, promoviendo la convivencia.
- De otra parte, se encontró que es oportuno que el Programa de Voluntariado tenga en cuenta las dificultades relacionadas por los voluntarios en el ejercicio cotidiano; los principales son: limitación en la disponibilidad de tiempo para asistir con mayor

frecuencia a los centros del voluntariado; las limitaciones presupuestales que limitan la atención a más población beneficiaria y la limitación en la recepción de más voluntarios por parte del programa; un tercer elemento está relacionado con elementos de organización y logística adecuada para desarrollar óptimamente las actividades; un último elemento que se destaca como dificultad, consiste en que los voluntarios dicen no contar con elementos de cualificación y preparación previa a la intervención con las poblaciones.

- Es oportuno que el Programa de Voluntariado evalúe el sistema de capacitaciones y cualificaciones implementado con el fin de aportar un mayor nivel en la formación de los voluntarios y lograr los objetivos propuestos. Este plan formativo debe tener en cuenta las diferentes etapas señaladas para el proceso formativo de los voluntarios.
- Es importante que en el mediano y largo plazo la universidad del Rosario integre de manera explícita y contundente a la política de Responsabilidad Social y/o Extensión universitaria el Programa de Voluntariado, con el fin de que se constituya en un referente de formación para la comunidad estudiantil, a propósito de su fuerte componente humanista. De esta forma se podría favorecer la participación y aporte de los diferentes programas de Docencia, Investigación y Extensión.
- El Programa de Voluntariado requiere incrementar el componente de investigación en sus intervenciones buscando responder de manera más estructural a las necesidades e intereses de las poblaciones atendidas y privilegiar la sistematización y producción de conocimiento.
- Favorecer la participación activa de las comunidades en la construcción de los proyectos de acompañamiento e intervención permitirá una atención de carácter estructural y acorde sus necesidades e intereses. Para la consolidación de este proceso es de gran relevancia la participación e integración activa de las diferentes disciplinas y programas académicos de la universidad.
- Implementar procesos en los cuales los voluntarios y población beneficiaria construyan conjuntamente los proyectos a desarrollar, con base en las necesidades y capacidades de los actores. En este sentido existiría la posibilidad de que los voluntarios y su práctica

tenga como resultado final un proyecto replicable por el centro de atención y sostenible en el tiempo.

- Continuar fortaleciendo la visión de la acción voluntaria como un ejercicio de solidaridad ciudadana que busca impactar en el corto, mediano y largo plazo.
- Para mejorar los procesos de organización y logística del Programa del Voluntariado, se sugiere consolidar un equipo de trabajo que coordine y gestione la totalidad del programa y responda a un enfoque organizacional.
- Este ejercicio aportó y enriqueció al autor en los saberes apropiados con la realización de la maestría en Estudios Sociales. Le permitió acercarse a otras realidades y poblaciones e identificar allí la importancia de un programa como el del Voluntariado para la comunidad académica y las poblaciones beneficiarias.

Bibliografía

- Aranguren, L. (2001). *Los itinerarios educativos del voluntariado*. Madrid: a fuego lento.
- Arias, C. (2008). *Voluntariado Universitario. Guía para su gestión en las universidades madrileñas*. Madrid: B.O.C.M.
- Arias, G., et.al. (2007). *Responsabilidad Social universitaria: una obligación moral*. En: participación e innovación en la educación superior, para que el conocimiento nos sirva a todos. Buenos aires: Ministerio de educación, 2007. Pp. 37-42.
- Contreras, M. (2008). *Programa de Integración Docencia-Asistencia y Desarrollo Comunitario –IDA-* Medellín: Vicerrectoría de Extensión Universidad de Antioquia.
- Comisión de las Comunidades Europeas (CCE). (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas (CCE).
- Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria –DANSOCIAL- (2007). *Cartilla sobre Asociaciones, Corporaciones, Fundaciones y Redes de Voluntariado*. Bogotá: Imprenta nacional de Colombia.
- Departamento Administrativo Nacional de la Economía solidaria –DANSOCIAL- Universidad Colegio mayor nuestra Señora del Rosario. Voluntarios Naciones Unidas (2010). *Impacto del Voluntariado en Colombia, recorrido Histórico y medición de su incidencia en el producto interno bruto del País*. Bogotá: Talleres gráficos Alvi impresores
- Dolnicar, S. y Randle, M. (2007). *What motivates which volunteers? Psychographic Heterogeneity among Volunteers in Australia*. Wollongong: Voluntas 18, pp. 135-155.
- Fals, O. (1987). *Democracia y participación: algunas reflexiones*. En: Revista colombiana de sociología. Vol. 5, Núm. 1. Pp. 35-40.
- Funes, M. (1999). *Jóvenes y Acción Voluntaria: la edad como factor condicionante en la acción participativa*. En: revista Estudios de Juventud. No.45. Pág. 87-92.
- Gaete R. (2015) *El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso*. En: Última Década, núm. 43, diciembre. pp. 235-260 Centro de Estudios Sociales Valparaíso, Chile.
- García, F. (1998). *La Universidad del siglo XXI como un modelo de industria de la información y el conocimiento*. Universidad de Camagüey, Cuba.
- García, M. (2012). *Aplicación del inventario de funciones del voluntariado a los voluntarios en Colombia* (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Colombia, Medellín.
- García, J. (1994). *La identidad del voluntariado. Decálogo de una búsqueda. Solidaridad y voluntariado*. Madrid: Sal Terræ
- Jara, K. y Vidal, D. (2010). *Voluntariado y responsabilidad social en jóvenes estudiantes de educación superior de la provincia de Concepción, Chile*. En revista Trayectoria, año 12, No. 31. Julio-diciembre 2010. Pp. 137-152.

