

VOLUNTARIADO EPISÓDICO EN MÉXICO

JACQUELINE BUTCHER GARCÍA-COLÍN
COORDINADORA



CIESC

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
ESTUDIOS SOBRE SOCIEDAD CIVIL AC



**Tecnológico
de Monterrey**

VOLUNTARIADO EPISÓDICO EN MÉXICO

JACQUELINE BUTCHER GARCÍA-COLÍN
COORDINADORA



VOLUNTARIADO EPISÓDICO EN MÉXICO

JACQUELINE BUTCHER GARCÍA-COLÍN
COORDINADORA

Primera edición: 2018
Copyright © 2018

Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil

Esta edición y sus características son propiedad de
Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil
www.ciesc.org.mx

Diseño y formación de interiores y portada:
<https://www.behance.net/genioyfigura>
Corrección: Ana Delgado

Queda hecho el depósito que marca la ley.
Derechos reservados

Presentación

Sin duda alguna, como país y como sociedad, vivimos uno de los mayores retos globales de los últimos años: el cuidado del medio ambiente y el fortalecimiento del tejido social. Es por ello que resulta de suma importancia tener claro en las agendas personales, empresariales y públicas la relevancia de cuidar los cielos, los bosques, la fauna y el agua, a fin de generar un impacto positivo permanente en nuestras comunidades.

México es un país voluntario, con la fuerza y corazón del movimiento y apoyo. Nos hemos demostrado ser capaces de ayudar a quienes lo necesitan, sin tomar en cuenta la hora o el lugar. A lo largo de estos años hemos podido ser testigos del cambio y crecimiento que el voluntariado en México ha tenido. De esa pasión que nos rige y destaca.

Este enfoque nos ha permitido reconocer, en varios sentidos, los beneficios que genera el trabajo voluntario, ya que no tiene impacto únicamente en las comunidades en las que nos unimos a trabajar a través de las actividades, sino también ayuda mucho al voluntario que aporta su tiempo y obtiene un gran sentimiento de gratificación, mientras que fomenta la construcción de comunidad junto a otros.

La labor aún es larga, por ello creemos que es fundamental redoblar esfuerzos como sociedad y como país para revertir el daño que le hacemos a nuestro planeta. Como empresa, tenemos el objetivo de promover e incentivar la cultura del voluntariado en México y hacerlo mucho más accesible para todos aquellos que buscan transformar su voluntad en acciones reales, así como demostrar que nos sabemos unir para apoyar distintas causas. Por ello, Voluntarios Modelo busca ser el músculo operativo y de conocimiento para seguir sumando a nuestros miles de voluntarios a causar un impacto positivo y darles un papel protagónico para resolver problemas que antes eran solamente responsabilidad de una sola parte involucrada.

Cuidar el medio ambiente y apoyar las necesidades de las comunidades debe ser una prioridad, por eso seguiremos invitando a los mexicanos a que trabajemos juntos todos los días para hacer de nuestro planeta un mejor lugar para vivir. Personalmente lo vivo junto con mi familia. Como madre, hija y hermana me he enfocado en ser una ciudadana más responsable y a cuidar este maravilloso mundo que nos tocó. Estoy convencida que multiplicando esta forma de ser y hacer, lograremos generar y multiplicar una conciencia, sentido de comunidad y participación en la construcción de un país y mundo mejor.

MAESTRA MARCELA CRISTO

Directora de Sustentabilidad
Fundación Grupo Modelo

Prefacio

La intención de esta investigación es poner sobre la mesa discusiones teóricas y prácticas, además de abrir una vía más de exploración acerca del trabajo de los voluntarios en México. El estudio aquí descrito examina oportunidades de trabajo voluntario eventual: aquellas que se presentan en forma de convocatorias para participar en causas que promueven grupos sociales, o bien, para contribuir con tiempo y esfuerzo en proyectos en beneficio de la comunidad. Las invitaciones surgen muchas veces cuando estas causas requieren de voluntarios de apoyo en eventos ocasionales.

La gama de posibilidades de colaboración incluye, desde eventos deportivos o de corte ecológico, hasta la incursión en movimientos sociales o religiosos. La particularidad de este tipo de ofertas es que son organizadas y abiertas. A los asistentes, por acudir solo en esa ocasión, se les denomina *voluntarios episódicos*. Algunas personas que acuden a estos eventos pueden ser también miembros regulares en alguna organización social o ser voluntarios que participan solamente de manera ocasional y esporádica. Las teorías que señalan que participar de manera eventual como voluntario en una causa conduce a un trabajo

voluntario regular se encuentran todavía en fase exploratoria.

La acción voluntaria episódica podría convertirse en el inicio de un compromiso hacia los demás. Las experiencias humanas se viven una por una, y para que una persona llegue a ser un voluntario comprometido con su comunidad, siempre necesitará empezar en alguna parte. Para ello, se requiere participar en eventos que abonen a que ese compromiso sea duradero.

Este libro habla acerca de tales eventos. Las vivencias y los acontecimientos en nuestra vida proporcionan un punto de partida para otras más y cada una deja su marca. Aprendemos desde niños de lo que sucede a nuestro alrededor y, si esas vivencias tienen que ver con el servicio a los demás, es muy probable que las repliquemos cuando somos mayores. En cuanto a la participación en actividades de trabajo voluntario, no es relevante cuándo suceden, sino que se tenga la manera de experimentarlas. A través de este trabajo se reflexiona sobre cómo este tipo de oportunidades empiezan a aparecer en el escenario nacional.

Para la realización de esta investigación se les agradece de sobre manera a dos investigadores de talla mundial, Ram Cnaan y Lucas Mejis, al invitar al Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC) a participar en una encuesta internacional sobre el fenómeno del Voluntariado Episódico (VE). El Dr. Cnaan es profesor e investigador en la School of Social Policy and Practice de la Universidad de Pennsylvania en Estados Unidos, y el Dr. Mejis funge como investigador y también profesor en la Rotterdam School of Management de la Universidad Erasmus, en los Países Bajos. De forma conjunta, estos y otros investigadores han explorado desde

hace ya algunos años esta forma de voluntariado que, al parecer, comienza a ser una opción muy viable e interesante de participación social para personas que eligen hacer trabajos voluntarios eventuales en distintos lugares del orbe.

Los libros son emprendimientos colectivos y ven la luz debido a muchas circunstancias. Queremos mencionar y reconocer aquí a las instituciones y las empresas mexicanas que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación. Sin la dedicación científica proporcionada por las instituciones de educación superior a la producción de conocimiento sobre la sociedad civil, aunado al interés de las empresas por apoyar al sector social, no hubiese sido posible su publicación.

El CIESC tiene su sede en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Campus Ciudad de México, en donde mantiene un convenio de colaboración conjunto para llevar a cabo estudios puntuales. Por ello, agradecemos al presidente del ITESM, el Dr. Salvador Alva, por la confianza depositada en los trabajos e investigaciones del CIESC. Este centro labora dentro del área de la Escuela de Humanidades y Educación en la Región de la Ciudad de México en donde su Decano, el Dr. Julio Rubio, ha sido un aliado y asesor imprescindible. A él y a su equipo le damos las gracias por su apoyo continuo a nuestro trabajo.

El Colegio de México participó también en este estudio gracias a la presencia y los aportes del Dr. Gustavo Verduzco, miembro prestigiado de sus profesores y experto en el área de participación social y acciones voluntarias. Presentamos nuestro agradecimiento aquí a su rectora, la Dra. Silvia Elena Giorguli Saucedo, por apoyar este tipo de quehaceres conjuntos.

El INEGI requiere de un reconocimiento especial, ya que institucionalmente ha representado un apoyo constante para el CIESC en la presentación de los datos estadísticos sobre el voluntariado y el Tercer Sector en México. Damos las gracias a su Presidente y al Presidente de la Junta de Gobierno del INEGI, el Dr. Julio Santaella, al Actuario Arturo Blancas, al Lic. Francisco Guillén, quienes siempre han apoyado de manera entusiasta los trabajos de este centro. Gracias también al Director de Cuentas Satélite, el Lic. Raúl Figueroa, y al Lic. Juan Manuel Junco, Director de la Cuenta Satélite para Instituciones sin Fines de Lucro, así como a su asistente, el Lic. Daniel Fuentes.

Mencionamos y distinguimos aquí al Dr. Pablo Parás, quien ha colaborado con el CIESC desde sus inicios, a través de la empresa encuestadora que dirige: Data Opinión Pública y Mercados, misma que han proporcionado su *expertise* en análisis estadísticos de los datos de la encuesta internacional realizada. Damos al Lic. Carlos López las gracias, como uno de sus colaboradores, por su cuidadoso análisis de datos y por su colaboración en uno de los capítulos de este trabajo.

El Director de Investigación del CIESC, el Ing. Santiago Sordo, ha puesto un esfuerzo minucioso tanto en la traducción de la encuesta internacional como en su aplicación y análisis, y merece una muy especial mención en la elaboración de la investigación aquí presentada.

A los autores que aportaron a esa edición les agradecemos profundamente sus contribuciones conceptuales y su dedicación en la elaboración de este trabajo, ya que ha sido todo un reto presentar un ángulo novedoso de investigación a una de las variadas actividades en el tema del voluntariado en

México. Han invertido un especial esfuerzo de tiempo y de compromiso personal para incluir este cometido dentro de sus ocupaciones académicas. Sus semblanzas aparecen como anexo al final del texto. Cabe mencionar aquí que las afirmaciones expresadas en este texto es responsabilidad de cada uno de sus autores.

Tanto la presentación física como la electrónica de los resultados estuvieron a cargo de Genio y Figura, representados por Prudencia Hernández y Javier Sánchez, quienes han apoyado con su equipo de edición y diseño al CIESC en numerosas ocasiones. Queremos destacar su apoyo y profesionalismo en la elaboración y terminación de este trabajo.

En cuanto al sustento de este proyecto, estamos en deuda con la Fundación Grupo Modelo, A.C., que fue el patrocinador de este trabajo en donde se exploró, en la práctica, la actividad voluntaria episódica en el ámbito nacional. La base de datos utilizada para la encuesta mexicana sobre VE fue la del programa Voluntarios Modelo que opera en toda la República Mexicana, por ello apreciamos su aportación a la investigación en este tema. Para entender mejor el fenómeno del VE se elaboró un estudio de caso enfocado al programa de voluntariado corporativo de Grupo Modelo. Voluntarios Modelo corresponde a uno de los pilares de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el CIESC valoramos inmensamente la oportunidad de ahondar en el conocimiento acerca de las acciones voluntarias, agradecemos a la Mtra. Marcela Cristo, Directora de Sustentabilidad y Fundación Grupo Modelo y a la Lic. Paula Alejandra Escobal, Coordinadora de Fundación Grupo Modelo y Voluntarios Modelo el haber propiciado este estudio. Ambas estuvieron muy cerca del proyecto en todo momen-

to, su entusiasmo, paciencia y apoyo fue incondicional. Apreciamos la participación y las palabras de aliento de todos los colaboradores del programa Voluntarios Modelo, a los ciudadanos y voluntarios que asisten a las promociones que el Grupo ofrece así como a las empresas e instituciones aliadas que trabajan dentro de este programa.

Para el equipo del CIESC ha sido un honor ser los recopiladores y analistas de la información que nos fue proporcionada de una gran variedad de fuentes. Tener la oportunidad de explorar una fase distinta de un tema importante para la sociedad civil mexicana, como lo es el voluntariado y la acción voluntaria, es un verdadero privilegio. Las acciones de los voluntarios constituyen la base, y muchas veces el

sustento, de todas las grandes organizaciones sociales que existen en el mundo. Un punto en donde los voluntarios convergen es en ofrecer algo de sí hacia su propio entorno y cada uno lo hace a su manera. Ellos eligen perseguir un cambio que consideran crucial o para influir en mover mentalidades, así como incursionar en las necesidades comunitarias, para finalmente, ponerse a la disposición de otros con la idea de que es para el bien de todos. Se empieza en pequeño, entre personas que tienen el interés de que algo suceda alrededor de una causa en común. No existe sustituto para la voluntad humana. Esperamos contribuir con este trabajo a que más voluntades se unan para contribuir al bienestar colectivo del país.

DOCTORA JACQUELINE BUTCHER GARCÍA-COLÍN

Coordinadora de *Voluntariado Episódico en México*
Directora del Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil,
CIESC, en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México

Índice

CAPÍTULO 1		
Introducción		12
CAPÍTULO 2		
Voluntariado en México y en el mundo		24
CAPÍTULO 3		
Voluntariado Episódico		56
CAPÍTULO 4		
Expresiones diversas de las acciones voluntarias en México: los voluntarios episódicos		72
CAPÍTULO 5		
Voluntariado Episódico en México: resultados de una encuesta exploratoria		92
CAPÍTULO 6		
Estudio de caso: Programa Voluntarios Modelo		130
Semblanzas		173
Siglas y acrónimos		177



CAPÍTULO 1

Introducción

Jacqueline Butcher García-Colín

*Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil,
Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México*

El presente volumen presenta los resultados de una investigación sobre una modalidad específica del voluntariado: el Voluntariado Episódico (VE). Para entender este fenómeno en México es menester comprender la naturaleza de las acciones de los individuos considerados voluntarios, algunas de sus motivaciones y los resultados de sus acciones.

En todas las naciones existen individuos que participan en actividades de corte voluntario y con motivaciones que varían según sus intereses. Un voluntario es alguien que libremente contribuye con su tiempo y su trabajo para servir y ayudar a otros, sin recibir remuneración económica, para la causa de su elección, aportando así al bien de la comunidad o sociedad a la que se pertenece (Wilson y Musick, 1999) (United Nations Volunteers, 1999). Las actividades en las que participan voluntarios pueden ser de toda índole, como: mejorar salud y educación en las regiones donde viven, luchar en contra de la violencia o la intolerancia, promover los derechos humanos, ayudar a erradicar la pobreza, abordar temas ambientales y del cambio climático o para atender los desastres naturales cuando ocurren, además de trabajar para su prevención. Estas acciones voluntarias y solidarias pueden

llevarse a cabo de manera individual, participando dentro de un grupo informal o de amigos, o como representante o parte de una organización formal. Presentamos aquí algunos ejemplos, entre muchos otros, que dibujan el ámbito de acción de personas que por su actuación son consideradas como voluntarios. Sus acciones construyen la base de la existencia de muchas organizaciones a nivel nacional, así como otras de alcance internacional. Al mismo tiempo, conforman parte importante de movimientos cívicos, sociales y políticos.

Debido a la importancia de estas acciones se intentará elucidar en este volumen su actuación y participación dentro de las sociedades contemporáneas. Se explicará lo que se entiende por acción voluntaria y las distintas modalidades que estas actividades alcanzan, para enmarcar y enfocar nuestro estudio hacia la modalidad específica denominada Voluntariado Episódico (VE).

El concepto de voluntariado ha tenido cambios importantes en los últimos años y esto ha conducido a modificaciones en las maneras en las que se participa dentro de las organizaciones sociales. Nuevas modalidades de acción voluntaria han surgido, además de las conocidas y tradicionales. Ejemplo de ello son el voluntariado corporativo, el voluntariado no presencial en línea y el voluntariado episódico.

Hemos encontrado en nuestras investigaciones para México (Basáñez y Butcher, 2007; Butcher, 2008, 2013, 2017; Butcher y Verduzco, 2016) que las actividades voluntarias pueden efectuarse de muchas maneras y por distintos periodos. Se ha observado que existen individuos que están interesados en participar en actividades voluntarias por perio-

dos cortos o quieren ayudar en eventos de forma esporádica e infrecuente. Parece ser que algunas personas prefieren hacer trabajos voluntarios de corto plazo, orientados a tareas específicas, por ejemplo, ayudando en algún evento algunas horas, un fin de semana o trabajar hasta periodos de algunas semanas en una organización para después desligarse de ella o asistir a la organización de manera infrecuente (Macduff, 2004).

Investigaciones como la que aquí se presenta son necesarias para generar conocimiento sobre todo tipo de acciones de voluntarios, ya que muchas organizaciones dependen de dichas acciones para su funcionamiento, además de que es necesario saber cómo invitar a los voluntarios a participar dentro de las distintas modalidades de actividades, así como conocer maneras de retenerlos después de que han aportado su trabajo. Asimismo, será pertinente utilizar esta información para preparar y armar programas que sean atractivos para las personas que están dispuestas a dar su tiempo y esfuerzo de manera voluntaria. Procedemos a explicar cómo estas acciones episódicas que se añaden a las formas tradicionales de voluntariado se insertan y abonan en el actuar de la sociedad civil.

SOCIEDAD CIVIL Y TERCER SECTOR

Podemos observar que las sociedades modernas se caracterizan cada vez más por la existencia de fenómenos asociativos, en donde las organizaciones sociales juegan un papel determinante que se distingue por su posición intermedia entre el Estado y el mercado. En la evolución del concepto de sociedad civil, Norberto Bobbio (1995) menciona que:

...la sociedad civil es la esfera de relaciones entre individuos, grupos y organizaciones que se desarrollan fuera de las relaciones de poder que caracteriza a las organizaciones gubernamentales.

Es un concepto revivido (Powel y Guerin, 1997) para significar el espacio de acción ciudadana. La sociedad civil parece ser clave en la construcción de las democracias actuales (Alonso, 1996) debido a su flexible capacidad de contener los movimientos, las organizaciones y las expresiones de los individuos que conforman estas sociedades. Otros autores explican que:

El término “sociedad civil” se refiere a la actividad social voluntaria, actividad que no se realiza bajo una obligación impuesta por el estado, siendo la red entera de relaciones sociales espontáneas que reside fuera de las instituciones del orden político y el deber legal (Bahmueller, 1996).

Sin embargo, parece haber coincidencia y cierto consenso de que, aunque su existencia teórica es etérea, su presencia es real y sus efectos sentidos

dentro de todos los espacios sociales constituyendo el sitio de acción posible para la concertación y la toma de decisiones.

Si consideramos entonces, entre las muchas definiciones existentes, a la sociedad civil como este conjunto de relaciones y acciones que establecen los individuos, instituciones y organizaciones que no forman parte de las estructuras gubernamentales, podemos observar que esta contiene dos diferentes formas de instituciones: con y sin fines de lucro.

Las instituciones sin fines de lucro conforman una realidad formal que no es administrada ni mercantil (Weisbrod, 1974) y se constituyen en términos económicos, como el Tercer Sector (Salamon, 1994, 1996). Al hablar de actividades voluntarias, organizadas y privadas, con fines sociales y no lucrativos, se está haciendo referencia al Tercer Sector como una categoría distinta al sector comercial (mercado) y al sector público (Estado), que plantea como principal objetivo buscar el bienestar social al hacer frente a necesidades humanas sentidas y promover la participación de la sociedad (Butcher, 2003).

Cuando mencionamos a la sociedad civil organizada, a las organizaciones de la sociedad civil (OSC), nos referimos a todos estos grupos no lucrativos que son el tejido de mediación entre el mercado y el Estado. Y aunque todos los sectores deberían involucrarse en la protección y el desarrollo del bien de la comunidad, se asume que este sector es independiente y su único propósito es el bien común, es decir, los valores son su fundamento. En algunos países también se les conoce como parte del sector voluntario o sector solidario debido a los principios que lo rigen y a muchos de los individuos que participan dentro de sus estructuras.

Virginia Hodgkinson (2001), una de las primeras investigadoras en el estudio de la actividad voluntaria en Estados Unidos, comenta que el sector de los voluntarios es el de la “gente”:

[...] esencialmente [...] este sector de la “gente” [...] es en realidad el lugar en donde la comunidad se forma y se forja, en donde se da lugar a las nuevas ideas para que sean escuchadas y debatidas. Es en donde se prueban programas sociales novedosos donde se conduce la educación e investigación en forma independiente y en donde se disemina la información a través de publicaciones de todo tipo. Es en donde las voces de los que no tienen poder, se mezclan con la de los poderosos, en donde de manera tanto informal como formal los ciudadanos dan su tiempo para causas variadas: arte y cultura, educación, salud, servicios sociales, recreación, de lo religioso para lo sublime y hasta para lo ridículo. El tamaño de este espacio depende mucho del nivel de involucramiento de los ciudadanos y se ha convertido, a su vez, en un indicador de la fuerza de una democracia (citado en Butcher y Serna, 2009: 15).

Las acciones voluntarias y solidarias se distinguen de otras actividades ya que presentan características particulares en donde los individuos aportan al mismo tiempo su voluntad e iniciativa, sin recibir una remuneración, y que además repercuten en el bienestar de la sociedad al contribuir simultáneamente al bien común. Los voluntarios representan diversas formas de participación de individuos que utilizan sus derechos de expresión —en algunos casos, y de asociación en otros— para ejercer, como ciudadanos comunes, su capacidad de incursionar en la vida pública dentro de asuntos que atañen a sus comunidades. Así, el Tercer Sector se presenta como el conjunto de agentes privados indispensables en la gestión de bienes colectivos, es decir, con fines públicos (Serna y Monsiváis, 2006).

A partir de su función auto-organizativa, además de cumplir con la labor de sostener la comunicación y el debate públicos (Young, 2000), en este sector se promueven elementos relacionales que fortalecen el bienestar colectivo, basados en normas sociales como la solidaridad, la confianza y la reciprocidad. La actividad voluntaria también está presente en procesos de desarrollo y de paz de las naciones y debe “[...] ocupar un lugar central en el discurso sobre el desarrollo a escala mundial, regional y nacional”, y ha sido reconocida como clave en procesos de transformación de la gobernanza dentro de los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) propone que se cumplan para el año 2030.