Labronée, M. y Mauro, L. (ed.). Mar de la Plata: Universidad Nacional del Mar de la Plata. pp. 55-63.

Ley 720 de 2001. Recuperado desde:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4446>

López, Emilio (2009). *Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas*. Cuaderno de gestión No. 6. España.

Max-Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo a escala Humana, opciones para el futuro*. Biblioteca CF+S: Recuperado desde: <http://habitat.aq.upm.es>.

Mendoza, M. (2010). *Aspectos conceptuales y contextualización del voluntariado como acción social*. En: Departamento Administrativo Nacional de la Economía solidaria –DANSOCIAL- Impacto del Voluntariado en Colombia, recorrido Histórico y medición de su incidencia en el producto interno bruto del País. Universidad Colegio mayor nuestra Señora del Rosario: ALVI IMPRESORES: Bogotá. Pp. 16-30.

Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.

Organización de las Naciones Unidas. (2000). *Declaración del milenio*.

Recuperado desde: <http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf>

Ortega, Sara. (2015). *Habilidades básicas a desarrollar en la Acción Voluntaria*. Australia.

Pellicer, S. (2013). *Educación para la Ciudadanía Global en la formación del voluntariado*. Análisis del caso de InteRed Valencia desde la perspectiva sistémica de la Teoría de Programas. Universidad Politécnica de Valencia.

Presidencia de la República de Colombia. (2006). En: *Gestión Social, herramienta para la inclusión de mujeres en discapacidad* (2005). Cárdenas, Diana et.al. Universidad del Rosario. Javigraf: Bogotá

Programa de voluntarios de las naciones unidas. (2011). *Valores universales para alcanzar el bienestar mundial*. En: V Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Phoenix Design Aid: Dinamarca

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (1990). *Informe desarrollo humano*” [en línea], disponible en: <http://www.undp.org/spanish/about/basics.shtml>.

Quiroz, M. (2009). *El voluntariado en Colombia: un análisis histórico*. En: Impacto del Voluntariado en Colombia, recorrido histórico y medición de su incidencia en el Producto Interno Bruto del País. DANSOCIAL y la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. pp. 37-46.

Restrepo, D (2005). *La cruz Roja en la historia de Colombia 1915-2005*. Cargraphics: Colombia. Recuperado desde: <http://www.cruzrojacolombiana.org/sites/default/files/historia%20cruz%20roja.pdf>