Las motivaciones para realizar estas actividades son de muy diversa índole, entre algunos autores que estudian las acciones de los voluntarios y su influencia y participación dentro en la sociedad civil alrededor del mundo encontramos a Salamon, Anheier,

Hodgkinson, Govaart, Hustinx, Chinman, Wandersman, Dekker y Halman, entre muchos otros investigadores. También existen expertos en América Latina que estudian el fenómeno de la participación ciudadana y voluntaria en sus contextos regionales y nacionales como lo son Arvitzter, Appe, Balian, Butcher, Thompson y Toro, Portocarrero y Sanborn y Valenzuela (Butcher y Einolf, 2016). Los expertos estudiosos de la participación y el voluntariado han indicado una necesidad de explorar los valores en las acciones voluntarias y la participación solidaria de los individuos para comprender esta acción en sus diferentes contextos ya que, como mencionan estos autores:

Las personas son guiadas no solamente por sus pasiones y auto-beneficio, sino también por sus valores, sus normas, sus esquemas de creencias... el altruismo puede ser uno de esos valores, pero también lo son la solidaridad, la reciprocidad, la beneficencia, la injusticia, la igualdad y la desigualdad, y finalmente, los valores religiosos que pueden también mencionarse en conexión con el trabajo voluntario (Decker y Halman, 2003: 6).

México presenta una larga historia y tradición en acciones solidarias hacia otros, desde tiempos previos a la Colonia (Casasola, 1974; Bechtloff, 1996;

Verduzco, 2003; Olvera, 2004; Butcher y Verduzco, 2017;¹ Serna, 2017). Desde hace más de dos décadas trabajan en el tema de las organizaciones civiles, participación ciudadana, movimientos sociales y actividades voluntarias un grupo nutrido de académicos como Aguayo y Tarrés (1997), Arredondo (1996, 1997), Becerra y Berlanga (2003), Butcher (1999, 2008, 2013, 2016 y 2017), Cadena (2004), Layton y Moreno (2010), Reygadas (1999), Olvera (1999, 2004), San Juan Victoria (1999), Serna (2008, 2017), Somuano (2014) y Verduzco (2003, 2016 y 2017), por mencionar a algunos de ellos.

Encontramos también trabajos puntuales y algunos estudios existentes producidos por instancias internacionales como la ONU y Voluntarios de Naciones Unidas (VNU), la Alianza Mundial para la Participación Ciudadana (CIVICUS), y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), además de otras investigaciones patrocinadas del gobierno mexicano mediante la Secretaría de Relaciones Exteriores (impulsadas por la dirección que se vincula con las organizaciones de la sociedad civil, la Dirección General de Vinculación con las Organizaciones de la Sociedad Civil (DGVOSC) de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) y en coinversión social, numerosas investigaciones producidas bajo el auspicio del Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol), entre otros. También es importante la participación del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) en la creación de datos sobre las instituciones sin fines de lucro incursionando en

¹ Referirse a Butcher, J. y Verduzco G. (2016: 55-67). Acción voluntaria y voluntariado en México: Ariel, que presenta un recuento histórico de la evolución de las acciones voluntarias y solidarias en México.

estos temas aportando una cuenta satélite para contribuir a la medición del sector social.

Los actores solidarios que de manera voluntaria y gratuita entregan su tiempo para el beneficio de la sociedad y el bien común siempre han tenido relevancia en la convivencia y el quehacer de la sociedad mexicana. Aun cuando este fenómeno social no es reciente, sí lo es su estudio. Es hasta los años noventa, que se hicieron esfuerzos más serios por dimensionar el sector no lucrativo y sus implicaciones, sobre todo en términos económicos y sociales (Salamon, 1999).

El valor y los beneficios de la labor voluntaria empieza poco a poco a ser reconocida, ya que los voluntarios contribuyen a la formación de redes sociales, fomentando normas compartidas y creando redes de confianza mutua, de esta manera contribuyen a la existencia de un capital social, el cual resulta ser un importante indicador de niveles de participación y democracia en un país. El capital social, entonces, es entendido como la serie de redes sociales que construimos como individuos y las normas de reciprocidad asociadas con ellas en las que el capital social puede ser, al mismo tiempo, “un bien privado y un bien público” (Putnam, 2000: 20-21).

Cuando la gente actúa en pro de la comunidad, las acciones voluntarias son capaces de crear lazos de confianza y se promueve la cooperación. Si los voluntarios provienen de diferentes orígenes étnicos o religiosos o resultan ser de distintas condiciones sociales, el hecho de actuar en conjunto crea y contribuye a la armonía social. Asimismo, cuando los voluntarios actúan en asuntos públicos —por ejemplo, como representantes electos o como voceros de organizaciones comunitarias— también pueden contribuir a crear un público informado y preparado para participar en asuntos públicos y así conservar los principios democráticos. La actividad voluntaria también puede ayudar a incluir a aquellos que por algún motivo no tienen un empleo, aportándoles conocimientos que pueden ser aplicables en un futuro trabajo; o al incluir a jubilados para desempeñar funciones útiles a la sociedad. Además, los voluntarios que aportan su tiempo y esfuerzo en tareas diversas: cuidar niños, construir un centro comunitario en un pueblo o ayudar en las escuelas, son suplementos valiosos y valores añadidos para los servicios que proporciona el Estado.

Esta introducción pone en evidencia la relevancia de las acciones voluntarias y solidarias tanto en el ámbito internacional como en el quehacer de los mexicanos. Se mencionan aquí esfuerzos nacionales e internacionales que muestran, de forma contundente, el reciente reconocimiento del voluntariado como fuerza no únicamente económica sino como reforzamiento del tejido social.

ORGANIZACIÓN GENERAL DEL TEXTO

El trabajo está organizado teniendo muy presente la complejidad que representa articular para un público amplio de personas —que incluye a académicos

cos, entidades gubernamentales, empresas y a la sociedad en su conjunto— interesadas en el tema de la acción voluntaria y, en general, en el conocimiento que se procure sobre la participación, la creación de ciudadanía y el sector social en nuestro país. Las secciones de este texto fueron elaboradas por distintos autores, especialistas en su tema, por ello, el resultado final es un volumen editado que comprende a participantes de un equipo interdisciplinario. Se utilizaron metodologías diversas: desde lo cuantitativo, se observa la aplicación de una encuesta sobre VE y la utilización de estudios; y encuestas anteriores que aportan datos contundentes a ser analizados. En una porción cualitativa, se aplicó la metodología del estudio de caso para ejemplificar y aprender de la actividad actual de Voluntariado Episódico en México que nos atañe en este estudio.

La publicación comprende los siguientes capítulos:

INTRODUCCIÓN

Este primer capítulo de introducción presenta algunos conceptos e ideas sobre lo que se conoce como sociedad civil y Tercer Sector, ofreciéndole al lector una perspectiva amplia de estudios relevantes e investigaciones anteriores que se han realizado en México en estos temas. También se habla de incursiones mundiales en las nociones mencionadas por parte de algunas instancias internacionales. La participación social y sus resultados se han estudiado desde muchas perspectivas y por diversos autores. Además, se presenta el tema de la participación, sobre todo en cuanto a las acciones que se llevan a cabo sin remuneración, a favor de otros, de manera voluntaria y en beneficio de sus comunidades. Estas acciones se reconocen como trabajo voluntario en todo el mundo. El punto focal del estudio se con-

centra en las ocasiones en que estas acciones son llevadas a cabo de manera eventual y organizada.

CAPÍTULO 2

En la primera parte se profundiza en la conceptualización de las acciones voluntarias y presentan las teorías y conceptos generales que se han elaborado en torno a este fenómeno en México y en el resto del orbe. Se exponen supuestos, hipótesis y teorías de las características primordiales del voluntariado. Se explican a profundidad los conceptos que se han ya establecido sobre estas acciones y se presenta las distintas clasificaciones que la ONU ha propuesto para su conceptualización. También se comenta sobre diversos estudios realizados, como lo son los Reportes Mundiales sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo y la importancia de la medición de la actividad voluntaria propuesta por al Organización Internacional del Trabajo. En la segunda parte del capítulo se dan a conocer algunos estudios que se han realizado sobre las acciones voluntarias en México y la forma de contabilizarlas.

CAPÍTULO 3

El fenómeno conocido como Voluntariado Episódico (VE) es plasmado en él. Ahí, se explican sus principales características, los autores mundiales más relevantes que han teorizado acerca de esta forma específica de acción voluntaria y cómo es que se desenvuelve. El VE se efectúa de manera eventual y es considerado infrecuente. Se muestran, asimismo, aspectos determinantes que precisan y describen a este tipo de voluntarios. Se informa de estudios relevantes que se han elaborado y ejecutado en varios países de manera comparativa y que revelan distintos matices en la actuación de estos voluntarios.

Los estudios efectuados favorecen la comprensión sobre estas actividades ya que se revisan las motivaciones principales que los voluntarios episódicos tienen para actuar; se habla también de su aportación, no solamente en cuestión de tiempo, sino en términos de su valor económico y en los resultados que son capaces de obtener. También se especula sobre si esta actividad da pie suficiente como para que este tipo de voluntarios deseen continuar su labor de manera más formal, regular y largo plazo.

CAPÍTULO 4

Comprende las similitudes de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) con el fenómeno del VE. La ENSAV parte de una muestra representativa nacional que permite hablar sobre al generalidad del actuar del mexicano en cuanto a las acciones voluntarias y solidarias. Esta es una encuesta que ha sido aplicada de manera longitudinal en los años 2005, 2012 y 2016, y nos da una clara idea de la frecuencia con la que los mexicanos participan como voluntarios dentro de sus comunidades. Como la frecuencia en eventos de acción voluntaria es el factor principal que distingue el actuar de los voluntarios episódicos, es aquí en donde se ha intentado buscar similitudes para entender más a fondo esta forma de actuar ante la sociedad en el afán de solucionar los problemas que la aquejan.

CAPÍTULO 5

Este capítulo describe a detalle los resultados de la encuesta sobre VE realizada en México desde la base de datos del programa de Voluntarios Modelo. La encuesta fue adaptada y traducida a partir de la Encuesta Internacional de Voluntariado Episódico (EIVE). Estos resultados se presentan divididos en

dos perfiles. Un perfil expone las actividades que practican los voluntarios y el otro está enfocado al perfil del voluntario mismo. Aquí, se descubren resultados tanto sociodemográficos como filantrópicos, es decir, se informa de otras actividades en las que los voluntarios episódicos colaboran, además de sus donativos. Se efectúan también algunos cruces de variables que surgen de la encuesta. Finalmente, se observan los resultados de la EIVE que ha sido aplicada en otros países y, con ello es posible comparar los perfiles de los VE que participan en el programa de Voluntarios Modelo con otros que efectúan actividades similares en eventos que se llevan a cabo en otras latitudes.

CAPÍTULO 6

Por último se presenta un estudio de caso. Para aprender de la realidad es imprescindible aplicar los conocimientos teóricos en una metodología que explore y amplíe lo que esta nos revela. El programa Voluntarios Modelo fue el elegido para representar el caso mexicano sobre el Voluntariado Episódico, ya que contiene una serie de elementos interesantes para constituir un aprendizaje que sea repetible. Aun cuando este programa es considerado también como un voluntariado corporativo (VC) —que de hecho lo es—, su apertura y flexibilidad como un programa que abre sus puertas a la ciudadanía, lo constituyen en un marco que ofrece oportunidades de participación organizada y eventual a una población que no siempre tiene la manera de involucrarse como voluntarios dentro de los grupos sociales. Su formulación y accesibilidad, desde una plataforma virtual permite que en eventos específicos, tanto colaboradores de la empresa como público en general, puedan acceder a eventos especializados de coo-

peración con el medio ambiente o de ayuda social. Se hacen y analizan entrevistas a los diversos actores y, como resultado, se ofrecen aprendizajes, ventanas de oportunidad de mejora y algunas recomendaciones para el programa.

REFERENCIAS

- Aguayo, S. y Tarrés, Ma. L. (1995). Las organizaciones no gubernamentales y la democracia en México. México: El Colegio de México.
- Alonso, J. (1996). La sociedad Civil en óptica gramsciana. Sociedad Civil, Análisis y Debates, Vol. I, Núm 1.
- Arredondo, V. (1996). Hacia una nueva cultura ciudadana en México. México: UIA / Faprode / FAM.
- Bahmueller, C. F. (1996). El papel de la sociedad civil en la promoción y Conservación de la democracia constitucional, Sociedad Civil, Análisis y Debates, Vol. I, Núm 1.
- Basáñez, M. y Butcher, J. (2007). Trabajo voluntario en México: mitos y realidades. Este País, Núm. 200, noviembre, México.
- Becerra, T. y Berlanga, R. (2003). Voluntariado en México: una nueva visión. México: Noriega.
- Bechtloff, D. (1996). Las cofradías en Michoacán en la época de la colonia. La religión y su relación política y económica en una sociedad intercultural. México: El Colegio de Michoacán / El Colegio Mexiquense.
- Bobbio, N., Matteucci N. y Pasguino, B. (1995). Diccionario de política, Tomo II. México: Siglo XXI.
- Butcher, J. (1999). La solidaridad organizada: El voluntariado social como agente de cambio social. en México, Sociedad Civil, Análisis y Debates, Vol. III, Núm. 9.
- (Ed.) (2008). México solidario: participación ciudadana y voluntariado: Limusa / Cemefi.
- (Ed.) (2010). Mexican Solidarity: Citizen Participation and Volunteering. Nueva York: Springer.
- (Ed.) (Coord.) (2010). Mexican Solidarity: Findings from a National Study. Voluntas 21.
- Butcher, J. (Coord.) (2013). Generosidad en México: fuentes, cauces y destinos. México: Porrúa.
- (Coord.) (2017). Generosidad en México II: fuentes, cauces y destinos. México: Porrúa.
- Butcher, J. y Balian, B. (2016). Latin America and the Caribbean Revisited: Pathways for Research, Voluntas 27: 1. DOI 10.1007/sl 1266-015-9659-y
- Butcher, J. y Einolf C. (2016). Perspectives in Volunteering: Voices from the South, Nueva York: Springer.
- Butcher, J. y Serna, Ma. G. (Coord.) (2006). El Tercer Sector en México: perspectivas de investigación. México: Cemefi / Instituto Mora.
- Butcher, J. y Verduzco, G. (2016). Acción voluntaria y voluntariado en México. México: Ariel.
- Cadena, J. (Coord.) (2004). Las organizaciones civiles mexicanas hoy. México: UNAM, CIICH.
- Casasola, G. (1974). La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social, México: PNPV, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios.
- Dekker, P. y Halman, L. (2003). The Values of Volunteering. Nueva York: KluwerAcademic / Plenum Publishers.
- Hodgkinson, V. (2001). The Roles and Contributions of Volunteers Globally: Passing on the tradition to future generations. Truby King Lecture for the Plunkett Society, May 15, 2001. Center for the Study of Voluntary organizations y Service.
- Layton, M. y Moreno, A. (2010). Filantropía y sociedad civil en México: Análisis de los resultados de

- la ENAFI 2005-2008. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México / Miguel Ángel Porrúa.
- Macduff, N. (2004). *Episodic volunteering: organizing and managing the short-term volunteer program*. Walla Walla, WA: MB Publishing.
- Olvera, A. (1999). Los modos de la recuperación contemporánea de la idea de sociedad civil. En A. Olvera (Coord.) *La sociedad civil de la teoría a la realidad*. México: El Colegio de México.
- (2004). Representaciones e ideologías de los organismos civiles en México: crítica de la selectividad y rescate del sentido de la idea de sociedad civil. En: J. Cadena (Coord.) *Las Organizaciones Civiles Mexicanas Hoy*. México: UNAM, CIICH.
- Powell, Fred & Guerin Donal (1997). *Civil Society and Social Policy*. Irlanda: A&A Farmar.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Nueva York: Simon y Schuster.
- Reygadas, R. (1998). *Abriendo veredas, Iniciativas Públicas y Sociales de las Redes de Organizaciones Civiles*. México: Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia.
- Salamon, L. y Anheier, H. (1996). *The Emerging Sector*. Baltimore: The Johns Hopkins University, Institute for Policy Studies. Civil Society Center.
- Salamon, L., et al. (1999). *Nuevo estudio del sector emergente. Proyecto de Estudio comparativo del sector no lucrativo de la Universidad de John Hopkins (Fase II)*. Baltimore: Instituto de Estudios Políticos. Centro de Estudios sobre la Sociedad Civil.
- Salamon, L. y Sokolowski, W. (2001). *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries*. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, no. 40. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- San Juan Victoria, C. (1999). Tendencias de la sociedad civil en México: La puja del poder y la sociedad a fin de siglo. En: A. Olvera (Coord.) *La Sociedad Civil: de la Teoría a la Realidad*. México: El Colegio de México.
- Serna, Ma. G. (2008). ¿Cómo llegar a ser voluntario? En Butcher, J. (Ed.) *México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado*. México: Limusa.
- (2017). *Entre caridad y solidaridad: las organizaciones mexicanas del Tercer Sector*. México: Instituto Mora / Conacyt.
- Serna, Ma. G. y Monsiváis, A. (2006). *Investigar el Tercer Sector*. En Butcher, J. y Serna, M. (Coords.) *El Tercer sector en México: perspectivas de investigación*. México: Cemefi / Instituto Mora.
- Sommano, F. (2014). *Informe país sobre la calidad de la ciudadanía en México*. México: IFE / El Colegio de México.
- Verduzco, G. (2003). *Organizaciones del sector no lucrativo: visión de su trayectoria en México*. México: Cemefi y El Colegio de México.
- Verduzco, G. (2017). *Acciones voluntarias y acciones ciudadanas en México*. En J. Butcher (Coord.) *Generosidad en México II: Fuentes Cauces y Destinos*. México: Porrúa.
- Voluntariado y Desarrollo Social (2001). http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/soc_dev_full.htm
- Voluntarios de Naciones Unidas. ODS Post-2015. <http://www.unv.org/en/what-we-do/mdgs-post-2015/doc/achieving-the-global-goals.html>

Wilson, John, y Musick M. (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. Law and Contemporary Problems. 62(4): 141-168.
Young, I. (2000). Inclusion and Democracy, Oxford: Oxford University Press.



Foto: Grupedsac.



Foto: Fundación GENTERA.



Foto: Fundación Telefónica.



Foto: Fundación Teletón.



Foto: CEMEFI, Ricardo Reynoso.



CAPÍTULO 2

Voluntariado en México y en el mundo

Jacqueline Butcher García-Colín

*Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil,
Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México*

CONCEPTO DE VOLUNTARIO

La definición de acción voluntaria es muy amplia, ya que puede significar desde una acción aislada individual hasta actividades de personas que pertenecen a una agrupación o asociación creada específicamente para procurar beneficios sociales. Las segundas podrían implicar utilizar voluntad, tiempo y recursos para hacer algo que puede resultar interesante, pero que repercuta en un beneficio propio. En cada cultura, los contextos varían y las acciones, aun siendo las mismas, toman matices distintos tanto de acción concreta como de conceptualización. En algunos países, simplemente utilizar la palabra “voluntario” sobreentiende una participación ciudadana específica. El concepto de voluntariado según Powell y Guerin (1999), ha sido re-contextualizado en la sociedad postmoderna con un lenguaje y una ideología de comunitarismo (Wagner, et al., 1997; Etzioni, 1998). En cambio, la idea de voluntariado en Brasil, en el continente africano o en la India puede incluir una pequeña remuneración, inclusive en algunos proyectos de alfabetización o de desarrollo en países del tercer mundo se percibe un sueldo mínimo. La distinción entre personas que



reciben un sueldo y aquellas que no también representa un problema de clasificación. Una OSC puede aportar servicios y beneficios para la comunidad y no entra en la clasificación de voluntaria porque sus integrantes perciben un sueldo. Cada investigador del tema según su formación académica propone una clasificación distinta.

Sin embargo, para establecer algún parámetro, se deben de incluir las muchas formas de acción existentes. Una asociación internacional de voluntarios, la International Association for Volunteer Effort (IAVE), propuso una definición de voluntario en su “Declaración Universal sobre Voluntariado”, y añadió lo que considera los principios fundamentales del voluntariado. Otra definición de lo que significa ser voluntario fue propuesta por la Cruz Roja estadounidense después de un largo análisis:

Los voluntarios son individuos que van más allá de los confines de su empleo remunerado y de sus responsabilidades normales para contribuir con tiempo y servicio a una causa no-lucrativa en la creencia de que su actividad es beneficiosa para otros, al igual que satisfactoria para ellos mismos. (Smith, 1989).

Esta definición responde a múltiples actividades y podría representar a cualquier individuo que realice una acción desinteresada en beneficio de otro,

desde reciclar la basura en su zona, hasta ser militante activo dentro de un partido político o grupo comunitario que no perciba un sueldo. Es un punto de partida para entender la acción voluntaria y contiene cuatro elementos a considerar:

1. La acción es voluntaria, va más allá de sus responsabilidades normales y es no remunerada; también se lleva a cabo fuera de la esfera familiar y cada cultura puede entender esa esfera de diferente forma. En algunas, los parientes cercanos que viven bajo el mismo techo son consideradas como familia extendida; en otras culturas, la familia consiste únicamente de la pareja y los hijos que tengan. Esta diferencia, por pequeña que sea, es fundamental en definiciones de esta acción. El nivel socioeconómico tampoco tiene que ver con las acciones voluntarias. Las aportaciones individuales incluyen tiempo, talento y experiencia y no significa que solamente los que tienen recursos económicos son o pueden ser voluntarios. Existen estudios en países desarrollados que indican que esa es la tendencia, sobre todo en cuanto al nivel de educación (Smith, 1972) y a la utilización del tiempo libre. Sin embargo, estudios mucho más recientes (Salamon, et al., 2018) nos indican que los voluntarios trabajan más en la informalidad que en la formalidad y aquí hablamos de grupos necesitados que se ayudan entre sí. Lo importante a subrayar es que todos tenemos algo que aportar. Ser voluntario es una opción para quien escoja la interacción y el encuentro para el bien de todos. Las personas son capaces de ir mucho más allá de sus responsabilidades “normales” para procurar desinteresadamente beneficios para otros, sin estar inscritos en una organización formal y legalmente constituida.

2. Se enfoca al bien común, no a intereses propios. Existen grupos de voluntarios de auto-beneficio en los que, al ayudarse entre todos, logran crear beneficios para la comunidad en la que viven. En el caso de servicios a terceros, como ayuda en hospitales, a niños, a personas con discapacidad, a personas mayores, etc., este principio es más evidente. El bien común es un tratado más allá de este escrito, sin embargo, el caso de voluntarios que participan en proyectos educativos, culturales o ecológicos en donde el beneficio es menos tangible e inmediato, es posible considerar que existen beneficios para la sociedad en su conjunto.
3. Presenta la idea de que ocurre una satisfacción personal al realizar la acción voluntaria. Se crea un sentimiento logro, de gusto o satisfacción al efectuarla (Luks, 1988).¹ A veces, esta sensación puede ser percibida como un beneficio propio, y de alguna manera lo es. Se cuestiona si se realiza en beneficio propio o si se hace verdaderamente en forma altruista. La motivación humana es muy compleja, en realidad podría aseverarse que el individuo posee una mezcla de motivaciones,

¹ Este estudio, hecho a 1700 voluntarias (A), aunado a una encuesta con 1500 voluntarias (B) más, reportó que 68% de las mujeres del estudio A y 88% del B experimentaron una sensación física de agrado durante la acción voluntaria, así como mayor tranquilidad y mejor autoestima, además de sensación de gusto. Luks llama a esto el “Helpers High”, similar al efecto bioquímico en el organismo de la secreción de endorfinas, sustancias que reducen el estrés y se liberan después de un intenso ejercicio físico. Lo interesante es que al recordar la experiencia, la persona vuelve a estimular la secreción de las endorfinas. Produce un doble efecto, cuando se da y cuando se le recuerda. Esto ocurre solo cuando la acción es voluntaria y existe una interacción personal. No ocurre, por ejemplo, con un donativo, independientemente de la cantidad o la causa.

(Moore, 1992). Se ha comprobado que es psicológicamente sano sentirnos bien y que el organismo se inclina hacia hacer y efectuar cosas que nos hacen sentirnos mejor (Lafarga, 1989). Al parecer, también aumenta el autoestima y se produce energía para la productividad. Las acciones voluntarias son capaces de crear condiciones que facilitan el crecimiento y desarrollo, tanto de personas como de grupos. Además, ayuda a que el aprendizaje sea más efectivo y se promueva el desarrollo de nuevas habilidades. Se ha encontrado en la formación de recursos humanos en las empresas que la excelencia, la productividad, la innovación y el liderazgo se basan en modelos teóricos motivacionales. Estos mismos principios se aplican a los grupos voluntarios en donde el estímulo a actuar no se encuentra en la remuneración.

4. Se presenta la existencia de una actitud de servicio a los demás como importante (Buber, 1994)² y esta parte de esta definición es la que puede garantizar la ética de la acción voluntaria. Cuando se da con un espíritu de servicio, se promueve lo que es esencialmente bueno para el hombre, por lo tanto, lo que es también moral. Emerich Coreth (1985) lo llama “desarrollo esencial y común”. Sin embargo, para que el servicio sea transformador necesita contribuir a una transmisión de valores que dignifiquen y enriquezcan a la persona humana. El servicio a otros es la clave que promueve los valores individuales y colectivos

² Este autor presenta esta actitud como “el servicio es un puente que vincula al hombre con los demás y su mundo [...] humaniza las cosas y las coloca en el horizonte del Ser [...] promueve el establecimiento de relaciones auténticas entre los hombres [...] la experiencia del Ello, al transformar las cosas en recursos, recibe la impronta del espíritu humano”.

para la formación de comunidades, al provocar el encuentro, la presencia y la entrega, estableciéndose una comunicación entre dos libertades: la del servidor y la del servido. Construye una situación de igualdad, de disponibilidad y de autonomía. El servicio logra establecer y promover a su vez relaciones horizontales entre iguales, condición primordial en el ejercicio de la democracia (Bolos, 1997). Las acciones voluntarias y solidarias son capaces de establecer y promover relaciones de servicio a través de las cuales, los verbos participantes de la acción voluntaria se alejan del “tener” y “enseñar” y se acercan más a un “estar”, “compartir” y “aprender”.

La ética de las acciones voluntarias y solidarias es un tema de importancia, ya que existe para todos los involucrados una responsabilidad social cuando emprendemos este tipo de acciones. Es imperativo que exista un respeto hacia las personas atendidas y sus necesidades. Los trabajos voluntarios deben efectuarse tras una cuidadosa investigación de las necesidades de las comunidades que desean servir. Encontramos también aquí el tema de una obligación para rendir cuentas a la sociedad a través de la transparencia en la ejecución de sus quehaceres y la obtención de resultados. La ética de la acción no se garantiza solo al ser voluntaria y esa ha sido una crítica a muchas organizaciones civiles.

La problemática social también incurre en la representatividad. Debe cuestionarse qué tan válido es realizar acciones voluntarias y solidarias que no son las más prioritarias en términos de las necesidades sociales, así como sobre quién recae la responsabilidad de establecer tales prioridades. Corresponde a los gobiernos locales y nacionales, no

a los grupos de voluntarios. Es el Estado el que tiene la responsabilidad ineludible de atender y priorizar las necesidades sociales, aun cuando existan grupos de voluntarios que sirvan de apoyo para cubrir las o que infieran en la toma de decisiones de las políticas públicas (O’Connell, 1989).

Es riesgoso considerar al voluntariado como la panacea, es decir, como la representación los intereses del bien común de la sociedad. Lo que sí es posible afirmar es que las acciones del voluntariado contribuyen a él. ¿Cuál es el bien común? ¿Es el bien de la mayoría? Muchos grupos de voluntarios no solamente no representan el bien de la mayoría, sino que defienden intereses muy particulares y muchas veces intereses encontrados, y aún así, caben dentro de nuestra definición. Por esto, es necesario hacer esta distinción y considerar, sobre todo, la transparencia como la ética de las acciones voluntarias y solidarias.³

En 2001, Naciones Unidas estableció un Año Internacional del Voluntario debido al papel que juega en el desarrollo social de las naciones:

El voluntariado representa una reserva enorme de habilidades, energía y sabiduría local que puede ayudar a los gobiernos a efectuar programas y políticas públicas más enfocadas, eficientes, participativas

³ Esta sección conceptual fue basada en un artículo de Butcher, J. (1999). La solidaridad organizada: el voluntario como agente de cambio social en México en Sociedad Civil. Análisis y Debates, Núm. 9, Vol III. México.

y transparentes. Sin embargo, es poco común que el voluntariado sea reconocido como un recurso estratégico que pueda influenciar positivamente a las políticas públicas y más raro aún, que sea tomado en cuenta en las estrategias internacionales de desarrollo [...], el Año Internacional del Voluntario (2001) ofrece una oportunidad única, por un lado, para confirmar una tradición ancestral con el reconocimiento de su potencial, y por el otro, como un activo mayoritario en la promoción del desarrollo social (Comisión de Desarrollo Social de la ONU, 2000).⁴

El libro *Medición del servicio voluntario: una guía práctica*, elaborado por expertos del Independent Sector y voluntarios de las Naciones Unidas (2001), indica que el servicio voluntario es importante porque “ayuda a crear una sociedad estable y cohesiva”, y “agrega valor a los servicios ofrecidos por el gobierno”. Según esta guía, hay tres criterios, en los que se incluyen prácticamente todas las for-

⁴ Reporte de la Comisión de Desarrollo Social. Diciembre, 2000. El papel del Voluntariado en la promoción del desarrollo social. http://www.iyv.org/iyv_span/policy/unitednations/csd_document/csddocument_htm/csd_document_span.htm

mas de actividad voluntaria, mismas que describen, a su vez, de acuerdo con el universo de las actividades en el contexto mexicano:

- a) *No se lleva a cabo principalmente por lucro*. Esto quiere decir que si el reembolso monetario que la gente recibe por el trabajo voluntario equivale al “valor del mercado” de dicho trabajo o más, no puede considerarse como una actividad voluntaria. Sin embargo, los voluntarios pueden recibir viáticos que cubran sus gastos básicos, esto permite que personas de escasos recursos puedan ofrecerse como voluntarios.
- b) *Se lleva a cabo por propia determinación*. El libre albedrío es un principio básico de la acción voluntaria. Sin embargo, puede decirse que existen presiones para realizar esta actividad, como pueden ser las presiones sociales o los sentimientos de obligación moral. Este criterio ayuda a distinguir el ofrecimiento realmente voluntario de aquél en donde existe una coerción externa, en la que se está obligado a participar. Tal es el caso del servicio social “voluntario” para recibir un grado académico o el servicio comunitario que sustituye al servicio militar.
- c) *Brinda beneficios a terceros, así como a la gente que presta el servicio voluntario*. Este criterio permite distinguir a la actividad voluntaria de una puramente recreativa como el fútbol. El criterio abarca un rango amplio que incluye desde beneficiarios individuales, como amigos y vecinos, hasta la sociedad que resulta beneficiada por estas actividades. Aquí queda excluido brindar servicios a la familia, ya que esta actividad se considera parte de las responsabilidades normales de un individuo.

La más reciente clasificación de Naciones Unidas propone cuatro categorías de actividad voluntaria (Independent Sector y Voluntarios de las Naciones Unidas 2001):

1. la ayuda mutua o autoayuda
2. la filantropía y los servicios a terceros
3. la participación ciudadana
4. abogar por una causa⁵

En un encuentro sobre acciones voluntarias y desarrollo, convocado por Naciones Unidas en 1999, se explican estos términos (Voluntarios de las Naciones Unidas, 1999).

- *La ayuda mutua o autoayuda.* En muchas partes del mundo este tipo de actividades constituyen el sistema principal para el apoyo social y económico. La participación voluntaria, que abarca desde el interior de los grupos familiares hasta los grupos de microcrédito, juega un papel primordial para la estabilidad y el bienestar de las comunidades. Esta ayuda mutua no se observa únicamente en los países en desarrollo, sino también en los países industrializados, particularmente en las áreas de salud y beneficencia, en las que existen muchas organizaciones que proveen de asistencia a quienes lo necesitan, o que solucionan problemas de enfermedades específicas no cubiertas por los programas de salud de los gobiernos.
- *Filantropía y servicio a terceros.* Se diferencian de la autoayuda porque la participación voluntaria se extiende más allá del individuo, y el que acepta el servicio es un tercero. Este tipo de voluntariado se practica tradicionalmente en orga-

nizaciones voluntarias y comunitarias, aunque en algunos países con tradición voluntaria también ocurre en el sector público, en el corporativo o el empresarial. Existe también una costumbre de enviar voluntarios de un país a otro para participar en ayuda humanitaria.

- *Participación.* Se refiere al papel que juegan los individuos en el proceso de gobernanza, e incluye la representación en juntas o consejos de consultas para gobierno, sobre todo en proyectos locales de desarrollo. Es una acción voluntaria presente en todos los países, aunque está más desarrollada en aquellos contextos con una fuerte tradición de participación cívica. La participación fue reconocida como un componente esencial del buen gobierno en la cumbre de Copenhague y se ha convertido en un punto a considerar en años recientes. Sin embargo, existe la crítica que alega que esta forma de participación ha sido relativamente baja y una manera de legitimar las decisiones de otros.
- *Abogar por causas.* Puede ser una actividad promovida y practicada por voluntarios, muchas veces considerados como “activistas”. Un ejemplo es el cabildeo para lograr el cambio de una ley que afecta a personas con discapacidad o para promover una ley en contra de la discriminación racial. A nivel mundial, los voluntarios han allanado el camino para la introducción de servicios en las áreas de VIH-SIDA y han alertado al público en general acerca de temas como el abuso sobre derechos humanos y el medio ambiente. También han estado muy activos y presentes dentro de movimientos sociales como el de la mujer y en las campañas para la consolidación de la democracia.

⁵ En inglés: *advocacy*.

Las acciones solidarias y voluntarias comprenden un enorme rango de actividades diversas de servicio y de ayuda comunitaria, no son exclusivas de grupos formales de la sociedad civil, también las practican individuos de manera informal, en muchos casos, sin pertenecer a organización alguna. Cuando un grupo de voluntarios en México desea asociarse y constituirse como una organización formal sin fines de lucro, puede adoptar una figura legal bajo distintos rubros, como son: las asociaciones civiles (A.C.), las instituciones o asociaciones de asistencia o beneficencia privada (I.A.P., I.B.P., A.B.P.) y las sociedades civiles (S.C.). De todas ellas la que predomina es la figura de las A.C., y la menos utilizada, la de las A.B.P. (Castro, 1997, 1998).

Considerando de las reflexiones aquí expuestas para armar una definición de acción voluntaria y solidaria que cubre todas las características mencionadas se propone la siguiente definición operativa:

Voluntario/a es la persona que por elección propia y sin recibir remuneración aporta tiempo a una actividad que va más allá del ámbito familiar en el servicio a los demás para el beneficio de terceros y de la sociedad en su conjunto (Butcher, 2008).

Esta definición fue la utilizada en los artículos estudios e investigaciones subsecuentes a esta fecha para la realización de la Encuesta Nacional de

Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) en 2005,⁶ 2012 y 2016 ya que toma en consideración las anteriores y conserva los elementos mínimos necesarios para que sea operativa y funcional.

VOLUNTARIADO EN EL MUNDO

LOS INFORMES SOBRE EL ESTADO DEL VOLUNTARIADO EN EL MUNDO DE NACIONES UNIDAS:

2011, 2015 Y 2018

SWVR 2011

Los Informes sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo (SWVR)⁷ son el resultado del esfuerzo de Voluntarios de Naciones Unidas (VNU). En 2001, con motivo del Año Internacional de los Voluntarios (AIV), el voluntariado y las acciones voluntarias se posicionaron como factores claves en el desarrollo de las naciones. El primero de la serie que ahora existe fue presentado en 2011. En el décimo aniversario del AIV, Naciones Unidas y Voluntarios de Naciones Unidas decidieron presentar un reporte mundial que explicara los avances y la importancia de esta actividad en el mundo. Como explica Flavia Pansieri, ex coordinadora ejecutiva del programa de Voluntarios de Naciones Unidas:

[...] en el décimo aniversario del AIV, la contribución del voluntariado sigue sin reconocerse en su totalidad.

⁶ Se publicaron los resultados de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) 2005 en: Butcher, J. (Ed.) (2008), México solidario: participación ciudadana y voluntariado, México: Limusa.

⁷ En inglés: *State of the World Volunteer Report.*

Así se contempla como un hecho anecdótico y no como un componente integral de programas diseñados para estimular la participación ciudadana y el bienestar social [...] Con este informe esperamos fomentar el reconocimiento del voluntariado como elemento esencial del progreso sostenible y equitativo de las comunidades y de los países [...] el voluntariado no es el remedio mágico para los problemas actuales del mundo. En cambio, sí representa un componente básico de una estrategia que admite que el progreso no se puede cuantificar solamente en términos económicos y que las personas no están motivadas únicamente por el interés propio sino también por valores y creencias más profundos (ONU, SWVR, 2011: 5).

El primer informe dedica un capítulo completo a explicar la importancia de medir y cuantificar este esfuerzo y presenta algunos de los estudios que sustentan esta premisa. Al tiempo de reconocer la importancia de calcular el trabajo solidario y voluntario en su valor económico, son igualmente reconocibles los valores humanos que aparecen en la creación de

sociedades coherentes debido al trabajo solidario que se expresa en ellos. En todos los momentos de este reporte, se reconoce la gran variedad de expresiones de este tipo. Más allá, en el reporte se enfatizan tres premisas esenciales que caracterizan este trabajo:

Los tres criterios indicados (voluntad libre, motivación no pecuniaria y beneficio para otros) pueden aplicarse a cualquier acción para evaluar si se trata de voluntariado. Las Naciones Unidas aplican un enfoque amplio al reconocer las numerosas y variadas manifestaciones del voluntariado que pueden encontrarse en entornos sociales y culturales muy diferentes. Otra característica del voluntariado que se menciona en ocasiones es un elemento de carácter organizativo. La mayoría de los estudios empíricos se refieren al voluntariado que tiene lugar en el contexto de organizaciones oficiales. No obstante, el hecho de centrar la atención únicamente en este aspecto del voluntariado conduce a pasar por alto una importante cantidad de actividades voluntarias. Nuestra definición es más amplia, puesto que incluye

muchas tareas de voluntariado que tienen lugar fuera de los contextos oficiales. Esta definición amplia refleja —lo creemos firmemente— la naturaleza universal del voluntariado (ONU, SWVR, 2011).

Además de enfatizar la importancia de la medición del voluntariado, contempla su involucramiento en desastres, en producción de bienestar, además de notar su papel en la resolución de conflictos y en el desarrollo de las naciones. En este año, también se empieza a reconocer en este reporte el involucramiento del sector privado y nos informa que, a nivel mundial, una de cada tres compañías grandes tiene algún tipo de programa que incluye a los voluntarios, ya sea dentro de sus propios programas de RSE o como acciones de voluntariado corporativo. Presenta también una tendencia mundial que va en aumento sobre la existencia de una mayor colaboración entre las OSC y las empresas (ONU, SWVR, 2011: xxii).

SWVR 2015

Consecuentemente, se realizó una segunda versión de este informe en 2015 por VNU, en el cual se enfatiza la idea de transformar la gobernanza, luchar contra las desigualdades y ampliar la capacidad de expresión y de participación de la ciudadanía. Este informe fue elaborado para ayudar a los gobiernos, a las OSC y organismos para el desarrollo en incluir la actividad voluntaria y su potencial a escala mundial, nacional y local. Su capacidad de fomentar la

participación en estos tres niveles lo vuelve un instrumento clave para la gobernanza. Este reporte nos recuerda los tipos de voluntariado: el oficial o formal y el no oficial o informal.

El voluntariado es al mismo tiempo universal y polifacético y pueden organizarse y administrarse oficialmente en el seno de organizaciones estructuradas, en especial en OSC, así como al amparo del gobierno y del sector privado. También puede tener un carácter no oficial o informal; millones e voluntarios trabajan en estructuras y agrupaciones al margen de las instituciones reconocidas formalmente. Las pruebas indican que las personas que empiezan a trabajar de manera no oficial en sus comunidades, escuelas y hospitales adquieren nuevas habilidades para la organización, la participación y la sensibilización, y tal aprendizaje hace posible que algunas de estas personas accedan a nuevos espacios, de carácter más oficial desde donde se puede ejercer presión y representar sus intereses (ONU, SWVR, 2015: xxvii).

Se ha observado que en muchos países el activismo puede estar ligado al voluntariado formal por medio de actividades que están dirigidas a facilitar y promover la participación y el compromiso a través de campañas de sensibilización. Con ello es posible construir políticas públicas que benefician a todos desde la sociedad civil. Basta con observar las campañas globales de sensibilización a diversos temas que afectan a todos como el cambio climático, la protección a especies en extinción, la contaminación, el maltrato a los animales, las violaciones a los derechos humanos, por citar algunos. Existen actividades voluntarias convencidas de una causa que han comenzado como una campaña de sensibilización, en algunos casos se han convertido en movimientos sociales. Muchas veces, grupos que no tienen una voz que presente sus realidades o sus necesidades, como las mujeres, las personas con discapacidad o los jóvenes, encuentran por medio de las actividades voluntarias un cauce propicio para sus inquietudes.

Este informe se refiere también a las ventajas que tiene el voluntariado en distintos niveles, comenzando por el local.

El voluntariado a escala local hace posible que los ciudadanos se enseñen nuevas destrezas [...] a través de él, los individuos también desarrollan las habilidades necesarias para implicarse y participar en esferas que van más allá de su hogar; supervisar y hacer seguimiento de

los compromisos y gasto de los gobiernos además y crear agrupaciones [...] mejora su capacidad de asociarse con las instituciones de gobierno locales y las OSC nacionales o internacionales [...] el voluntariado local tiene potencial para ampliar y mejorar los servicios, dar voz a los más marginados, incorporar conocimientos locales, establecer contrapesos y favorecer la pluralidad de opiniones [...] todo ello puede impulsar la voz y la participación, la responsabilidad y la rendición de cuentas y una gobernanza receptiva (ONU, SWVR, 2015: 34-35).

En el ámbito nacional... “los gobiernos pueden crear un entorno más o menos propicio para la participación ciudadana en cuestiones de gobernanza... los voluntarios ayudan a los gobiernos a mejorar el funcionamiento del Estado” y en el internacional..” los voluntarios han sido clave para vigorizar los movimientos internacionales,

nacionales y locales, de modo que aumente la rendición de cuentas de los agentes no estatales.” (ONU, SWVR, 2015: 47).

El informe de 2015 también presenta un marco analítico de una buena gobernanza. Nos indica que los pilares o elementos esenciales de una buena gobernanza son:

1. la voz y la participación
2. el estado de derecho y la equidad
3. la responsabilidad y la rendición de cuentas.

Las esferas de acción constituyen el contexto o el lugar posible de la participación ya sea a nivel local, nacional o internacional y los espacios que se refieren a las condiciones que existen de participación dentro de las relaciones de poder, se trate de gobiernos, empresas u organismos multilaterales. Estos espacios pueden ser de tres tipos:

- a) *Espacios restringidos* son aquellos que tienen reglas de acceso, de manera que sólo pueden acceder a ellos determinadas personas. Tales son los espacios de las élites en donde los voluntarios no tienen real incidencia, muchas veces ni son invitados, a menos que cuestionen, propugnen y realicen campañas para lograr obtener ese acceso.
- b) *Espacios habilitados* ocurren cuando se promueve un acceso posible cuando los agentes de la gobernanza invitan a los ciudadanos o a los beneficiarios a involucrarse en espacios creados, que se desarrollan en las condiciones que establece el

que invita. Un ejemplo son las asociaciones de padres de familia, los presupuestos participativos o los foros de gobiernos locales. Estos espacios facilitan vías de participación ciudadana y son útiles para abordar derechos y necesidades de la población.

- c) *Espacios conquistados* ocurren de manera extraoficial y muchas veces a través de movimientos sociales y asociaciones comunitarias.

La investigación sobre sociedad civil y participación voluntaria reitera que los voluntarios por sí solos no pueden lograr cambios importantes y por ello es imprescindible establecer políticas más favorables de participación, tener una buena receptividad y buscar la articulación con todo tipo de agentes por medio de asociaciones civiles.