- Salazar, V. (2014). *El voluntariado Universitario, Propuesta para la gestión del entorno ético de las Universidades*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.
- Salazar, V. (2014). *El Voluntariado Universitario: Propuesta para la gestión del entorno ético de las Universidades (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Planeta: México
- Silva, P. Pacenza, M. y Aparicio, M. (2013). *Voluntariado Universitario*. En: Tejiendo redes por la infancia la experiencia de un proyecto de Extensión de la UNMDP.
- Soler, J. Patricia. (2008). *Factores psicosociales explicativos del voluntariado universitario*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante Recuperado desde:
file:///C:/Users/Edwin/Downloads/factores-psicosociales-explicativos-del-voluntariado-universitario--0.pdf
- Tovar, V. Nuria y García A. Inés. (1999). *Género y Voluntariado*. En: Revista estudios de Juventud. No. 45. Pp. 143-150. Recuperado desde:
<http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista45-13.pdf>
- Universidad de Antioquia (2008). *Voluntades universitarias por el Desarrollo Social*. Programa Integración, Docencia-asistencia y Desarrollo Comunitario. Vicerrectoría de Extensión. Medellín.
- Universidad del Rosario. Informe de Gestión 2014. Editorial universidad del Rosario, Bogotá 2015.
- Universidad del Rosario, Boletín estadístico 2014. Editorial universidad del Rosario, Bogotá 2015.
- Valencia Rodríguez, L. y Velandia Morales, A. (2013). *Percepciones y motivaciones sobre el voluntariado*. En: Eleuthera, 9 (2). Pp. 116-131.
- Valles, S., Miguel (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis: Madrid.
- Vallaes, F. (2014). *La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización*. En: revista iberoamericana de educación superior. Núm. 12 Vol. V 2014. Pp. 105-117.
- Vecina J. María, Chacón F. Fernando y Sueiro A. Manuel (2009). *Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones*. Psicothema 2009. Vol. 21, nº 1, pp. 112-117. Universidad Complutense de Madrid.
- Weber, Max. (1977) *Economía y sociedad*. Fondo de cultura económica: México.
- Zubero, I. (1994). *El papel del voluntariado en la sociedad actual*. En: Las nuevas condiciones de la solidaridad. Bilbao: Desclée de Brouver.

ANEXOS

Anexo I. Plan de trabajo (matriz de planificación vertical)

Objetivo General		
Proponer lineamientos para mejorar la intervención del Programa de Voluntariado del Instituto de Acción Social Rafael Arenas Ángel - SERES de la Universidad del Rosario.		
Objetivo Específico I	Objetivo Específico II	Objetivo Específico III
Caracterizar los distintos actores con quienes se realiza la intervención del Voluntariado Universitario Rosarista (VUR), como son los estudiantes y las fundaciones que atienden a los beneficiarios.	Identificar las distintas limitaciones y limitantes que encuentra el VUR en la gestión social con la población beneficiaria.	Analizar los resultados encontrados en el diagnóstico participativo realizado frente al cumplimiento de los objetivos del Voluntariado planteados por la Universidad del Rosario.
Metodología	Metodología	Metodología
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y análisis de bases de datos de voluntarios en el Instituto SERES. 2. Aplicación de encuestas* que recojan información personal y académica de los Voluntarios. 3. Aplicación de entrevistas semiestructuradas* a coordinadores y profesores de las fundaciones con las cuales se realizan las actividades del voluntariado para recoger información que permita caracterizar a la población objetivo. 4. Sistematización de la información recolectada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de informes de actividades del voluntariado 2. Aplicación de entrevistas semiestructuradas: fundaciones, voluntarios, coordinadores SERES que den cuenta de los inconvenientes presentados en el desarrollo del voluntariado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis de la información proveniente del Instituto SERES, las fundaciones con las cuales se lleva el voluntariado y las necesidades de los beneficiarios frente a los objetivos que se planteó el VR para determinar en qué medida se están cumpliendo.
Actividades	Actividades	Actividades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar matriz de caracterización y descripción del equipo de voluntarios rosaristas con base en la información de archivo y las encuestas aplicadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y aplicar encuestas y entrevistas que permitan recopilar información sobre los inconvenientes presentados en el desarrollo del VUR. (Se entrevistarán 10 estudiantes, la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar preguntas tanto para la encuesta como para entrevista, que permitan recopilar información sobre los ejes de trabajo propuestos en los objetivos del VUR.

<p>2. Diseño y aplicación de entrevistas a los coordinadores y docentes de las mismas</p> <p>3. Análisis de información recopilada y escritura de la caracterización de los voluntarios y la población beneficiaria.</p>	<p>muestra para la encuesta será de aproximadamente 25 voluntarios)</p> <p>2. Sistematizar la información recopilada.</p> <p>3. Realizar, con base en la información recopilada, un escrito que dé cuenta de la identificación y descripción de los principales inconvenientes presentados en el desarrollo del VUR.</p>	<p>2. Sistematizar y analizar la información recopilada con los instrumentos para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el VUR.</p> <p>3. Redactar el resultado del análisis realizado.</p>
Resultados	Resultados	Resultados
<p>Se cuenta con un texto con la caracterización de los voluntarios y de otros actores con la cual se ejecutan las intervenciones del VUR.</p>	<p>Existe un escrito con la Identificación de los inconvenientes del VUR en la gestión social con la población beneficiaria.</p>	<p>Redacción de un escrito que da cuenta del grado y dimensiones del cumplimiento de los objetivos del Voluntariado planteados por la U. del Rosario.</p>
<p>Resultado Final</p> <p>Existe un documento final que recoge el análisis de resultados, lineamientos para mejorar la intervención del Programa de Voluntariado Rosarista para la Gestión Social y conclusiones y recomendaciones.</p>		

Anexo II. Formato entrevista Coordinadoras Programa de Voluntariado Rosarista



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Voluntariado Universitario Rosarista

Objetivo: Identificar elementos históricos, principios, logros y dificultades del Voluntariado Universitario Rosarista (VUR).