SWVR 2018

En 2018 encontramos el tercer Informe sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo —que se basa en un trabajo de investigación realizado a nivel mundial de corte cualitativo— en donde se refiere a la actividad voluntaria y cómo esta refuerza y contribuye a la resiliencia de los individuos y de las comunidades sobretodo en momentos de crisis y desastres naturales. Este reporte se basa de inicio en el reporte del año 2011 en el cual se mencionan las definiciones de acción voluntaria ya establecidas por Naciones Unidas y hace hincapié en la gran diversidad de tipos de acción voluntaria y solidaria que existen y que van de lo más organizado y formal a lo informal y solidario que muchas veces no tiene la misma estructura.

En cuanto al significado de estas acciones se regresa a la pregunta... ¿Quién es un voluntario?

El voluntariado toma muchas formas y la designación y significado del voluntariado varía según el contexto. Muchas personas que realizan acciones voluntarias no se identifican necesariamente con la terminología de “voluntario” y no se describen a sí mismas con esa palabra. Algunas formas de voluntariado que están enraizadas en la religión o en las costumbres de la región pueden haber evolucionado a través de generaciones y hasta ser consideradas como parte de la tradición local. Las motivaciones se habrán mezclado con sentimientos de solidaridad y obligación moral hacia su comunidad y estas están enraizadas en las expresiones que tienen las personas para elegir una acción y actuar de manera espontánea. Estas mismas motivaciones tienen influencia en cómo los individuos comprenden e interpretan las acciones voluntarias. Las actitudes públicas hacia los voluntarios tienen importancia también ya que en algunos contextos son idealizados y en otros contienen un estigma social. Esto depende muchas veces de las tareas que

realizan y las personas involucradas. En este reporte, el voluntariado es descrito como formal o como informal. El voluntariado formal es ejercido a través de organizaciones y asociaciones a diferencia del voluntariado informal que se realiza directamente entre personas. En la realidad y de manera particular en la comunidad, esta distinción entre estas dos formas es posible que sea menos evidente (SWVR, 2018: 11) (Hustinx y Lammertyn, 2003) (Taniguchi y Thomas, 2011) (UNV, 2011) (Wilson, 2000).

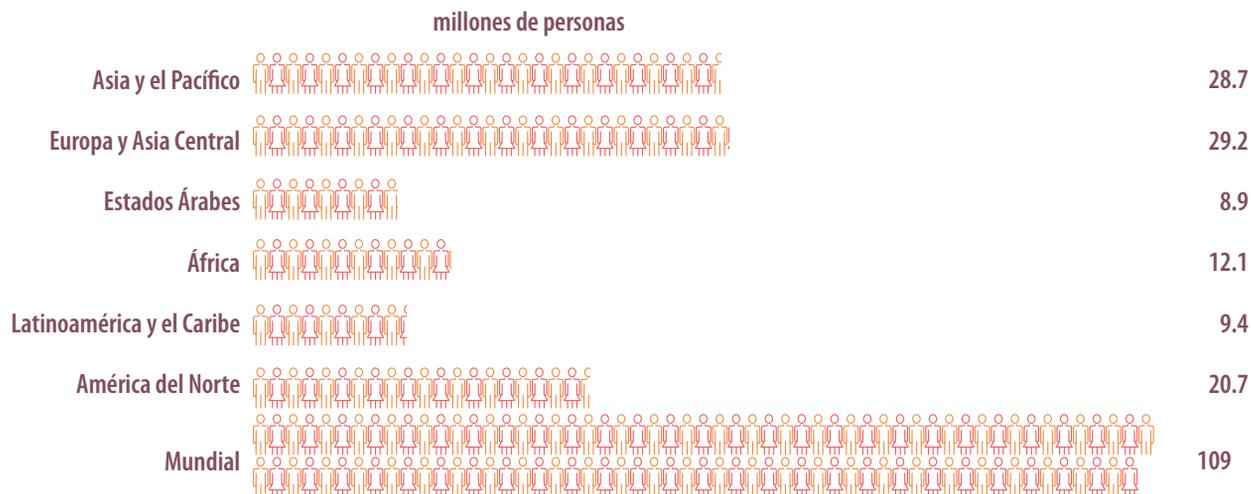
Por otro lado, encontramos en este informe datos de los últimos esfuerzos mundiales por medir y analizar el voluntariado. Existen referencias claves como el *Manual de la Medición del trabajo Voluntario* de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que se menciona con más detalle en este capítulo y el *Manual sobre Instituciones Sin Fines de Lucro en el Sistema de Cuentas Nacionales* de la ONU, mismo que utiliza encuestas de uso del tiempo y otras encuestas nacionales para describir el alcance y composición del fenómeno del voluntariado en el mundo tanto para las organizaciones en las que trabajan voluntarios como para entender las nociones sobre el voluntariado informal. Los últimos datos acerca del voluntariado global reportan una fuerza

de trabajo voluntario equivalente a 109 millones de personas contabilizadas dentro de un horario que corresponde a un día laboral completo. Estos números exceden la fuerza laboral en más de la mitad de los diez países más poblados del mundo: Rusia, Japón, Nigeria, Bangladesh, Pakistán y México, y además equivale a un país que sería el quinto en población mundial.

Es importante mencionar que el trabajo voluntario informal excede al trabajo formal en todo el mundo. El 70% de la acción voluntaria global ocurre de manera informal (directo, de persona a persona) en trabajo que se realiza para otros fuera del mismo hogar. El complemento del 30% del trabajo voluntario en el mundo se ejerce a través de organizaciones y asociaciones formales (ONU, SWVR, 2018: 12).



Equivalente del voluntario a tiempo completo por regiones



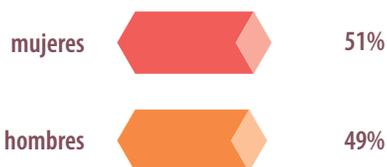
Fuente: SWVRR, 2018.

En los números estimados por región, en donde Asia tiene 28 millones de voluntarios, Europa y Asia Central 29 millones, existe un contraste con los Estados Árabes y América Latina que tienen alrededor de nueve millones de voluntarios cada uno.

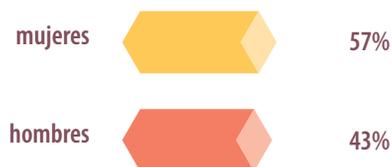
Vale la pena notar que la distribución entre voluntariado formal e informal es interesante ya que, aunque prevalece el trabajo voluntario informal en todo el orbe, en África, por ejemplo, el trabajo informal llega a 90% mientras que en América del Norte

se cuantifica en cerca de 60%. Hay muchos datos que faltan por recabarse a nivel internacional, puesto que se deben tomar en cuenta muchos otros factores que hasta ahora no se han incluido en estudios a nivel mundial. En los países desarrollados hay más organizaciones formales, es decir, mayor número de oportunidades de participación para voluntarios. En los países menos desarrollados, sobre todo en las poblaciones más pobres, los recursos que utilizan en mantenerse son un tercio mayor al de un país desarrollado. También esperan más tiempo para recibir servicios para el transporte, tanto a sus trabajos como a la actividad voluntaria de su elección.

En cuanto a género, a nivel mundial en el trabajo voluntario formal, mujeres y hombres participan más o menos en la misma proporción:



En el trabajo voluntario a nivel global:



El informe 2018, intitulado *El lazo que nos une*, se enfoca a las acciones voluntarias mostrando cómo el voluntariado se entremezcla en la resiliencia de las comunidades, en donde es identificado como un recurso invaluable, que también contribuye de manera importante a los procesos de paz y desarrollo. A

grandes rasgos los resultados de esta investigación demostraron que:

- Para que las comunidades sean resilientes, el voluntariado a nivel local es una estrategia fundamental y uno de los elementos esenciales de la resiliencia de la comunidad.
- Las acciones voluntarias a nivel local ayudan a que se formen estrategias colectivas para manejar el riesgo.
- Las características de las acciones voluntarias locales más valoradas por las comunidades son sus habilidades auto-organizativas y su destreza en formar conexiones cercanas con otros para formar redes de confianza.
- El voluntariado a nivel local es un elemento indispensable para el desarrollo. Sin embargo, dependiendo del contexto, esto puede ser potencialmente positivo o negativo.
- La actividad voluntaria es particularmente interesante y significativa para las poblaciones marginadas. Los elementos de ayuda mutua, autoayuda y reciprocidad son estrategias importantes para manejar y resolver las condiciones de vulnerabilidad ya que las acciones auto-organizativas pueden apoyar a grupos marginados a resolver sus propias necesidades, sobre todo, cuando se encuentran aisladas y en la ausencia de bienes y servicios.
- Los costos y los beneficios de las acciones voluntarias no siempre se encuentran distribuidos de manera equitativa. Principalmente en lo que se conoce como las acciones efectuadas en el voluntariado informal, encontramos más mujeres que hombres, sobre todo en tareas como el cuidado de otras personas. Un acceso a oportunidades de voluntariado formal en donde se desarrollan nue-

vas habilidades y se crean relaciones interpersonales, así como el acceso a recursos, no siempre se encuentra a la disposición de todos de manera equitativa.

- Importa mucho la forma en que los actores externos se involucran con el voluntariado local. Las colaboraciones deben nutrir las características positivas del trabajo voluntario que es valorado por las comunidades como su capacidad de autoorganización y sus propiedades de gestionar relaciones de unos con otros.
- La colaboración efectiva con voluntarios puede transformar las acciones voluntarias de mecanismos de ayuda en recursos estratégicos para la resiliencia comunitaria. Cuando esto sucede, los riesgos se equilibran y se maximiza el potencial del voluntariado para impactar positivamente a los más rezagados.
- Un ambiente propicio para el voluntariado refuerza la resiliencia comunitaria. Gobiernos y otros actores pueden reforzar la contribución del voluntariado a la resiliencia comunitaria de dos maneras: instalando un ecosistema amigable al voluntariado y formando alianzas y coaliciones apreciando las contribuciones que se hacen en las mismas comunidades. Esto contribuirá a que los procesos locales de la Agenda 2030 se construyan sobre el compromiso y las innovaciones de los ciudadanos en todas partes.

Los informes sobre las actividades de los voluntarios en el mundo expresan su relevancia, además de su participación e influencia en el desarrollo, así como la visibilización de estas actividades desde la perspectiva económica y social. Buscan enfatizar y realzar el papel y la importancia que las acciones vo-

luntarias y solidarias tienen en el desarrollo de las naciones. Estos reportes resultan entonces ser lecturas obligadas para aquellos que estén interesados en contar con una perspectiva global del fenómeno.

La Asamblea General de las Naciones Unidas en la Resolución 40/212, del 17 de diciembre de 1985, invita a los gobiernos a celebrar anualmente, el 5 de diciembre, el Día Internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social, reconociendo la conveniencia de estimular el trabajo de todos los voluntarios, tanto en el campo de las organizaciones multilaterales, bilaterales o nacionales, no gubernamentales o con apoyo gubernamental.

La importancia de la celebración del Día Internacional de los Voluntarios ha ido en aumento. De 69 países en 1996 pasó a 125 en 2003, contando también con la participación de países en vías de desarrollo e industrializados. El número de países involucrados ha ido en aumento. En 2003, 76 de los 125 países aprovecharon para destacar el papel del Voluntariado para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En México, por ejemplo, se celebra este día con la entrega por el Presidente de la República del Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria de México (PNASVM), instituido en 2007 por el Consejo Consultivo del DIF.

LA MEDICIÓN DEL TRABAJO VOLUNTARIO EL MANUAL SOBRE LA MEDICIÓN DEL TRABAJO VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Existen mejoras significativas y recientes en la medición de la actividad voluntaria. Una referencia obligada es el *Manual sobre la Medición del Trabajo Voluntario* (2010) y las definiciones estandarizadas que fueron adoptadas en la decimonovena Con-

ferencia Internacional de Expertos en Estadística Laboral que se realizó en el 2013.⁸ Tanto en la publicación como en la reunión se estableció un fundamento común en cuanto a la nomenclatura y definición del trabajo voluntario, con el fin de comprender su alcance y su impacto a nivel mundial. Se han utilizado una serie de fuentes para recopilar información sobre países cubriendo 60% de la población mundial y estimando los datos sobre el voluntariado en los países de los que no se tienen datos y estadísticas. Es evidente que hay una necesidad de impulsar más investigación sobre los datos acerca del voluntariado, puesto que con los conocimientos con los que contamos hasta ahora es también evidente que representa una enorme fuerza económica y social.

Para mejorar los esfuerzos ya realizados es recomendable buscar más metodologías que sean costeables, sobre todo en lo relativo a las encuestas sobre la actividad de los voluntarios, incluyendo aquellas sobre el uso del tiempo. Asimismo, es deseable expandir la metodología utilizada por la OIT para tener mayor y mejor información que sea comparable entre sí y, por último, buscar la manera de efectuar nuevas encuestas en los países en donde existen menos datos y, en particular, en los que están más poblados como: Bangladesh, Egipto, Indonesia, Nigeria y Filipinas. Es también importante que las agencias oficiales de estadísticas de cada país trabajen de cerca con organizaciones interesadas en el desarrollo, así como con los investigadores de este fe-

nómeno para sensibilizar a la población de la importancia de esta actividad y para asegurar que los que los datos acerca del voluntariado sean utilizados de manera efectiva.

El manual de la OIT establece los parámetros para cuantificar el trabajo voluntario de manera contundente y continua. El manual maneja seis argumentos fundamentales:

1. El trabajo voluntario constituye una porción muy importante de la fuerza laboral de los países, y a menudo no es reconocido por las estadísticas ni por los sistemas de cuentas nacionales de cada país.
2. Cada vez más organizaciones internacionales reconocen la importancia y contribución de la labor voluntaria. Organizaciones como la Cruz Roja, el Parlamento Europeo, declarando a 2011 como el Año Europeo del Voluntariado, y las Naciones Unidas son el tipo de organismo que consideran esta labor muy significativa.
3. A pesar de la contribución que significa el voluntariado, tanto para el que lo realiza como para sus beneficiarios, su importancia no había sido dimensionada hasta ahora, lo cual provocó deficiencias en la comprensión del mercado laboral y no ha permitido que estas actividades se contemplen en los planes nacionales de desarrollo.
4. Este manual es de los primeros esfuerzos contundentes para medir el alcance, el tamaño y la distribución de este trabajo en el mundo y esto genera dificultad en la creación de políticas públicas adecuadas.
5. Los pocos sistemas de contabilidad sobre el trabajo voluntario que se han utilizado hasta ahora no solamente lo han realizado de manera esporádica, sino que lo han hecho de forma poco consistente.

⁸ Revisar de Salamon, L., Sokolowski, W. y Haddock, M. (2018) Current Estimates and Next Steps: The Scope and Scale of Global Volunteering, un texto preparado para el Reporte sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo 2018 intitulado *The Thread that Binds*: UNV.

6. Dada la falta de datos sistemáticos, este tipo de trabajo no es tomado en cuenta por el mundo académico y los gobiernos. Eso limita tanto su uso como su estudio.
7. Muchas de las recompensas de este trabajo son sociales y psicológicas. Con la falta de datos, estas recompensas son mucho menos robustas de lo que podrían ser.

El manual presenta las metodologías correspondientes para lograr una contabilidad de horas de trabajo voluntario, y se mencionan los criterios que deben de utilizarse para lograrlo:

- a) La *comparabilidad* o elementos comparativos, lo que significa la posibilidad de capturar un mismo fenómeno de una manera similar, en países y regiones distintos.
- b) La *viabilidad*. Para que la comparabilidad sea posible solo se requieren suficientes actores. Esto también significa que se debe tener una sensibilidad especial a las distintas costumbres regionales para obtener la mayor participación posible.
- c) *Relación costo-beneficio*. En el diseño de esta metodología, se debe tomar en cuenta el lugar adecuado para la realización de este esfuerzo, ya que las encuestas en hogares, que son las que recaban este tipo de información, suelen ser muy caras. Se debe considerar el uso de una plataforma de las encuestas laborales, que incluya preguntas sobre el trabajo voluntario.
- d) *Eficiencia*. Es importante no sobrecargar la plataforma existente para recopilar información. Se busca maximizar información con la conducción de la menor cantidad posible de preguntas.
- e) *Confiablez*. Se deben procurar resultados satisfactorios, por ello la plataforma elegida debe

tener suficiente cobertura de la población para confiar, desde un punto de vista técnico, en sus resultados.

En la creación de este manual se aplicaron estos cinco criterios para armar un suplemento a las encuestas de empleo de una manera periódica. Además, se establecieron claramente las diferencias entre el trabajo no remunerado en hogares y el trabajo voluntario. Para medir el trabajo voluntario y solidario se eligió un periodo de referencia de cuatro semanas.

En México, se planea que para 2020, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) utilizará este manual como la base para la implementación de un cuestionario adicional sobre trabajo voluntario que se aplicará a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE).

EL VOLUNTARIADO EN MÉXICO INVESTIGACIONES PREVIAS

Una descripción a grandes rasgos de la acción voluntaria comprende que: se lleva a cabo sin remuneración, es de propia voluntad y se realiza hacia terceros, fuera de la familia, en donde se beneficia a la comunidad de alguna forma, además de que también puede beneficiar de alguna manera a la persona que la realiza. Este beneficio personal, como se ha mencionado, es la satisfacción que el voluntario recibe al saber que ha participado para realizar un servicio y proporcionar su trabajo a otros.

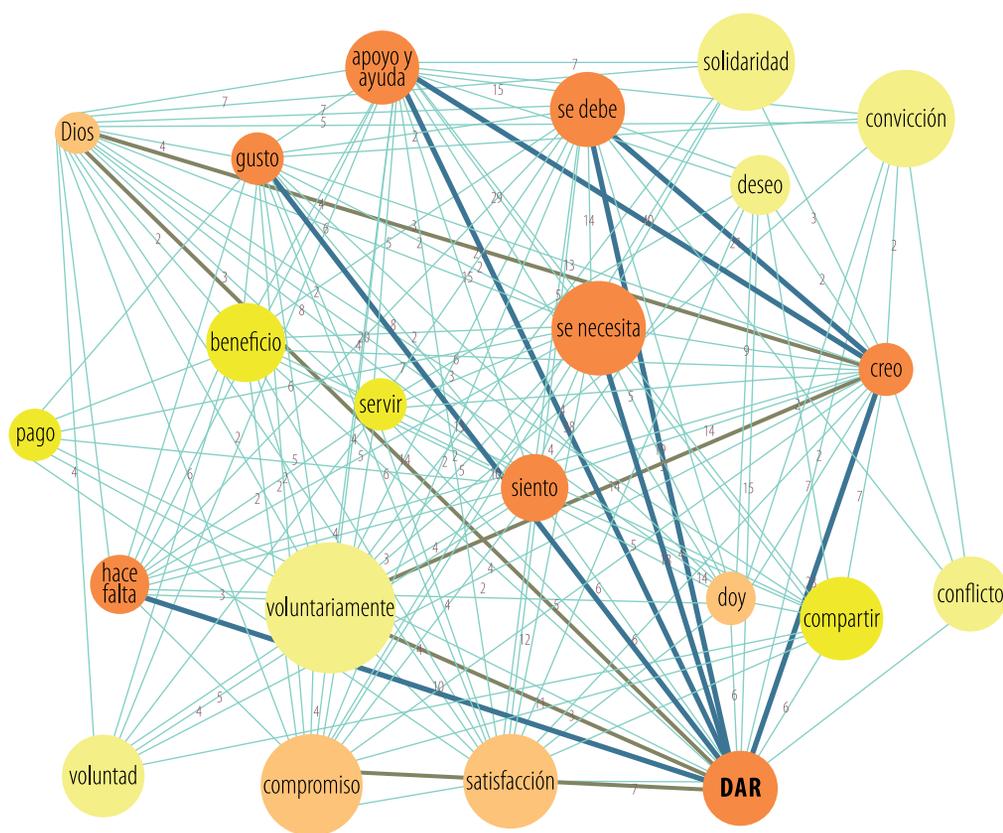
Existen algunas investigaciones en México acerca de las acciones de los voluntarios. Entre estos trabajos realizados, hay uno que condujo un grupo de investigadores (Butcher, 2008) en el territorio nacional, en donde se preguntó acerca de las motivaciones

que tienen las personas al realizar acciones voluntarias. En este apartado de la investigación, los comentarios de los voluntarios fueron, en general, de agradecimiento y de satisfacción en el dar y darse a otros. Para demostrar esta aseveración se construyó un mapa conceptual de la acción voluntaria y solidaria en México, en el que se mostraron las 22 expresiones más empleadas por los entrevistados durante las 66 entrevistas aplicadas en los 15 estudios de caso en todo el país. Para ello, se armó

una red semántica que permitió observar cómo se construye el plexo de sentido de la información cualitativa.

Para dicha red se construyó una matriz de intersección de la totalidad de los códigos utilizados. Cada intersección es el equivalente de un concepto relacionado con otro. Esto nos proporciona un mapa conceptual que por selección y discriminación jerarquiza por sí mismo sus relaciones. Al observar la figura 1 podemos ver que el código “dar” articula la

La concepción del DAR en México



Fuente: México solidario: participación ciudadana y voluntariado, 2008: 149.

totalidad de los documentos codificados (65 de 66), mientras que las categorías “conflicto”, “pago” y “solidaridad”, son más marginales. Con ello, podemos observar que la acción voluntaria y solidaria para los mexicanos constituye una acción de dar de manera desinteresada.

Los entrevistados de la investigación antes referida definieron y destacaron estas palabras como las más relevantes dentro de las acciones voluntarias. Las **líneas color azul** vinculan a las categorías más relevantes, que se encuentran en **naranja**.

Al utilizar estos datos analizados a través del programa NVivo, en síntesis, se concluyó que:

- Dar a los demás es un acto desinteresado del cual se obtiene “satisfacción”
- La “necesidad” de “apoyar y ayudar” a los demás se observa no solamente como un deber, sino como un “gusto”.
- Quienes participaron en las entrevistas desde las asociaciones reconocieron que “hace falta” más apoyo para continuar con sus actividades.
- El uso recurrente de la palabra “creo” se utiliza por los entrevistados para autoevaluar sus acciones y también para evaluar sus necesidades de “apoyo” y de “ayuda”.
- La palabra “siento” es más utilizada por las mujeres para dar cuenta de cómo valoran ellas su participación en asociaciones.

Es de notarse que lo que dicen las personas entrevistadas cuando expresan sus motivaciones son elementos discursivos que dan significado a sus actividades y construyen un sentido de vida para los individuos. Las acciones voluntarias son definidas por quienes las llevan a cabo en el acto de dar, de apoyar y creer en lo que se hace y en ver lo que falta por hacer.

En torno a la acción de dar a los demás, ya sea que se trate de tiempo, de recursos de diferente índole, así como de competencias socioculturales, se articulan varias categorías conceptuales con un peso semántico diferencial y son:

- a) cognoscitivo
- b) simbólico-afectivo
- c) moral
- d) pragmático⁹

Algunos ejemplos de los comentarios de los entrevistados nos dan una idea de la satisfacción que se recibe en el dar de manera voluntaria...

La gratificación o la satisfacción, el gusto, es una parte que no está en el salario, está en ver, por ejemplo, la cara e un niño que te sonría... (Mujer de 53 años).

Yo creo que el darse cuenta de que puedes trabajar, realizar algo para la vida de los demás, es muy importante. (Mujer de 34 años).

⁹ Para una explicación de las distintas categorías conceptuales que tienen un peso semántico diferencial, véase el capítulo “La concepción del dar en México”, en: Butcher, J. (Ed.) (2008), México solidario: participación ciudadana y voluntariado, México: Limusa, pp. 147-167. Estas categorías son: cognoscitivas, simbólicas, morales y pragmáticas.

Muchos voluntarios expresan agrado hacia la entrega de tiempo y energía, no lo relacionan con algún beneficio económico, más bien, lo viven como un gusto.

Sí, de alguna manera; no del pago económico... pero sí de la retribución. (Mujer de 24 años).

En cuestión de dinero, no; pero en cuestión de satisfacción, bastante, porque me he dado a conocer cada vez más... (Hombre de 26 años).

En lo que corresponde a nuestro análisis de la acción de dar de manera voluntaria, esta perspectiva propone que la forma de la entrega dependerá tanto de las circunstancias de la persona como del nivel de desarrollo intelectual, emocional y cognoscitivo en el que se encuentra el voluntario. En otras palabras, la actividad misma de entrega parece ser que tiene la potencialidad de producir cambios personales, y es posible que tenga un efecto sobre la madurez emocional y cognoscitiva de los individuos.

Más adelante, cuando se analicen las entrevistas de los que se consideran voluntarios episódicos, se señalan los elementos que ayudan a entender las motivaciones de este tipo de actores. También, se mencionan las preguntas realizadas en una encuesta a personas que han realizado esta actividad, como lo observamos en la sección de análisis de encuesta

hecha a voluntarios del programa Voluntarios Modelo, a través de los distintos eventos convocados a través de una página en internet.

LA APORTACIÓN SOLIDARIA DE LA POBLACIÓN MEXICANA: LA ENCUESTA NACIONAL DE SOLIDARIDAD Y ACCIÓN VOLUNTARIA (ENSAV) 2005, 2012 Y 2016

En un estudio que se llevó a cabo desde el Centro Mexicano para la Filantropía y que resultó en la publicación *México Solidario: participación ciudadana y voluntariado* (2008) se introdujeron elementos tanto cualitativos como cuantitativos. La principal característica de dicha encuesta es que no se limita al análisis del voluntariado dentro de las instituciones, sino que acuña el término “trabajo solidario” para referir a la aportación que de manera menos institucionalizada dan los mexicanos en algún momento de su vida.

El análisis de esta encuesta arrojó no solamente números y estadísticas en cuanto a voluntarios por actividad, por región y por género, sino la posibilidad de efectuar una clasificación de los mismos de acuerdo con el tiempo que dedican a estas actividades. Uno de los hallazgos más importantes desde 2005 es que:

[Las] personas de los diferentes sectores socioeconómicos del país colaboran por igual en acciones solidarias. Quiere decir que ni los de mayor ingreso ni los de menor realizan más o menos acciones solidarias; asimismo, ni los de menor

escolaridad aportan más o menos de su tiempo y esfuerzo que quienes tienen más estudios. Por otra parte, las preferencias por el trío de acciones solidarias a favor de la iglesia, la escuela y los vecinos revelan y reflejan la alta importancia que la sociedad mexicana en su conjunto le confiere tanto a las dos instituciones (la iglesia y la escuela), como a aquellos otros actores, los vecinos, quienes, por su proximidad, son parte de su vida cotidiana. (Verduzco, 2008: 196).

Se encontró también que, en estos tres ámbitos, el aporte solidario ocurre más o menos por igual. En complemento de los datos que arrojó la ENSAV 2005, se realizaron 66 entrevistas, que se compaginaron en 15 estudios de caso en todo el país. Este estudio presentó la posibilidad de observar la actividad solidaria y voluntaria individual, así como estas actividades dentro de las organizaciones formales de la sociedad civil. Esta primera investigación nacional sobre las acciones voluntarias y solidarias abrió una visión amplia y general de lo que aún falta por hacer en el sector que algunos llaman “solidario”, además de que mostró lecciones que pueden ser útiles para hacer más eficiente este trabajo (Butcher, 2008). En la ENSAV 2005, es interesante notar que se enmarcó la dedicación de estos actores solidarios en tres perfiles:

- *Voluntarios intensos*, compuesto por individuos que declaran trabajar todos los días y aportan un promedio de 186 días laborales (de ocho horas) al año. Es un grupo pequeño y en nuestro estudio de 2005 representaron un 8%.
- *Voluntarios típicos*, actores que son constantes en el trabajo solidario, participan de dos a tres veces a la semana, hasta una vez cada 15 días. Conforman el 32% y dedican en promedio 34 días de ocho horas.
- *Voluntarios infrecuentes*, dedican tiempo que va de una vez por mes a varias veces al año, y cuyo promedio es de 1.7 días laborales al año.

En el capítulo 4 de este volumen, intitulado “Expresiones diversas de las acciones voluntarias en México: los voluntarios esporádicos” es importante observar que se refina esta clasificación con los nuevos datos de la ENSAV 2016, sobre todo para buscar entre estas actividades las que se compaginan con las acciones de los “voluntarios episódicos”, actores que constituyen el foco del presente trabajo.

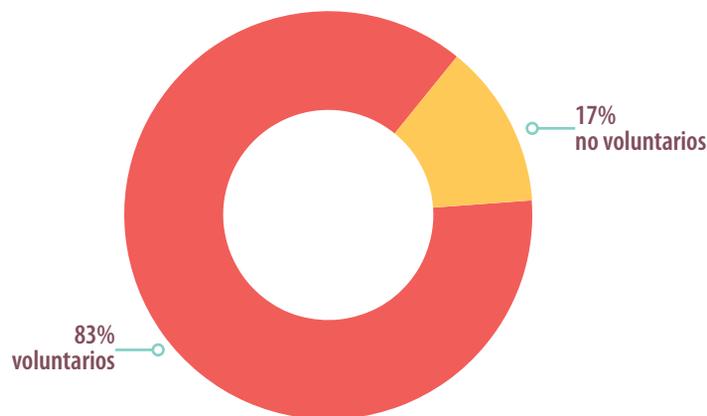
Se repitió la ENSAV desde el CIESC en los años 2012 y 2016 para dar continuidad a la investigación sobre el fenómeno de las acciones voluntarias y solidarias de los mexicanos. El esfuerzo de realizar el mismo tipo de encuesta con preguntas iguales fue con el propósito de establecer métricas longitudinales de comparación. En la ENSAV 2012 se especificaron 23 tipos de actividades solidarias y voluntarias, mismos por los que se preguntó en la encuesta del año 2016.¹⁰

¹⁰ Los principales resultados de la ENSAV 2016 se encuentran en el trabajo conjunto: Butcher y Verduzco (2016). Acciones voluntarias y voluntariado en México. CIESC / Telefónica.

El dato más relevante de la ENSAV 2016, es que el 83% de los mexicanos mayores de 15 años contestó haber realizado una o más acciones voluntarias en los últimos 12 meses. La población de 15 años y más corresponde a casi 74 millones de personas de ambos sexos (73 785 949 de personas). La diferencia

entre mujeres y hombres es realmente pequeña: 1% a favor de las mujeres. Estos datos corroboran lo que la ENSAV tuvo como resultado en el año 2005 en cuanto a que las mujeres y los hombres hacen este tipo de actividades en igual proporción entre la población.

La actividad voluntaria en México (2016)



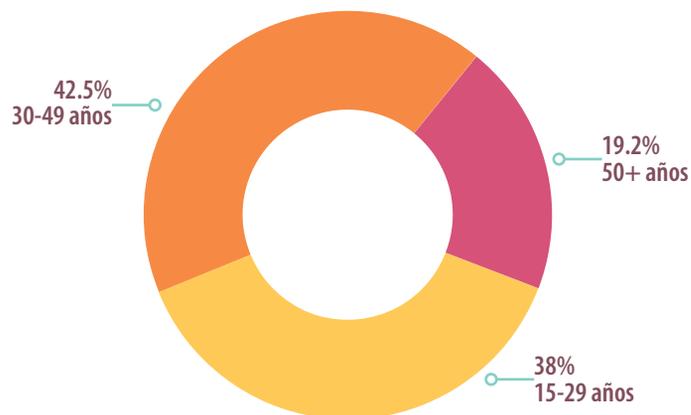
Fuente: ENSAV, 2016. CIESC, ITESM, Ciudad de México.

Otros dos aspectos importantes de la práctica de las acciones voluntarias y solidarias —que se reiteran y mencionan en el capítulo 4 de este libro— son:

1. la edad de los participantes
2. las regiones del país en donde participan

Estos datos muestran la distribución de las acciones voluntarias en México. Como podemos ver en la siguiente gráfica, los que más participan son las personas entre 30 y 49 años de edad, seguidos de los jóvenes entre 15 y 29.

Acciones voluntarias por grupos de edad (2016)

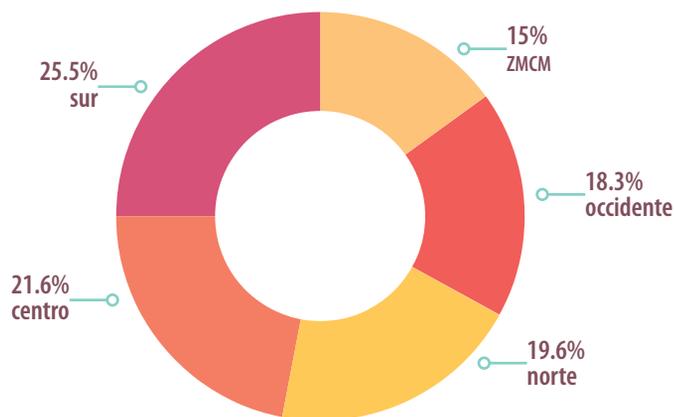


Fuente: ENSAV, 2016. CIESC, ITESM, Ciudad de México.

Por regiones del país, este tipo de actividades se realizó mayormente en la zona sur y la que tuvo

menor proporción fueron la Zona Metropolitana y la Ciudad de México.

Acciones voluntarias por regiones del país (2016)



Fuente: ENSAV, 2016. CIESC, ITESM, Ciudad de México.

Entre los hallazgos relevantes, encontramos el valor económico de este tipo de trabajo de los ciudadanos de un país. En México, el cálculo a partir de los datos reportados en la ENSAV 2016, en el año previo, da un promedio de:

$$323 = 40$$

horas en un año = días laborales jornada de 8 horas

Sin duda es una cantidad de tiempo significativa, porque además se trata de un promedio, y eso indica que hubo personas que aportaron más horas a lo largo del año.

Para llevar a cabo el cálculo del dinero que esto representa, se consideraron dos salarios mínimos, a jornadas de un día laboral de ocho horas.

$$323 \times \$18.26^{11} =$$

horas valor de la hora laboral

$$\$5\,897.98$$

valor del tiempo aportado

$$\times$$

$$74\,119\,320$$

personas que realizaron acciones voluntarias

$$=$$

$$\$437\,154\,266\,973^{12}$$

valor económico anual

¹¹ Salario mínimo en 2016, MXN.

¹² Aproximadamente 3% del PIB en ese momento.

DATOS COMPARATIVOS SOBRE TRABAJO VOLUNTARIO Y SOLIDARIO ENTRE LAS ENSAV

De las ENSAV, 2005,¹³ 2012 y 2016,¹⁴ exponemos aquí algunos datos que le pueden resultar interesantes al lector, recordando que retomaremos los números principales de las ENSAV más adelante al hablar de la relación que existe entre los datos que surgen de estas encuestas con los “voluntarios episódicos”:

- En la ENSAV de 2012 se había reportado una proporción menor de participación voluntaria: 76%; pero considerando el aumento de la población mexicana en el periodo, así como el incremento de quienes hicieron acciones voluntarias, el aumento fue del 18%. Este aumento seguramente ha tenido que ver en parte con una mayor presencia de actividades diversas por parte de la Sedesol pero sobre todo por el importante crecimiento que ha tenido el sector no lucrativo en el país, ya que en unos años estas instituciones pasaron de ser 40 000 a 60 000.
- El voluntariado corporativo seguramente también contribuyó al aumento en las acciones voluntarias, ya que se ha promovido mucho entre las empresas en los últimos años. En la encuesta, un poco más de dos millones de personas declararon haber participado a través de ese tipo de iniciativas.

¹³ Los resultados de las ENSAV 2005 se reportan de manera más completa en la publicación: México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado, Butcher, J. (Ed.).

¹⁴ Véase Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos II en Butcher, J. (Coord.) 2017. Asimismo, Gustavo Verduzco, el autor del capítulo: Acciones voluntarias y acciones ciudadanas en México presenta un análisis sobre los datos principales comparativos entre las dos encuestas.

- El grupo que realiza las acciones voluntarias con la mayor intensidad está compuesto por el 28.4% de la población. Ellos realizan sus acciones diariamente, dos o tres veces por semana, o de las dos formas, y llevan a cabo más de una acción. Son 25.2 millones de personas.
- Casi la mitad de quienes han hecho acciones voluntarias, comenzaron a realizarlas hace tres años o más; 20% lleva más de diez años haciéndolas.
- El 52% de los entrevistados llevó a cabo sus acciones durante el último mes. Pero quienes las realizaron en el último mes fueron 81%, además estas personas tuvieron participación en otros campos de actividad.
- En general, y al igual que en 2005, en toda la muestra no se observan diferencias socioeconómicas o de nivel de escolaridad entre aquellos que han participado con acciones voluntarias de manera más o menos intensa, sino que las personas de los diferentes estratos socioeconómicos participan más o menos por igual en las diferentes actividades voluntarias. Esta tendencia se mantiene y resulta ser sumamente interesante, ya que refleja una participación de todos los estratos sociales en cuanto a la aportación de tiempo y esfuerzo para la sociedad.

El estudio del fenómeno del voluntariado merece atención a nivel local, nacional e internacional, ya que, como en este capítulo se evidencia, la información es contundente en cuanto a las aportaciones de esta actividad en muchos sentidos. El voluntariado no reporta únicamente resultados y beneficios en las economías nacionales, si no que también provee de capital social de trabajo desinteresado que fomenta el bienestar común de las naciones.

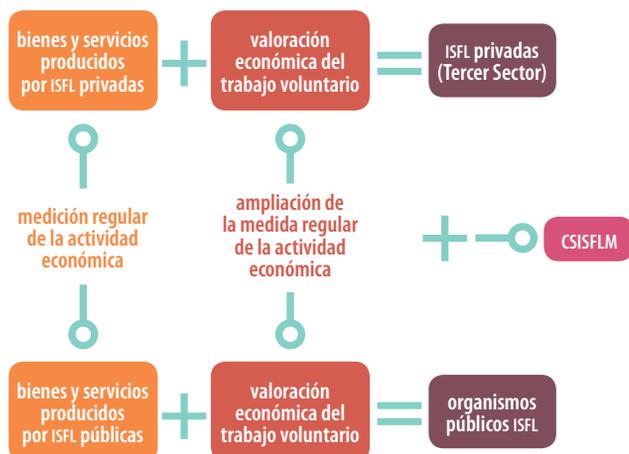
EL VALOR ECONÓMICO DEL SECTOR NO LUCRATIVO Y SU VOLUNTARIADO: LA CUENTA SATÉLITE DE LAS INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO DE MÉXICO DE INEGI

El Manual de la OIT es un insumo de gran importancia para la Cuenta Satélite de las Instituciones sin Fines de Lucro de México (CSISFLM), análisis desarrollado por el INEGI, misma que se presentó por primera vez en el año 2011, y ha tenido actualizaciones anuales. Nuestro país tiene la fortuna de contar con estas estadísticas, siendo la única cuenta satélite del tema que se realiza en toda América Latina y una de las tres cuentas en el mundo que se actualizan anualmente. Este producto forma parte del calendario de información de interés nacional de nuestro instituto de estadística.

La CSISFLM se apega también al Manual sobre Instituciones sin Fines de Lucro en el Sistema de Cuentas Nacionales (ONU, 2007); y contabiliza tanto a las organizaciones civiles existentes como a los organismos públicos autónomos y descentralizados del gobierno que cumplen las características para ser consideradas como parte del sector no lucrativo. La cuenta define a las ISFL como aquellas organizaciones que, al no tener fines de lucro —por ley o costumbre—, no distribuyen remanentes, se encuentran institucionalmente separadas del gobierno, son autónomas y la participación en ellas no es obligatoria.

La siguiente figura ilustra la agregación conceptual de la cuenta, como se observa, además de las ISFL privadas, albergues, fundaciones, el teletón, la Cruz Roja, asociaciones civiles; también encontramos ISFL que se identifican con el ámbito o espacio público en donde podemos ver, por ejemplo, universidades autónomas, hospitales e institutos de investigación y de defensa de derechos.

Agregación conceptual de la CSISFML



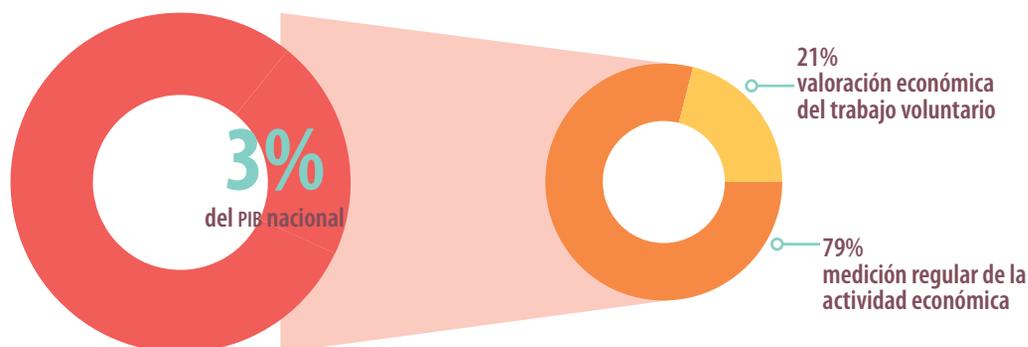
Fuente: INEGI, CSISFML.

Para su realización, este estudio considera análisis y estadísticas de orden nacional, entre los que destacan los Censos Económicos, la Encuesta Nacional de Instituciones Sin Fines de Lucro (ENISFL), levan-

tada por el propio INEGI expresamente para contar con datos más robustos sobre el tema. Adicionalmente, utiliza información de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), y datos de estudios mexicanos relacionados con el trabajo voluntario con estadísticas nacionales que deben ser consideradas ya que son las que se refieren a la cultura política y prácticas ciudadanas nacionales. Este es el caso de las encuestas: ENSAV en sus versiones 2005, 2012 y 2016 que han dado pie a investigaciones pertinentes a las acciones voluntarias de los mexicanos (Butcher, J., 2008, 2013 y 2017).

Cada actualización de la cuenta toma en consideración los insumos y datos nacionales que se hayan producido a la fecha en estos temas. Las ENSAV son consideradas para obtener datos acerca de la participación de voluntarios en partidos políticos y en iglesias. También se ha utilizado la Encuesta Nacional de Filantropía (ENAFI)¹⁵ del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) (Layton y Moreno, 2010), de 2005 y 2008 respectivamente.

PIB del total de las ISFL por componente



Fuente: INEGI, CSISFML.

Variables que se pueden consultar en la cuenta:

- PIB
- Personal remunerado, y remuneraciones pagadas diferenciadas por sexo
- Número de trabajadores voluntarios por sexo, horas trabajadas y la valoración económica del trabajo voluntario

¹⁵ Disponible en <http://www.filantropia.itam.mx>

Con la nueva serie 2008-2016, se incrementa en forma significativa la base estadística para ampliar las perspectivas de análisis sobre el sector no lucrativo, con el fin de identificar las características y la magnitud de las prácticas solidarias que son realizadas por las organizaciones no lucrativas del país. El total de la actividad de las ISFL equivale al 3% del PIB nacional en el último año de la serie.

En relación con el trabajo voluntario, en esta serie 2008-2016, se presentan los cuadros sobre el número de personas voluntarias dentro de las instituciones, el empleo equivalente a tiempo completo, es decir, su homologación como puestos de trabajo remunerados, y la valoración económica de dicha contribución.