Entrevista: Coordinadoras Voluntariado Universitario Rosarista

1. ¿En qué año fue fundado el Instituto de Acción Social de la Universidad del Rosario (UR) “Rafael Arenas Ángel”, SERES? Y ¿Qué objetivos se planteó, qué necesidades buscaba satisfacer?
2. ¿Quién fue Rafael Arenas Ángel? ¿Por qué el Instituto de Acción Social de la UR tomó ese nombre?
3. ¿En qué momento se resolvió que SERES se dividiera en *investigación social* y *acción social* y qué objetivos se persiguieron con dicha división?
4. ¿Quién tuvo la iniciativa de fundar el Voluntariado Universitario (VU), en qué fecha comenzó sus actividades?
5. Al constituirse el Programa de Voluntariado ¿qué objetivos se planteó?
6. Como Coordinadora, ¿qué proyectos lideró en los que tiene que ver con el VUR?
7. ¿El VUR hace parte de la política de Responsabilidad Social de la UR o es un programa de extensión universitaria? ¿Desde qué fecha?
8. ¿Cuál es la política que orienta el ejercicio del VU?
9. En los años en que se ha desempeñado como Coordinadora de Acción Social, ¿cuáles fueron los proyectos desarrollados y según usted ¿cuáles fueron los más importantes?
10. El VU se desarrolla y ha desarrollado varios proyectos sociales específicos ¿cuáles han sido los proyectos en los que ha incursionado, y si es posible, por favor indique los años?
11. El VUR ha apoyado el trabajo de fundaciones, ¿cuáles son estas y cuál es su razón social?
12. ¿Cuál es el aporte que los voluntarios hacen en términos de tiempo (horas aproximadas al mes), habilidades, experiencias y conocimientos?
13. ¿Quiénes han sido los usuarios del trabajo del voluntariado universitario?
14. ¿Cuáles son los principales logros del VUR?
15. ¿Cuáles han sido las principales dificultades del VUR?
16. ¿Cuáles experiencias resalta?
17. ¿Qué aspectos cambiaría?
18. ¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas?
19. ¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la UR?
20. ¿Cuál ha sido el impacto del programa en la UR?
21. ¿Qué busca lograr el proyecto del VU en los voluntarios participantes?
22. ¿Los voluntarios están divididos en grupos? ¿Cuáles son?
23. ¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los usuarios?
24. ¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los voluntarios?
25. Además de los estudiantes ¿qué otro tipo de personal conforma el equipo de voluntarios?

Anexo III. Formato entrevista Voluntarios del Programa de Voluntariado Rosarista



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Voluntariado Universitario

Objetivo: Recopilar elementos que permitan establecer el tipo de experiencia y aportes de los voluntarios en el ejercicio del trabajo de voluntariado.

Entrevistados: Estudiantes Voluntarios Universidad del Rosario.

1. ¿Cómo conoció la existencia del Voluntariado Universitario Rosarista (VUR)?
2. ¿Por qué decidió ingresar al VUR?
3. ¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al VUR?
4. ¿Cuánto tiempo lleva como Voluntario Universitario (VU)?
5. ¿Qué significa el voluntariado para usted?
6. ¿Qué le aporta usted a los destinatarios del voluntariado y el voluntariado qué le aporta a usted?
7. Cuando se presentó en la oficina de SERES por primera vez ¿qué le dijeron sobre el voluntariado? ¿Cómo le presentaron el voluntariado?
8. ¿Qué sabe de la historia del VUR?
9. ¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?
10. ¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como voluntario? ¿En qué consistió?
11. El Voluntariado Universitario trabaja con varias fundaciones ¿Con cuáles de ellas usted ha realizado la Acción Voluntaria?
12. Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?
13. ¿Con qué habilidades aporta usted en el trabajo del Voluntariado Universitario?
14. ¿Con qué tipo experiencias contribuye en el trabajo del Voluntariado Universitario?
15. ¿Qué tipo de conocimientos comparte en las actividades del Voluntariado Universitario Rosarista?
16. ¿Qué tipo actividades se realizan en el VUR?
17. ¿Cuál es la finalidad de las actividades del VUR?
18. ¿Qué es lo que más le gusta de ser VUR?
19. ¿De qué forma considera usted que se recompensa su trabajo como VUR?
20. ¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como VU?
21. ¿Qué cree que debe mejorar el proyecto de VUR?