Gracias a las fuentes de información disponibles, incluida la ENSAV, a lo largo del periodo se observa un crecimiento importante: de 2008 a 2016 aumentó en 59% el número de voluntarios, la cuenta reportó que en las ISFL del país contabilizaron:

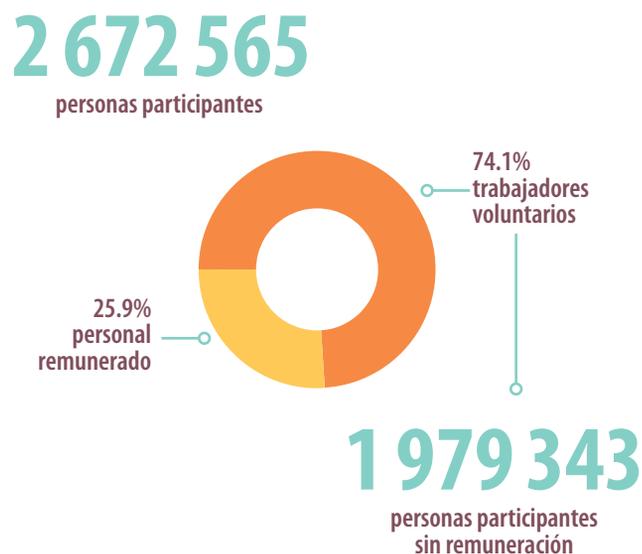


De acuerdo con los Censos Económicos:



Esta es la fuente básica para contabilizar a las ISFL privadas del país dentro de la cuenta; si consideramos solo el segmento privado, es decir la información de las asociaciones civiles, de las fundaciones, de las instituciones caritativas y la iglesia, entre otras unidades, al respecto de su voluntariado se puede notar que en 2016:

Composición del personal de las ISFL privadas



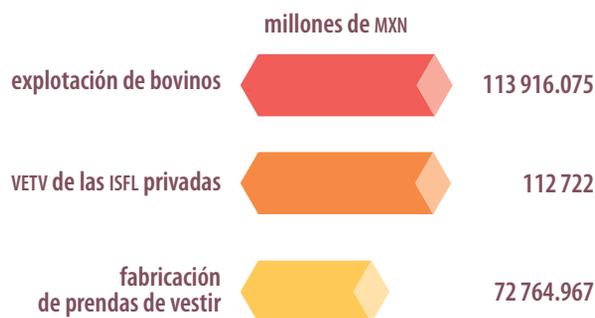
Fuente: INEGI, CSISFLM.

Para dar una dimensión de su importancia, se puede decir que, en 2016, el número de voluntarios fue mayor que la población total de entidades como Durango o Zacatecas.



Fuente: INEGI, CSISFLM. CONAPO: Proyecciones de la población.

En el año 2016, el Valor Económico del Trabajo Voluntario (VETV) que se desarrolla en el ámbito de las ISFL privadas fue superior al PIB de algunas industrias del país como la fabricación de prendas de vestir y comparable con la explotación de bovinos.



Fuente: INEGI, CSISFLM. INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de México.

Es importante resaltar que el INEGI da cuenta de las acciones en las que participa activamente de manera organizada la sociedad civil cuando busca un beneficio social general. Este estudio, al formar parte del Sistema de Cuentas Nacionales como parte de la información de interés nacional, es un referente obligado para analizar la solidaridad de los mexicanos en las instituciones sin fines de lucro, midiendo el voluntariado regular que se invierte en ellas.

Esta poderosa herramienta estadística, además cuenta con el apoyo en su desarrollo de un grupo técnico de trabajo del que el Centro de Investigación y Estudios de la Sociedad Civil es un integrante activo, junto con el Indesol, Amevol, DIF, Secretaría de Gobernación y el Cemefi.

REFERENCIAS

- Aguayo, S. y Tarrés, Ma. L. (1995). *Las Organizaciones No Gubernamentales y la democracia en México*. México: El Colegio de México (manuscrito).
- American Red Cross Volunteer (2000). *Taking Volunteerism Into The 21st Century*. *The Journal of Volunteer Administration*, Vol. III, Núm. 1.
- Bolos, S. (1997). *¿Actores sociales o sectores políticos? El dilema de la democratización*. Prometeo, *Revista Mexicana de Psicología Humanista y Desarrollo Humano*, verano. México: Universidad Iberoamericana.
- Buber, M. (1970). *I and Thou*. Nueva York: Scribners.
- Butcher, J. (Ed.) (2008). *México solidario: participación ciudadana y voluntariado*: Limusa/Cemefi.
- ____ (Ed.) (2008). *Mexican Solidarity: Citizen Participation and Volunteering (2010)*. Nueva York: Springer.
- ____ (Coord.) (2013). *Generosidad en México: fuentes, cauces y destinos*. México: Porrúa.

- ____ (Coord.) (2017). *Generosidad en México II: fuentes, cauces y destinos*. México: Porrúa.
- ____ (2018). *Las acciones voluntarias y solidarias de los mexicanos: una introducción*. En M. Márquez (Coord.) *El Voluntariado Universitario en Iberoamérica*. Tomo I. México: UNAM (en dictaminación).
- Castro, C. (1997). *Cómo constituir una Asociación Civil sin Fines Lucrativos*. México: Cemefi.
- ____ (1997). *Introducción a las Instituciones Filantrópicas, Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada*. México: Cemefi.
- ____ (1998). *Autorización a las Instituciones sin Fines de Lucro para emitir Recibos Deducibles en México y en Estados Unidos*. México: Cemefi.
- Coreth, E. (1985). *¿Qué es el Hombre?* Barcelona: Herder.
- Etzioni, A. (1998). *The Essential Communitarian Reader*. Rowman & Littlefield.
- Hustinx, L. y Lammertyn, F. (2003). *Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective*, *Voluntas*, Vol. 14: 2, pp. 167-187.
- Lafaraga, J. y Gómez del Campo, J. (1989). *Desarrollo del potencial humano*. México: Trillas.
- Luks, A. (1988). *Helper's High*. *Psychology Today*, octubre.
- Manual on the Measurements of Volunteer Work*. (2010). Johns Hopkins University and International Labor Organization, ILO.
- Moore, T. (1992). *Care of the Soul*. Harper Perennial.
- O'Connel, B. (1989). *What Voluntary Activity can and cannot do for America, U.S.A.*, *Independent Sector*, Sept./Oct.
- ONU. (2000). *El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo Social*, Consejo Económico y Social. En http://www.iyv.org/iyv_span/policy/unitednations/csd_document/csd_document_hm/csd_document_span.htm
- ____ (2003). *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de Cuentas Nacionales*. Nueva York: Publicaciones de las Naciones Unidas.
- Resultados de la Encuesta Nacional de Instituciones Sin Fines de Lucro. (ENISFL) (2014). México. En <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biblioteca/ficha.aspx?upc=702825084769>
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/isfl/> (datos generales)
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabulados-basicos/isfl.aspx?c=33606> (monografías, resultados de la encuesta y metodología)
- Salamon, L. y Sokolowski, W. (2001). *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries*. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, No. 40. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- ____ (2003). *Institutional Roots of Volunteering*. En P. Dekker y L. Halman (Eds.) *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives*. Nueva York: Kluwer Academic / Plenum Publishers.
- Salamon, L., Sokolowski, W. y Haddock, M. (2018). *Current Estimates and Next Steps: The Scope and Scale of Global Volunteering*. Reporte sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo 2018. *The Thread that Binds*: UNV.
- Smith, D. H. (1972). *Modernization and the Emergence of Volunteer Organizations*. *International Journal of Comparative Sociology*, Núm. 13.
- Smith, M. (1989). *Taking Volunteerism into the 21st Century: Some Conclusions of the American Red*

- Cross Volunteer Study 2000. *The Journal of Volunteer Administration*, Vol. III, Núm. 1, pp. 3-10.
- Taniguchi, H., y Thomas L. (2011). *The Influences Of Religious Attitudes On Volunteering*. *Voluntas*, 22(2): 335-355.
- United Nations Volunteers (1999). *Expert Working Group Meeting on Volunteering y Social Development*. Nueva York.
- _____. (2011). *State of the World's Volunteer Report. Universal Values for Global Well-Being*. Bonn.
- Wagner, A., Bauer, R., Van Til, J., y Ranci, C. (1997). *New Comunitarian Thinking: Persons, Virtues, Institutions and Communities*. *Voluntas*, Núm. 8/1.
- Wilson, J. (2000). *Volunteering*. *Annual Review of Sociology*, 26(1): 215-240.
- Verduzco, G. (2003). *Organizaciones del Sector No Lucrativo: Visión de su Trayectoria en México*. México: Cemefi / El Colegio de México.
- _____. (2008). *Las Acciones Solidarias en México*. En J. Butcher (Ed.) *México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado*. Limusa.
- _____. (2013). *Solidaridad y Acciones Voluntarias*. En J. Butcher (Coord.) *Generosidad en México: fuentes, cauces y destinos*. México: Porrúa.
- _____. (2016). *Solidarity and Volunteering; A View from Mexico*. En J. Butcher y C. Einolf, (Eds.). *Perspectives in Volunteering: Voices from the South*. Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action (ARNOVA). <http://arnova.org>
- Association for Volunteer Administration (AVA). <http://www.ava.org>
- Canadian Centre for Philanthropy. <http://www.nonprofitscan.ca>
- Chile, Año Internacional del Voluntariado. <http://www.chilevoluntario.cl>
- CIVICUS. <http://www.civicus.org>
- Federación Catalana de Voluntariado Social (FCVS). <http://www.fcvs.es.org>
- Foro Virtual de ONG de Acción Social y el Voluntariado. <http://www.voluntariado.net>
- Hacesfalta: México. <http://www.hacesfalta.org.mx>
- International Association for Volunteer Effort (IAVE). <http://www.iave.org>
- International Society for Third Sector Research (ISTR). <http://www.istr.org>
- Net Aid. <http://www.netaid.org>
- Participación ciudadana. <http://www.participacionciudadana.cl>
- Plataforma Nacional para la Acción Voluntaria. <http://www.planavol.mx>
- Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria. <http://www.premioaccionvoluntaria.gob.mx>
- Red virtual de Voluntarios Reales. <http://www.evolutarios.net>
- The International Year of Volunteer. <http://www.iyv2001.org>
- United Nations Information Technology Service. <http://www.unites.org>
- Voluntariado. <http://www.voluntariado.net>
- Voluntary Sector Initiative. <http://www.vsi-isbc.ca>

PÁGINAS DE INTERNET RECOMENDADAS



Foto: CEMEFI.



CAPÍTULO 3



Foto: World Vision.

Voluntariado Episódico

Jacqueline Butcher García-Colín

*Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil,
Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México*

El fenómeno del Voluntariado Episódico (VE) se conoce también por voluntariado *ad-hoc* o voluntariado de participación en “eventos de una ocasión”. Actualmente, muchas personas empiezan a reconocerlo y a interesarse en participar en eventos de este tipo. El término “voluntario episódico” puede ser definido y descrito sencillamente como los individuos que se involucran en oportunidades de acción voluntaria únicas, que se hacen una vez, se realizan en un día o en actividades o eventos de corte voluntario que son de corto plazo (Cnaan y Handy, 2005). Sin embargo, no existe hasta ahora una definición estricta del término porque algunas de estas actividades pueden ser, por ejemplo, un viaje a algún país de América Latina a ayudar durante una semana o dos a construir un centro comunitario. Se consideraría a esta actividad como un evento aun cuando se lleve más de un día en completarlo. Y para hacer un poco más complejo el término, las personas pueden participar en un evento de un día o de corto plazo que puede repetirse una o dos veces al año, como podría ser una campaña de procuración de fondos en donde se corre una carrera de cinco kilómetros o ayudar de manera reiterada con un mismo grupo que lo organiza (Bryen y

Madden, 2006). Un ejemplo de esto podría ser cooperar anualmente en una campaña de reforestación de la compañía en donde trabaja un pariente. El VE es una actividad que también puede observarse en eventos deportivos masivos como puede ser una olimpiada, en conciertos para procurar fondos para una causa determinada o como la participación en reuniones de tipo religioso.

La idea general de este tipo de voluntarios es que estos no participan de manera regular dentro de una organización por motivaciones diversas, por trabajo, falta de tiempo o debido a situaciones personales. Desean participar en eventos de corto plazo, pero no necesariamente se comprometen con el grupo que los organizan. Quienes convocan a este tipo de eventos saben de antemano que hay un perfil de personas que está interesada en participar y en ayudar cuando es necesario o cuando hay un evento que les interesa, pero que no se compromete a hacerlo de forma regular o continua. La relación que existe entre la organización y el voluntario es muy diferente de la que se presenta entre los voluntarios que son regulares y se encuentran comprometidos con la causa y misión de una organización a la que ayudan de forma continua y a la que le dan su tiempo de manera periódica.

Las empresas u organizaciones que organizan estos eventos no tienen manera, muchas veces, de crear un voluntariado permanente y enfocado a una causa en particular. Las temáticas también son distintas en cada ocasión que se organizan estos eventos y la idea es invitar a la gente a participar de manera voluntaria pero no dar un seguimiento temático ni causal a las actividades en el largo plazo.

El tipo de voluntariado que se menciona puede durar un día, un fin de semana, una semana, un mes

inclusive, pero cuando la tarea se termina, los voluntarios pueden o no reaparecer de forma regular. Aun cuando muchos de ellos dejan sus datos para ser localizados, estos generalmente sirven de base para la siguiente invitación a otro evento. Cada vez que se planea un nuevo evento, se vuelve a invitar a los que participaron anteriormente y se convoca a las personas que puedan estar interesadas en hacer este trabajo. No se sabe si los mismos voluntarios reaparecerán, aunque muchas veces sí lo hacen. Es posible que los voluntarios acudan a repetir esfuerzos de una organización o empresa que ya conocen, sobre todo, si la experiencia fue positiva. Cnaan y Handy (2005) se basan en el trabajo de Nancy MacDuff y amplían sus ideas cuando presentan el voluntariado episódico de tres maneras: *temporal*, *interino* y *ocasional*.

TEMPORAL:

- da un servicio por un periodo corto (unos días o unas horas)
- no regresa
- no se involucra de ninguna otra manera con la organización en la que rindieron sus servicios como voluntarios

INTERINO:

- proporciona un servicio en intervalos regulares
- da un servicio por un periodo corto con un máximo de seis meses

OCASIONAL:

- proporciona un servicio y trabajo en intervalos regulares
- da un servicio por periodos cortos
- puede proveer servicio una vez al mes o una vez al año
- participa eventos recurrentes que pueden durar varios meses o solamente un día

Lo importante al conocer este tipo de voluntarios es que las organizaciones pueden contar con ellos año con año. En un análisis más refinado, Handy, Brodeur y Cannan (2006) hicieron la distinción entre los voluntarios episódicos *habituales* y voluntarios episódicos *genuinos*.

HABITUAL:

- proporciona un servicio para oportunidades episódicas múltiples y de manera continua

GENUINO:

- se involucra en un trabajo dos veces o hasta menos en oportunidades episódicas

Estas son clasificaciones más finas de autores que se han abocado a estudiar este fenómeno, sin embargo, revisar estos patrones de comportamiento de los voluntarios episódicos nos llevan a organizar mejor los eventos en los que participan y a diseñar opciones que los inviten a regresar.

Otros autores (Mejis y Brundey, 2007) propusieron una distinción básica entre la disponibilidad para tareas organizacionales (por ejemplo, oportunidades de voluntariado):

EPISÓDICO:

- posee una disponibilidad muy baja

TRADICIONAL:

- posee una relativa alta disponibilidad

Además, estos autores propusieron también distinciones entre tipos de voluntarios utilizando un

concepto de “activos” de los voluntarios. Los “activos” de los voluntarios pueden definirse como capacidades, talentos, conocimientos y *expertise* que invierten en sus tareas asignadas ya que son los elementos que la organización recibe de ellos. Como ejemplos de esta tipología de voluntarios episódicos, hay algunos que tienen poca disponibilidad y pocos “activos”, es decir, no poseen (todavía) los talentos, capacidades y conocimientos para contribuir a la actividad episódica (por ejemplo, los voluntarios jóvenes con poca experiencia y habilidades o profesionales que dan su tiempo voluntario fuera del área de su carrera). El contraste es un voluntario episódico más especializado que tiene poca disponibilidad pero que posee “activos” muy altos, mismos que está dispuesto a contribuir a la organización que le ofrece el trabajo (el ejemplo aquí sería un profesionalista que contribuye con lo que sabe y que es afín a sus conocimientos y carrera profesional). Estas clasificaciones nos llevan a observar que este tipo de voluntariado no tiene una categoría uniforme y única sino que ensancha el espectro de posibilidades de acción voluntaria y de distintos estilos de participación (Mass, 2014).

Una definición de voluntarios episódicos es la Bryen y Madden (2006):

Los voluntarios episódicos son voluntarios que prefieren actuar dentro de un voluntariado de corto plazo asignado a proyectos específicos. Los voluntarios episódicos pueden contribuir en una sola ocasión o regresar a cumplir

múltiples tareas o asignaturas (Bryen y Madden, 2006).

Es por esto que la investigación sobre las motivaciones de voluntarios de este tipo es tan importante. Cada día, en las comunidades aparecen más eventos que requieren de la participación espontánea y de personas interesadas en ayudar y servir de manera altruista, pero que no tienen la disposición de tiempo o de interés para comprometerse con una causa a largo plazo. En esta modalidad de acción voluntaria, el contrato moral que existe entre el voluntario y el grupo o empresa que organiza el evento es de corto plazo. Asimismo, algunas empresas quieren planificar eventos para este tipo de voluntarios con la idea de que las personas —al tener una experiencia positiva— regresen cuando vuelvan a ser invitados a participar. Así, es posible planificar más eventos que tengan relación entre sí y también se puede —más adelante— invitar a los participantes a comprometerse a plazos mayores o a otras formas de voluntariado formales y regulares (Macduff, 2004). Muchas veces, la intención de la organización o de la empresa es organizar eventos y abrir la convocatoria a la comunidad en general para que participe; no existe un propósito de que la actuación del voluntario vaya más allá de ese evento. Hay ocasiones en que son eventos cerrados en donde solamente se participa por invitación, o se trata de empleados de una empresa y sus familiares que son invitados a participar, como sucede en el caso de la mayoría de los eventos voluntariado corporativo. (Butcher y Verdusco, 2016).

ASPECTOS DETERMINANTES DEL VOLUNTARIADO EPISÓDICO

Existen varios aspectos puntuales acerca de lo que hasta ahora se conoce acerca de este tipo de acción voluntaria que es importante describir:

1. El primer aspecto se dirige a la conceptualización y definición del fenómeno. No existe una definición clara y certera de este tipo de acciones ya que hasta ahora, solamente se han tomado en cuenta algunos factores que pueden definir al VE como es la frecuencia. La primera persona que acuña el término “voluntario episódico” es Nancy Macduff en 1990, quien describió a los voluntarios episódicos como personas que se presentaban a contribuir y cumplir con su obligación de trabajo voluntario y, una vez realizado, desaparecían. Más adelante, esta misma autora (2005) también establece una clasificación que tiene que ver con la frecuencia en que se realiza, propone tres momentos a consideración: a) *temporal*, que es cuando la persona voluntaria se compromete a trabajar durante un periodo corto (por varias horas o varios días); b) *interino*, se refiere a un trabajo voluntario más regular (por un periodo de seis meses) y, c) *ocasional*, esta sería una persona que regresa a hacer el mismo trabajo voluntario una vez al año, para trabajar por un tiempo corto, unas horas o algunos días.

Otros autores (Cnaan y Handy 2005) presentan esta acción como si estuviera en un continuo en donde los voluntarios que participan de manera ocasional se encuentran por un lado del espectro (sería los que participan una vez o de manera esporádica y ocasional) y los voluntarios tradicionales, que trabajan de manera regular de una o varias veces a la semana ya sea de forma

individual o dentro de las organizaciones sociales, de otro. Otra definición es la de Weber (2002) quien define a estos actores como voluntarios que contribuyen con su tiempo de manera esporádica solamente en algunas ocasiones especiales en el año o en un evento único, y los contrasta con voluntarios periódicos que son los que trabajan en momentos específicos en intervalos regulares.

Hustinx, Haski-Leenthal y Handy (2008) describen a los voluntarios regulares como los que hacen voluntariado o trabajo voluntario por lo menos una vez al mes, en una referencia de tiempo de un año. En tanto, los voluntarios episódicos se involucran de una manera mucho menos frecuente y el espectro de actividades puede ser en periodos de cada dos o tres meses, o hasta eventos considerados únicos, de una ocasión. Otras definiciones (como la de Smith, et al., 2010) sugieren una dicotomía para comparar las acciones de los voluntarios en donde los voluntarios episódicos son unos y los regulares y tradicionales, otros. Además, existen otras definiciones de VE que pueden variar según el contexto en el que se encuentren. Por ejemplo, en los eventos deportivos y de turismo, se da por descontado que el único tipo de voluntarios que participarán son episódicos; en cambio, en eventos que tienen que ver con la salud (carreras, procuración para causas) a los voluntarios episódicos se les toma en cuenta como parte esencial del fondeo que se recibe.

Es importante para la definición de este fenómeno hacer notar que las distinciones entre lo que es el trabajo voluntario de forma regular y el voluntariado episódico no se centran en la calidad del trabajo ni da indicaciones precisas de las horas de trabajo, ni de la clase de tareas se cum-

plen. Están centradas básicamente en su frecuencia (Cnaan y Handy, 2005).

2. El segundo aspecto tiene que ver con los resultados de investigaciones empíricas que se han conducido sobre el tema. Hay una gran falta de datos y de información sobre este tipo de actividad voluntaria porque en las encuestas a nivel nacional no se hacen preguntas sobre la frecuencia en la actividad voluntaria y no se incluyen preguntas específicas que estén dirigidas a los VE. Esto resulta en que sea muy probable que el valor y las aportaciones de estos voluntarios no sea considerados en su totalidad ni los aportes económicos en eventos a los cuáles son convocados para que sean tomados en cuenta para las empresas organizadoras. En realidad, no se sabe mucho acerca de las características demográficas de estos individuos, como: la edad promedio de participación o la mayor participación de un cierto perfil, el género que prevalece, el nivel educativo, etc. También falta indagar si existe algún contraste de este tipo de actores voluntarios y aquellos que participan dentro de organizaciones sociales de manera regular o cívica. Tampoco se sabe mucho cómo es el comportamiento de los voluntarios episódicos en un contraste intersectorial. Estas personas dan su tiempo a organizaciones sociales, pero también lo pueden hacer en empresas y en instancias gubernamentales. Quedan aún un sinnúmero de preguntas que hacerse sobre esta variedad de acción voluntaria.
3. El tercer aspecto es el teórico. No es comprendida este tipo de participación voluntaria desde perspectivas teóricas, como podrían ser las que tienen relación con el comportamiento y las motivaciones para actuar. Si vemos otras investigaciones

realizadas sobre el voluntariado en general (Hustinx, et al., 2008; Wilson, 2012) encontramos que aún falta mucho por saber de este ámbito que se relacionen con teorías sociales y cognitivas.

Autores interesados en saber más sobre estas actividades episódicas nos dicen que hay que hacer más investigación para entender que:

Factores clave de contribución al VE pueden incluir motivaciones, actitudes, normas de apoyo social, autoeficacia, intención, satisfacción, compromiso, y roles de auto-identidad. Al entender el comportamiento del VE se va a contribuir a entender los patrones de su participación en el tiempo; identificará aspectos en los cuales haya que intervenir para aumentar la retención y el potencial de estas personas para futuros trabajos voluntarios de más largo plazo y se podrá establecer también la relación que existe entre el VE y otras formas de participación voluntaria y cívica (Hyde, et al., 2014).

ESTUDIOS RECIENTES SOBRE VOLUNTARIADO EPISÓDICO

En el año 2005, Cnaan y Handy entrevistaron a 1 320 adultos en Estados Unidos y les preguntaron si en los 12 meses anteriores habían sido voluntarios de

manera regular, si hacían trabajo voluntario de manera episódica, si hacían los dos tipos de acciones voluntarias o no hacían ninguna. De esta muestra, un porcentaje muy bajo, el 4.8%, reportó haber hecho trabajo voluntario de manera regular, es decir, una o dos veces a la semana y en una determinada organización. La quinta parte de la muestra señaló hacer voluntariado episódico y el grupo más grande —casi la mitad de la muestra (47%)— dijo desempeñar los dos tipos de acción voluntaria. Estos investigadores les preguntaron a quienes afirmaron ser del VE, es decir al 67.9% de la muestra, acerca cuántas veces había realizado acciones de voluntariado en el último año. Utilizaron una categorización que iba desde una actividad (en donde obtuvieron un 18.5%) a 11 actividades o más (19.3%). Otro trabajo de investigación en Estados Unidos de la Corporation for Community and National Service (CNCS) que depende del gobierno estadounidense, revisó las últimas tendencias que surgieron sobre las acciones voluntarias de los norteamericanos entre 1974 y 2005 y señala que:

Aun cuando las contribuciones del voluntariado parecen estar en un nivel alto en los anteriores 30 años, los últimos 15 años también sugieren un cambio respecto a cómo las personas hacen trabajo voluntario. De acuerdo con lo que hemos descubierto, el voluntariado episódico (que aportan 99 o menos horas de trabajo voluntario al año) ha

incrementado desde 1989 [...] el rol tan crítico que ha impuesto la falta de tiempo disponible para los individuos puede posiblemente explicar por qué el voluntariado episódico es más común entre 1989 y 2005 (CNCS, 2006: 8).

Trabajos que encontraron resultados similares son, por ejemplo, el de la AARP (2000) en donde se halló que casi la mitad (47%) de los voluntarios de entre 50 y 59 años hacía trabajos voluntarios solamente en proyectos especiales de VE. Tan solo la cuarta parte (23%) eran voluntarios regulares que aportaban la misma cantidad de tiempo al mes y un 22% realizaba trabajos episódicos y de forma regular. De manera similar, se estableció un estudio longitudinal de tres años sobre los participantes en el Nldoet (Día Nacional de Voluntariado en Holanda) (Mejis y Van Baren, 2011). Este caso ocurre como eventos de uno o dos días para movilizar a la mayor cantidad de personas posible para hacer trabajos de voluntariado episódico. Las tareas a realizarse están delimitadas y tienen metas específicas a cumplirse en esos dos días, y las personas se apuntan a realizarlas con anterioridad. Esto se hace para estimular el valor social y económico del voluntariado. El evento es organizado por la Orange Fonds (Fundación Naranja de Fondos) en cooperación con otras organizaciones y asociaciones sociales. En este estudio, en donde 4 000 personas respondieron, 31% realizaron un voluntariado episódico y los demás añadieron este trabajo episódico

a sus trabajos regulares de voluntariado (Mejis, et al., 2014).

La tendencia de participar en este tipo de eventos episódicos parece reflejar sociedades en donde el trabajo voluntario es una fuente de satisfacción personal y además cumple con demandas y preferencias personales. Este tipo de participación de corto plazo logra llenar la decisión de ser voluntarios (Safrit y Merrill, 2002). Hustinx y Lammertyn (2003) proponen que los cambios de un voluntariado de largo plazo (colectivista) a uno episódico (reflexivo) pueden reflejar una modernidad en las sociedades actuales. Sugieren varios factores posibles, como pueden ser: la inclusión de la mujer a la fuerza laboral en estas últimas décadas; poca lealtad a los patrones o una mayor conciencia de las compañías de su responsabilidad social en las comunidades en donde laboran; una cultura individualista que es más aceptada y celebrada; la norma de compromisos de corto plazo; una cultura más internacional y la facilidad del acceso a internet. Estos factores hacen que las personas busquen compromisos de corto plazo que les ayuden a llenar sus necesidades de participación y satisfacción, y les permite cambiar con mayor prontitud a experiencias nuevas que también les sean satisfactorias.

En uno de los trabajos de investigación de Hyde et al. (2014) se revisaron 41 artículos publicados entre 1990 y 2014 con los resultados de diversas investigaciones acerca del VE. Se realizaron preguntas clave para entender las definiciones sobre VE utilizadas, la creación de datos empíricos, además de las bases teóricas utilizadas para comprender este tipo de voluntariado.

Las definiciones conceptuales acerca de lo que es el voluntariado episódico se basaron, en general

(28.6%), en la duración de la acción y la frecuencia con que se lleva a cabo, un 19% que mencionaban duración, frecuencia y tarea a realizarse, seguidas por un 14.3% que mencionaban duración de la intervención voluntaria y la tarea específica que se realizaba. De esos 41 estudios, 29 utilizaron muestras exclusivas de VE y en 24 se revisaron los patrones de participación basados en frecuencias que iban de cero (primera vez que participaban) a 12 participaciones. No hubo consistencia en el uso de la frecuencia de participación para clasificar a los voluntarios episódicos, más bien, se les consideró como un grupo homogéneo; sin embargo, la mayoría de los estudios (72%) incluyó a voluntarios episódicos que habían participado más de una vez, en contraste a los que participaban por vez primera (28%).

En cuanto al valor monetario de su participación, fue interesante observar que los voluntarios episódicos consideraban que el valor monetario por hora de su trabajo era más bajo (8.19 USD) que la que los voluntarios regulares consideraban para su trabajo (12.06 USD). En los resultados se encuentra que lo que más se examinó fueron las motivaciones de los voluntarios para participar en eventos de corto plazo entre las que se encuentran:

1. apoyo a causas, ayudar a otros, obligación cívica
2. motivaciones psicológicas como el autoestima o físicas como son los retos físicos y el alcance de metas en forma individual o grupal
3. la socialización, la satisfacción y la construcción de relaciones con otros

Si se revisan algunos de los estudios realizados que reflexionan acerca de esta modalidad de acción voluntaria, hay algunos que son relevantes. Hustinx et al. (2008) hicieron un estudio en donde se dis-

tinguía entre las personas que son voluntarios de manera regular y los que son considerados como VE, y en donde se hizo un comparativo entre estas dos modalidades de acción voluntaria. La muestra fue de 258 personas en donde el 32.3% eran VE. Se revisaron las características demográficas, los años de voluntariado, el tipo de actividad, las motivaciones de los individuos, su satisfacción al realizar la acción y la importancia de los estímulos y beneficios que emanan de estas acciones.

Los resultados fueron que los voluntarios episódicos:

-
- Comparados con los voluntarios regulares, en general, eran más jóvenes, con una edad media de 40.8 años; tenían trabajo de tiempo completo, realizaban trabajo voluntario por menos tiempo, durante 2.9 años, en promedio, y participaban en un programa específico (84%).
 - Comparado con los voluntarios regulares, los episódicos enfatizaban de manera más frecuente motivaciones sociales, es decir, realizaban acciones voluntarias cuando un amigo o pariente los invitaba participar; se sentían motivados por un deber cívico o religioso; veían su contribución como una manera de hacer que su comunidad fuera un mejor lugar para vivir y enfatizaban motivaciones basadas en valores como los que los impulsa a participar.
 - En cuanto a la satisfacción, tanto los voluntarios regulares como los episódicos expresaron niveles similares.
 - Los voluntarios regulares daban más importancia a los beneficios recibidos que los episódicos.
 - El ser apreciado por organizadores y familiares era el estímulo más importante para ambos tipos de voluntarios.
-

La variable más común dentro de estos 41 estudios para entender el comportamiento de los voluntarios episódicos fue la motivación, misma que se menciona en 10 de ellos.

Para resumir la motivación de las personas que hacen VE se indicó:

1. En primer lugar, el apoyo a la causa, el ayudar a otros y el sentido de obligación cívica.
2. En segundo lugar, entraron factores psicológicos como el autoestima o físicos, como el enfrentar un reto a superar, y también el logro de meta tanto individuales como grupales.
3. Y finalmente, motivaciones sociales como son: disfrutar la compañía de los demás, socializar y construir contactos y redes con otras personas.

Otras motivaciones que resultaron menos comunes incluyeron crear o desarrollar nuevas habilidades, competencias y conocimientos, tener una conexión física con la causa en donde se hace el voluntariado. Un ejemplo es ayudar en procurar fondos para causas como el cáncer o la esclerosis múltiple cuando el voluntario padece esa enfermedad. Los individuos encuentran en este trabajo voluntario una forma de devolver un poco de lo que se ha recibido. Ayudar a otros, las motivaciones sociales, la autoestima y la satisfacción se relacionan con el VE y la intención de repetir este tipo de trabajo en el futuro.

Existen indicadores estructurales en el trabajo voluntario, como es el tiempo que se le dedica, o bien los indicadores que muestran aspectos culturales, como la identificación con una causa. Estos indicadores muestran una tipología de voluntariado en la cual los voluntarios episódicos se caracterizan por efectuar un voluntariado infrecuente (una o varias

veces al año), un número reducido de horas al mes dedicadas a esta actividad (menor o igual a cuatro horas al mes), un desempeño en una actividad puntual (no pertenece a una organización) y una identificación muy débil con la organización en donde presta sus servicios de manera voluntaria. La aproximación al estudio de este tipo de acción voluntaria no parece estar muy arraigada en la teoría ni basada en evidencia y los 41 estudios revisados muestran que los elementos que más se utilizan para describir este fenómeno son básicamente la duración y la frecuencia.

La falta de una definición clara de este tipo de trabajo, más allá de estos indicadores, muestra que todavía se requieren investigaciones sobre este fenómeno para comprender sus aportes reales, sus costos y su contribución en cuanto a la valoración económica y social. Mayor información sobre los voluntarios episódicos podría ayudar a calcular su contribución a las organizaciones con las que trabajan además de comprender las posibilidades de convertirse o no en una forma de voluntariado más regular en un futuro. Lo que sí fue observado en este grupo de estudio es que la investigación conocida sobre este fenómeno se ha centrado en países del “norte” geográfico (con muchos estudios realizados en América del Norte y algunos en Europa) y muy pocos se encuentran en lo que se conoce como el “sur global”. Los perfiles demográficos en de la mayoría de estos estudios revisados también están sesgados a tener una mayoría predominantemente de mujeres, de una determinada clase social y con un nivel educativo similar (licenciatura).

Más estudios necesitan realizarse con todo tipo de personas que llevan a cabo este tipo de voluntariado, considerando sus distintos perfiles. Los in-

investigadores muchas veces conforman muestras de individuos que ya han colaborado una vez o más en actividades voluntarias episódicas y los encuestan durante o después de los eventos a los que asisten. Haría falta hacer encuestas nacionales para determinar el porcentaje de las poblaciones de un país que hacen trabajo voluntario de este tipo. Los autores que realizaron la revisión aquí presentada (Hyde et. al., 2014) también sugieren metodologías teóricas novedosas que pueden adentrarse sobre todo en las motivaciones personales de los individuos. Esto lo hacen con la intencionalidad de ver si hay cambios de actitud en estas personas en un determinado tiempo.

Ellos sugieren un modelo llamado EVER (*Episodic Volunteer Engagement and Retention*) que toma en cuenta los antecedentes, las experiencias vividas y la evolución de las consecuencias de las acciones de los voluntarios episódicos en el tiempo y ofrece una guía de las fases críticas en las que pueden ocurrir cambios de actitud. Los periodos a estudiar serían:

NOVICIO:

después de una primera experiencia de VE

TRANSICIÓN:

durante un periodo de dos a cuatro años de acciones de VE de forma irregulares

SOSTENIDO:

dar seguimiento a cinco años de acciones consecutivas y más regulares de VE

El modelo tomaría en cuenta todos los antecedentes de los voluntarios episódicos estudiando las

variables y los niveles de satisfacción de la acción en cada periodo. Por ejemplo, en la primera etapa (novicio) el modelo revisa las motivaciones, las normas sociales a las que se adecúan y la satisfacción recibida después de realizar esta primera experiencia, todos elementos esenciales a revisarse para esta etapa crítica. En la segunda etapa (transición) además de los elementos de motivación mencionados, se revisan las normas sociales, su satisfacción a la acción, su sentido de comunidad y su grado de compromiso organizacional, elementos importantes para esta etapa. Para la tercera etapa (sostenida), además de la motivación, se toman en cuenta las normas sociales, su sentido psicológico de comunidad y su compromiso organizacional que aparece más en esta etapa.

Uno de los factores que más ha sido estudiado en el voluntariado clásico, o regular, son las motivaciones que estas personas tienen para seguir haciendo este trabajo y para ello es importante estudiar dos cosas en el VE: la primera es si el VE se vuelve eventualmente un voluntariado regular. Es muy posible que las actividades sean tan diferentes que los dos tipos de voluntariado no sean consecutivos, es decir, una hipótesis sería que: a más oportunidades de voluntariado episódico, más se acerca la persona a ser un voluntario regular, más se relaciona y envuelve con la causa y resulta más posible que se comprometa a trabajar de manera regular en la organización o causa de su elección. La otra hipótesis puede ser la que está relacionada con los estudios que hemos revisado en este trabajo, es decir, en las sociedades modernas o en ciertos perfiles de individuos, las personas tienen menos tiempo e interés en hacer algo de largo plazo y lo que quieren es sentir satisfacción en lo que hacen, buscan una experiencia de corto

plazo que los haga sentirse bien como personas y hacia sus obligaciones sentidas con la comunidad, pero quieren variedad en la elección de eventos episódicos y no se comprometen con ninguna causa en particular. Es más, parte de la satisfacción que sienten es precisamente por la naturaleza cambiante de la oferta de trabajo voluntario de naturaleza episódica.

Retener a los voluntarios, ya sea en una modalidad o en la otra, es fundamental para la organización de los grupos de voluntarios. Es importante también entender cuáles son los factores que los invitan a seguir trabajando de manera voluntaria. Un ejemplo lo tenemos en la población norteamericana en 2005. De las 65.4 millones de personas que se estimó fueron voluntarios ese año, 20.9 millones no fueron voluntarios en 2006; esto significa que uno de cada tres estadounidenses dejó de ser voluntario de un año al otro (Corporation for National and Community Service, 2007).

Connors (1995) indica que:

La retención es: “la habilidad de que los voluntarios continúen involucrados”.

Para este autor, el término *retención* se refiere a los voluntarios que continúan sirviendo en una organización después de que realizan su compromiso inicial con una experiencia de VE. Esto quiere decir que los voluntarios comienzan siendo voluntarios episódicos para una organización y se vuelven voluntarios dentro de ella.

Si revisamos con cuidado las teorías de retención de voluntarios, nos indican que son varios los fac-

tores que contribuyen a que las personas sigan participando:

- motivacionales
- organizacionales
- demográficos
- psicológicos

Estos tienen un impacto significativo en cuanto a determinar si un voluntario permanece trabajando en una organización de forma más permanente (Bryen y Madden, 2006). Estos autores exploraron y estudiaron los diseños que deben ser elaborados con el objetivo de que los voluntarios episódicos se volvieran voluntarios de más largo plazo. La idea de estos estudios e investigaciones es crear marcos conceptuales para lograr este objetivo, además de proveer a las OSC de guías de mejores prácticas y diseño de actividades que retengan voluntarios, se vuelvan regulares, y los conviertan en personas más comprometidas con las causas. Por otro lado, la academia nos sugiere que la retención es fuertemente influenciada por la experiencia que los voluntarios viven cuando realizan sus actividades. Estas “experiencias vividas” son las que determinan si las personas deciden continuar su trabajo voluntario (Clary, et al., 1998). Como es poco sabido lo que ocurre en el caso de los voluntarios episódicos después de que terminan su actividad, el voluntariado tiene la posibilidad de ser la entrada a una experiencia de vida que haga que el voluntario se comprometa. A este respecto, Susan Ellis (1999) mencionaba que:

...después de que la gente se ha ‘mojado los pies’ un poco en lo que

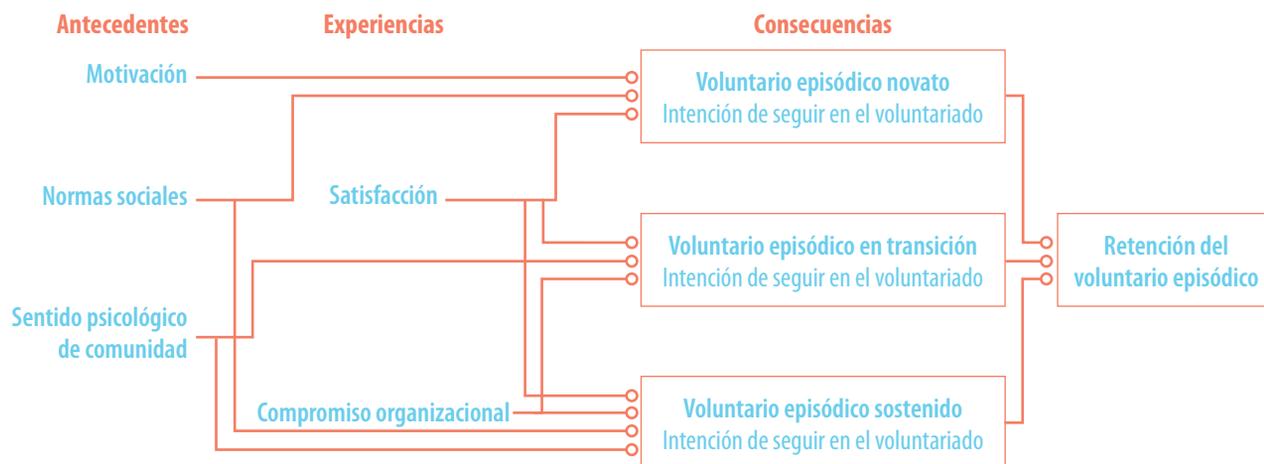
es un esfuerzo exitoso de voluntariado, muchas veces se voltean y dicen: ¿Qué más puedo hacer?

El VE parece ser que no es solamente una manera de movilizar a voluntarios alrededor de eventos de tiempo limitado, sino también es una forma de reclutar voluntarios en potencia para el campo del trabajo voluntario de más largo plazo (Hustinx y Lammertyn, 2003) y así la gente puede “mojarse los

pies”, sobre todo cuando el ejercicio es positivo y está bien organizado. Una muy buena experiencia de VE puede ser también la puerta de entrada a una carrera dentro del voluntariado regular y los voluntarios episódicos pueden tener la intención de continuar de manera regular después de que el evento episódico se ha terminado.

Hyde, Dunn, Bax y Chambers (2016) procedieron a comprobar si la aplicación del modelo teórico EVER podría dar un mayor entendimiento acerca de las determinantes de retención de voluntarios episódicos.

Modelo de retención y compromiso del voluntario episódico EVER (Episodic Volunteer Engagement & Retention)



Fuente: Hyde, Dunn, Bax y Chambers (2016).

En todas las fases, la idea es dar continuidad a estas acciones de VE; en algunas fases, sobre todo en las iniciales, la validación puede incluir elementos más refinados, como la auto-eficiencia y el sentido

de identidad, las cuales pueden ser cruciales para entender cómo es que sucede la posibilidad de retención de los voluntarios episódicos para este tipo de actividades. La idea de utilizar este modelo es pro-

ponerlo como una guía para entender los cambios que ocurren durante cada etapa y para ver formas de retener a los voluntarios episódicos, basados en el tiempo y frecuencia de la actividad voluntaria. También es posible que este modelo dé pistas contundentes para comprender el paso de ser un voluntario que trabaja de forma episódica a ser uno que da su tiempo y esfuerzo a las formas más regulares del voluntariado tradicional. Tener eventualmente estos datos ayudará a conocer con mayor profundidad las razones principales por las cuales los voluntarios episódicos participan, lo que será muy útil para la planificación de eventos episódicos en donde se requiere el trabajo voluntario.

En general, para entender el fenómeno del VE, que al parecer es una tendencia de tipo de acción voluntaria en crecimiento en algunos países, se requiere de más estudios e investigaciones serias que sean demográficamente diversas, basadas en teorías de cambio actualizadas, que incluyan contenidos culturales distintos y que sean consistentes en su medición. Aun tomando en consideración los estudios aquí mencionados, es muy importante subrayar *que los voluntarios tradicionales o regulares contribuyen la mayor cantidad de horas de trabajo en todo el orbe*. Además, estos estudios son, como ya se ha mencionado, realizados en países en los que existe la costumbre de llevar a cabo este tipo de eventos episódicos y en donde la gente es invitada a participar. No son eventos organizados por individuos, si no por grandes empresas, por gobiernos locales o nacionales, o una combinación de ambos —como en el caso de Holanda—, o son emprendidos por organizaciones civiles que están buscando ayuda temporal para procurar fondos para alguna causa, o para ayudar a cubrir eventos, ya sean religiosos o depor-

tivos de índole parecida. Todavía no se realizan estudios a mayor profundidad en otros países en donde se utilicen o no a voluntarios para eventos similares. Los trabajos de investigación aquí presentados nos ayudan a entender el fenómeno y a ofrecer algunas conclusiones que pueden ser importantes cuando se presente o se estudie el caso mexicano.