Anexo IV. Formato encuesta Voluntarios del Programa de Voluntariado Rosarista



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Maestría en Estudios Sociales Encuesta Voluntariado Universitario Rosarista Responsable: Edwin Cruz Daza

La siguiente encuesta se aplica a los voluntarios y voluntarias vinculados al Instituto Rosarista de Acción Social Rafael Arenas Ángel, SERES. La información y su análisis tiene fines estrictamente académicos y no compromete de ninguna manera a los encuestados. Agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una X la opción seleccionada o escriba la respuesta considerada, según corresponda. Recuerde que puede marcar solamente una opción.

1. Sexo M ____ F ____

2. Usted participa en el Voluntariado Universitario como:
Estudiante ____ Egresado ____ Administrativo ____ Externo a la UR ____

3. Pertenece o perteneció académicamente a:
Programa _____ Facultad _____ Universidad _____

4. Usted realiza su trabajo de Voluntariado, en: *
Marca con una X.

- a. Jornadas Alimentando Sonrisas (JAS)
- b. Acompañamiento infantil escolar en fundación
- c. Jornadas Rurales
- d. Todas las anteriores

5. En que semestre ingreso al Voluntariado Universitario
I ____ II ____ III ____ IV ____ V ____ VI ____ VII ____ VIII ____ IX ____ X ____

6. La principal razón por la que ingresó al voluntariado:

- a. Ocupar el tiempo libre ____
- b. Beneficiar a la comunidad ____
- c. Ocupar del tiempo libre y beneficiar a la comunidad ____
- d. Reconocimiento ____
- e. Motivación religiosa ____
- f. Requisito de clase ____
- g. Otros _____

7. En las actividades que realiza como Voluntario, la universidad espera que usted aporte: “tiempo, habilidades, experiencias y conocimientos”; señale de 1 a 4 aquello con lo cual usted más contribuye, siendo 1 en lo que más aporta y 4 en lo que menos aporta.

- a. Tiempo_____
- b. Habilidades_____
- c. Experiencias_____
- d. Conocimientos_____

8. En lo que tiene que ver con el tiempo, usted dedica al mes aproximadamente:

- a. Menos de 5 horas_____
- b. Entre 5 y 10 horas_____
- c. Entre 11 y 20 horas_____
- d. Entre 21 y 30 horas_____
- e. Más de 30 horas_____

9. Enumere de uno (1) a diez (10), siendo uno (1) la de mayor frecuencia, aquella habilidad con la cual usted más aporta en el ejercicio del voluntariado.

- a. Autoconocimiento_____
- b. Empatía_____
- c. Comunicación asertiva_____
- d. Relaciones interpersonales_____
- e. Toma de decisiones_____
- f. Manejo de problemas y conflictos_____
- g. Pensamiento creativo_____
- h. Pensamiento crítico_____
- i. Manejo de emociones y sentimientos_____
- j. Manejo de tensiones y estrés_____

10. Enumere de uno (1) a cuatro (4), siendo uno (1) la de mayor frecuencia, aquél tipo de experiencia con la cual usted más aporta en el ejercicio del voluntariado.

- a. Experiencias personales_____
- b. Experiencias familiares_____
- c. Experiencias laborales_____
- d. Experiencias profesionales_____
- e. Otras_____

11. ¿En el Voluntariado usted aplica los conocimientos adquiridos en la universidad?

Sí____No____ A veces_____

12. Enumere de uno (1) a cuatro (4), siendo uno (1) la de mayor frecuencia, la faceta en la cual el ejercicio del voluntariado le aporta más:

- a. Humana_____
- b. Profesional_____
- c. Crear nuevas redes sociales_____
- d. Ciudadana_____
- e. Otras_____

13. Las principales dificultades encontradas en el trabajo del voluntariado están relacionadas con:

- a. Organización y logística_____

- b. Presupuesto_____
- c. Tiempo_____
- d. Cualificación _____
- e. Seguridad_____
- f. Afinidad con la fundación_____
- g. Empatía con los usuarios_____

14. ¿Qué mejoraría del Voluntariado Universitario Rosarista?