Más adelante, en este libro, se harán supuestos de este tipo de acciones voluntarias con la información que se tiene sobre México en donde hay algunos indicios de este tipo de trabajo voluntario episódico en ámbitos y circunstancias que pueden ser diferentes a otras latitudes.

REFERENCIAS

- AARP. (2000). AARP Survey on Lifelong Learning. Washington, DC: AARP. <http://www.research.aarp.org/general/lifelong.html>
- Bryen, L. M., Madden, K. M. (2006). Bounce-Back Of Episodic Volunteers: What Makes Episodic Volunteers Return? Working Paper No. CPNS 32. Brisbane, Australia, Queensland University of Technology.
- Butcher, J. y Verduzco, G. (2016). Acción voluntaria y voluntariado en México. México: Ariel.
- Clary, E. G., et al. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74: 1516-1530.
- Cnaan, R., Handy, F. y Wadsworth, M. (1996). Defining Who Is A Volunteer: Conceptual And Empirical Considerations. *Nonprofit Voluntary Sector Quarterly*, 25: 364-383.
- Cnaan, R. y Handy, F. (2005). Towards Understanding Episodic Volunteering. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 2 (1): 29-35.

- Connors, T. (Ed). *The Volunteer Management Handbook*, Nueva York: John Wiley.
- Corporation for Community and National Service (CNCS). (2006). *Trends in Volunteering 1995-2005*.
- Culp, K. y Nolan, M. (2000). *Trends Impacting Volunteer Administrators In The Next Ten Years*. *Journal of Volunteer Administration*, 19 (1): 10-19.
- Ellis, S. (1999). *Trend Watch: Are you ready? Energize*. <http://www.energize.com/hot/sep99.html>
- Hager, M. y Brudney, J. (2004). *Volunteer Management Practices And Retention Of Volunteers*. http://www.artsandbusinessphila.org/documents/411005_VolunteerManagement.pdf
- Handy, F., Cnaan, R., Brudney, J., Ascoli, U., Meijs, L. y Ranade, S. (2000). *Public Perception Of Who Is A Volunteer: An Examination Of The Net-Cost Approach From A Crosscultural Perspective*. *Voluntas*, 11 (1): 45-65.
- Handy F., Brodeur, N., Cnaan, R.A. (2006). *Summer On The Island: Episodic Volunteering*. *Voluntary Action*, Vol. 7, Num. 3, 31-46.
- Hustinx, L. y Lammertyn, F. (2003). *Collective And Reflexive Styles Of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective*. *Voluntas*, 14, 167-187.
- Hustinx, L. (2005). *Weakening Organizational Ties? A Classification Of Styles Of Volunteering In The Flemish Red Cross*, *Social Service Review*, 79: 624-52.
- Inter-Cultural Association. (2005). *FolkFest*. <http://www.icafolkfest.com>
- Hustinx, L., Haski-Leventhal, D. y Handy, F. (2008). *One Of A Kind? Comparing Episodic And Regular Volunteers At The Philadelphia Ronald Mcdonald House*. *International Journal Of Volunteer Administration*, 25(3): 50-66.
- Hyde, M. K., Dunn, J., Scuffham, P. A., y Chambers, S. K. (2014). *A Systematic Review Of Episodic Volunteering In Public Health And Other Contexts*. *BMC Public Health*, 14, Article 992.
- Maas, S. (2014). *Do-In-A-Day Episodic Volunteering As A Gateway To Long-Term Volunteering*. Tesis inédita. Rotterdam University.
- Macduff, N. (1990). *Episodic Volunteers: Reality For The Future*. *Voluntary Action Leadership*: 15-17.
- ____ (1995). *Episodic volunteering*. En T. Connors (Ed). *The Volunteer Management Handbook*. Nueva York: John Wiley.
- ____ (2004). *Episodic Volunteering: Organizing And Managing The Short-Term Volunteer Program*. Walla Walla, WA: MBA Publishing.
- ____ (2005). *Societal Changes And The Rise Of The Episodic Volunteer*. En J. Brudney. (Ed.) *Emerging Areas Of Volunteering*. Indianapolis: Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Associations: 49-61.
- Meijs, L. y Brudney, J. (2007). *Winning Volunteer Scenarios: The Soul Of A New Machine*. *International Journal of Volunteer Administration*, 24(6): 68-79.
- Meijs, L., Brudney, J. y Van Baren, E. (2014). *Episodic Volunteers: Determining Its Magnitude and Characteristics, and Implications for Volunteer Management*. Manuscrito inédito. Rotterdam University.
- ____ (2011). *NLdoet: rapportage onderzoek jaar 2011*. Reporte interno. Rotterdam University.
- McCurley, S. y Ellis, S. (2003). *Is Volunteer Management Superior To Employee Management?* En <http://evolunteerism.com>

Perlmutter, F. y Cnaan, R. (1993). Challenging Human Service Organizations To Redefine Volunteer Roles. *Administration in Social Work*, 17 (4): 77-95.

Safrit, R. y Merrill, M. (2002). Management Implications Of Contemporary Trends In Volunteerism In The United States And Canada. *Journal of Volunteer Administration* 20(2): 12-13.

Smith, K., Holmes, et al. (2010). Motivations And Benefits Of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, And Non- Volunteers In Five

Countries. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 1(1): 65-81.

Weber, M. (2002). What Can Be Learned About Episodic Volunteer From A National Survey Of Giving And Volunteering? Conferencia de la Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action. Montreal, Nov. 14-16.

Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41: 176-212.



Foto: Fundación CCB.



CAPÍTULO 4

Expresiones diversas de las acciones voluntarias en México: los voluntarios episódicos

Gustavo Verduzco Igartúa

El Colegio de México

Existe un consenso general sobre lo que se entiende como “acción voluntaria” en la literatura sobre el tema. Son acciones a favor de terceros, sin pago, sin coacción y sin que quienes reciban el beneficio de la acción sean parientes directos. Para algunas circunstancias se menciona además que tengan como propósito el bien público (United Nations, 1999). Sin embargo, hay menor consenso cuando se habla del “voluntario”, de la persona que ejerce este tipo de acciones. En países más institucionales existe una categoría formal más amplia y se habla de un “voluntariado”, es decir, del conjunto de personas que formalmente ejercen por periodos variables este tipo de acciones en instituciones diversas, principalmente dedicadas a la filantropía, aunque no solamente. Por la naturaleza de las acciones que realizan se requiere que tengan la capacitación necesaria para ello y que se certifique. Sin embargo, como también hay acciones a favor de terceros que no requieren de capacitación o esta es mínima, hay la posibilidad de que quienes deseen ofrecer sus servicios personales a favor de terceros lo hagan con menores compromisos hacia la institución que los cobija para dar ese servicio. En países como Canadá, Estados Unidos y

algunos europeos, las acciones voluntarias se llevan a cabo a partir de instituciones formales de diversos tipos: educativas, de salud, deportivas, religiosas, culturales, políticas, a favor de causas ciudadanas, etc. Lo común en esas latitudes es que haya una clara formalidad institucional que le dé sustento (jurídico) a las acciones. En esos contextos, quienes realizan las acciones voluntarias de manera recurrente pasan a ser llamados “voluntarios” y por ello se habla de un “voluntariado”, el cual se encuentra adscrito a instituciones específicas. Cuando alguna persona ejecuta de manera recurrente acciones a favor de terceros sin pago y sin coacción como iniciativa individual, como por ejemplo, ayudar a un vecino en las compras del súper semanal, esto se considera como un trabajo voluntario “por cuenta propia” que también implica que no tiene un sustento institucional (CSGVP, 2010). En aquellos países se le da mayor importancia al voluntariado formal y al conjunto de acciones que tienen lugar en los ámbitos institucionales a favor de terceros. Esta es una diferencia importante frente a lo que sucede en un país como México, donde por lo menos desde 2005 (cuando se aplicó la primera Encuesta Nacional sobre Actividades Voluntarias, ENSAV), confirmamos que las acciones voluntarias eran muy extensas entre la población, solo que este fenómeno no cabía en los esquemas de los contextos internacionales.

Las actividades voluntarias, ya sea que se realicen a partir de instituciones o no, tienen lugar para cubrir necesidades específicas por parte de la población, solo que esos requerimientos varían de un tipo de país a otro.

En Alemania, por ejemplo, donde existe un estado de bienestar generalizado gracias a los servicios públicos amplios y diversos que ofrece el gobierno, una buena parte de las necesidades educativas, de salud y laborales quedan cubiertas, por lo que las acciones voluntarias tienen lugar principalmente en aquellos nichos específicos que van más allá de las necesidades básicas.

En cambio, en un país como México, las personas se ofrecen voluntariamente para reparar las escuelas públicas a las que van sus hijos, o para cuidar la entrada y salida de los estudiantes de esas escuelas. También hay abundancia de quienes colaboran voluntariamente para hacer trabajos diversos orientados a mejorar la infraestructura de sus barrios o comunidades (Verduzco, 2017). Este tipo de orientación de las actividades voluntarias no ocurren en otros países porque los gobiernos dan cuenta de ese tipo de necesidades o porque no existe esa problemática. En realidad, como lo hemos afirmado en otros trabajos (Verduzco, 2017), tanto las organizaciones no lucrativas como las actividades voluntarias, tienen que ver con las diversas formas de organización de las sociedades del mundo. Es un tema que tiene una referencia directa hacia la organización social y política que se ha ido gestando y procesando en cada país a lo largo de los años. De ahí también que las comparaciones entre países en estos temas tengan una validez más bien escasa y discutible, sobre todo cuando se tratan de hacer de manera directa y sin hacer distinciones ni referencias contextuales.

Asimismo, como ya se mencionó, en países más institucionalizados, las actividades voluntarias han estado mayormente organizadas en aquello que se ha llamado el “voluntariado”, o sea el conjunto de vo-

luntarios organizados bajo condiciones específicas. En esos países, al igual que en México, se aceptan formas organizativas no gubernamentales que complementan los servicios que ya existen por parte del Estado. Empero, aquellos gobiernos ofrecen servicios más amplios, que en los países menos institucionalizados, como en México (y en general en Latinoamérica), no existen y que en aquellas latitudes se ofrecen mayormente al amparo de iniciativas múltiples por parte de la ciudadanía, sin que en muchos de los casos existan formas organizativas más institucionales.

Estas diferencias son importantes porque señalan aquellos tipos de actividades voluntarias que se dan en mayor medida en unos y otros países.

Este preámbulo es necesario para tratar de centrar el tema de este libro, el llamado voluntariado “episódico”.

LOS VOLUNTARIOS “EPISÓDICOS” EN EL CASO DE MÉXICO

No es un tema fácil ni sencillo. Parece ser una manera de percibir a actores de acciones voluntarias que no realizan las acciones regulares de las organizaciones, sino que participan en acciones distintas a las que con regularidad se llevan a cabo en las instituciones. O si no fueran diversas, quizá lo que las distinguiría sería que fueran acciones extraordinarias y por ello las tildan de “episodios”. Por ello el nombre de “voluntarios episódicos” (Cnaan y Handy, 2005).

¿Tendría sentido hablar de “voluntarios episódicos” en México? Podríamos pensar en algo semejante si lo situamos en el contexto de lo que son las características de las acciones voluntarias en las circunstancias mexicanas.

En México la participación de las personas es muy extensa y se centra en tres tipos de actividades: escuela, iglesia y barrio. Luego siguen una variedad de actividades, cada una de ellas con menor participación pero con una amplia gama de regularidades o frecuencias, desde todos los días hasta una vez por año, con sus diversas combinaciones posibles.

Desde la primera ENSAV de 2005, cuyos datos se publicaron en 2008 (Verduzco, 2008), percibíamos que, además de que la participación de las personas en las actividades voluntarias era muy alta, esta no solo se daba en varios tipos de acciones (escuela y salud o iglesia y escuela, etc.), sino con diferentes frecuencias o regularidades: todos los días y cada mes, o varias veces a la semana y alguna otra cada quincena, etc. Pero en otros entornos nacionales, si las acciones ocurren o no en las instituciones o asociaciones se da por descontado; en cambio, en nuestro caso, las situaciones son elusivas y hay menor claridad porque en general a las personas no les preocupa la situación de formalidad de los lugares donde aportan su “ayuda”. Al no ser la organización el centro de nuestro interés, solo podemos suponer que las contribuciones con acciones voluntarias son regulares, y aproximar que quienes participan lo hacen bajo un esquema formal organizativo o no. Más adelante volveremos a este tema.

Por lo anterior, en México, tiene más sentido referirnos a algunos voluntarios como “esporádicos”, en contraposición a quienes realizan sus acciones voluntarias con una regularidad “frecuente”. Esta puede ser una trasposición que adapte una situación de quienes en otros contextos se nombrarían

como “episódicos”, a una en la que se les llamaría, más propiamente, “voluntarios esporádicos” e incluiría a aquellas personas que realizan una o más acciones con una frecuencia anual, ya que esa especialidad contemplaría a personas poco ligadas a las instituciones donde se realizan las actividades voluntarias. Más adelante, al revisar los resultados de algunas variables para diversos grupos de voluntarios veremos hasta qué punto esta nueva categoría puede tener el sentido propuesto sobre todo al compararlos entre ellos.

Quienes se orientan al enfoque de los “voluntarios episódicos” lo han hecho porque piensan que es una modalidad que se está imponiendo actualmente por existir cada vez más una vida llena de exigencias y actividades, que no les permiten a las personas liberar tiempo suficiente para una participación voluntaria más regular o estable. Además, como hay actividades que requieren de poca preparación o capacitación, este tipo de participación puede resultar muy práctica en porque conllevan una capacitación mínima y ahorros en tiempo o dinero.

Es claro también que el uso de esta terminología (“voluntarios episódicos”, por un lado y “voluntarios regulares” por otro), puede ser ambiguo y poco claro. Sin embargo, este enfoque puede tener su justificación desde el punto de vista de quienes han estado acostumbrados a experimentar una mayor estabilidad en las instituciones que mantienen a un conjunto de personas como “voluntarios regulares”, quienes normalmente han sido un sostén de las mismas.

Se trata por tanto de una distinción entre un voluntariado estable o regular, que apoya principalmente a diversos tipos de instituciones filantrópicas y de

beneficio público, a la vez, hay personas que aportan su apoyo a múltiples causas en eventos de beneficio público de manera “esporádica” o “episódica”.

De alguna manera, en el primer caso, tendríamos un compromiso personal de aportación de acciones voluntarias repetidas durante un cierto tiempo a mediano y largo plazo, que asegura la estabilidad de esas acciones a favor de alguna institución; mientras que en el segundo caso, se trata de acciones personales sueltas y menos vinculadas con alguna institución concreta, o al menos así se supondría. Sin duda alguna, el tema de la capacitación necesaria para llevar a cabo las acciones voluntarias en una u otra modalidad es también importante. Por lo común se cree, aunque no necesariamente es así, que los voluntarios más estables en las organizaciones tienen un mayor compromiso y requieren de un tipo de capacitación que asegure que realizarán adecuadamente sus funciones mientras que, en eventos donde los voluntarios solo apoyan con acciones concretas de corto plazo, la capacitación es normalmente mínima así como sus responsabilidades.

La estabilidad en las acciones y las capacidades para llevarlas a buen fin son dos características fundamentales de las personas que ofrecen a las organizaciones filantrópicas sus acciones voluntarias de forma regular. En cambio, en las aportaciones de trabajo esporádico, la liga con las instituciones es más suelta y flexible, ya que solo implica un compromiso a corto plazo donde la capacitación para llevar a efecto esas acciones es normalmente mínima.

Todo esto es más claro en el caso de las organizaciones en países más institucionalizados.

Se ha comentado que, en las organizaciones informales, es decir, en las poco estructuradas, las actividades no se mantienen en el mediano ni en el largo plazo, por lo que de alguna manera tampoco las acciones voluntarias que tienen lugar en esta modalidad. Es bajo estos supuestos que se ha preferido pensar en las organizaciones formales como entidades más estables y se les ha puesto en un lugar de preponderancia frente a las entidades informales.

Empero, esto no es así, por lo menos en el caso mexicano donde encontramos muchísimos ejemplos de situaciones contrarias. De ahí que se debe considerar que cada sociedad tiene sus propias formas y maneras de enfrentar los diversos problemas, en lugar de aceptar visiones comunes sobre las realidades que pueden ser válidas en otros contextos según sus conformaciones políticas y sociales.

Compromiso y estabilidad con las organizaciones frente a situaciones de relaciones más superficiales con menores compromisos; y también formalidad organizativa frente a informalidad organizativa. Son dos tipos de dualidades que se intercambian entre sí de diversas formas y en varios sentidos. En México, donde prevalecen las organizaciones informales, también se da la estabilidad y el compromiso a mediano y largo plazo, así como situaciones flexibles donde la participación en acciones voluntarias es variable.

OBJETIVO DEL TRABAJO

Habiendo hecho las aclaraciones anteriores, una de las intenciones de este trabajo será la de tratar de repensar algunas de las actividades voluntarias que tienen lugar en México bajo el esquema de los lla-

mados “voluntarios episódicos” que se presentan en otros contextos.

En el caso de México, una probable evidencia de la liga “fuerte” que los voluntarios tienen con las organizaciones o instituciones que apoyan, es la intensidad con la que algunas personas realizan sus actividades a favor de algunas causas, ya sea en organizaciones formales o en contextos de informalidad. Podríamos entender, de manera operacional, que una mayor frecuencia en la realización de acciones voluntarias por parte de las personas, sería una probable evidencia del apoyo que le brindan a ciertas causas, con independencia de si hubiera o no organizaciones formales. Es la mayor frecuencia de las acciones la que implica la posibilidad de la permanencia de los apoyos como un beneficio a corto, mediano o largo plazo.

En México sobran los ejemplos, aunque están muy poco documentados en la literatura sobre el tema, pero desde el inicio de actividades a favor de causas de diversa índole, las personas se organizan mínimamente para realizar acciones para solucionar problemas muy concretos, sin que ello implique dar a conocer estas intenciones a autoridad alguna, circunstancia que no sucede en otros países. Los ejemplos más contundentes en el México actual los tenemos en el campo de la problemática de la migración donde se han desarrollado decenas de “agrupaciones” de todo tipos, formales o no, que dan apoyo a migrantes nacionales que salen hacia Estados Unidos, a migrantes extranjeros que cruzan el territorio mexicano hacia el país del norte, o a los mexicanos que las autoridades de Estados Unidos han deportado hacia México. Todo esto ha sido de enorme beneficio público, aportado a través miles de acciones ciudadanas voluntarias, en las que solo

extraordinariamente han participado los gobiernos estatales o el nacional.

Un caso muy visible por la novedad y que llamó inmediatamente la atención de la prensa, ha sido el de las llamadas “Patronas”, que son mujeres no organizadas formalmente, quienes diariamente preparan alimentos y agua para los migrantes centroamericanos, que viajan en el tren apodado “la bestia”. Unas cuantas mujeres llevan en esta actividad más de diez años, que se ha sostenido con el apoyo diario brindado entre ellas. Otros casos visibles son las llamadas “casas del migrante” que existen a lo largo de las ciudades en ambas fronteras, la que nos une a Guatemala y, en el norte, a Estados Unidos, así como en los trayectos que recorren los migrantes por todo nuestro país hacia Estados Unidos. Empero los ejemplos pueden ser muchísimos más, como las “casas de huéspedes” o los “albergues” que existen en el sur de la Ciudad de México para que las personas que cuentan con pocos recursos puedan acompañar a sus parientes enfermos a atenderse en las instituciones de salud que se encuentran en esos rumbos de la ciudad; en esos lugares no se les cobra el servicio de comidas ni de alojamiento.

Volviendo al objetivo de este trabajo, se mencionaba al llamado “voluntario episódico” como un contraste frente al “voluntario regular”, ambas formas de participación tienen lugar en Estados Unidos y, seguramente en otros contextos más institucionalizados, como Canadá y Europa. Si bien la intensidad en las acciones por parte de algunos actores voluntarios podría indicar una estabilidad que se reflejaría en una permanencia de los apoyos, las participaciones esporádicas podrían constituir una liga más débil entre los actores y las acciones. El primer caso

podría tener que ver con algo más cercano con lo que en otros países consideran como “voluntarios regulares”; mientras que el segundo caso de escasa frecuencia de las acciones voluntarias reflejaría una liga débil más parecida a lo que allá considerarían como “voluntarios episódicos”. Sabemos que no son lo mismo, pero lo proponemos aquí como una aproximación que nos permitiría pensar en posibles comparaciones guardadas las distancias.

Pero, será útil plantear primero algunos datos generales a partir de la información recabada en el año 2016 (cuyos resultados se publicaron en 2017), sobre las actividades voluntarias en México de acuerdo con la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV, 2016).¹ Por ello, antes de ofrecer la información acerca de los posibles “voluntarios episódicos”, que más adelante llamaremos de otra forma por ser más apropiado al caso mexicano, presentaremos primero estas otras informaciones generales. Vale señalar que el análisis de datos de la ENSAV-2016 se ha presentado en el libro *Generosidad en México II Fuentes, cauces, destinos*, Capítulo 2 (véase la bibliografía).

A continuación se resumen algunos datos importantes:

1. Las actividades voluntarias son ampliamente practicadas en México, ya que 83% de la población de 15 años o más declaró haber realizado al

¹ Nota metodológica sobre la muestra: el modelo de muestreo fue multietápico. Se realizó siguiendo el listado de secciones electorales del Instituto Nacional Electoral (INE) con los datos de 2015. De acuerdo con los requerimientos de la investigación, el tamaño de muestra nacional fue de 1,600 entrevistas válidas, considerando un margen de error teórico de $\pm 2.05\%$ a un nivel de confianza estadística de 95%. A nivel regional, el margen de error al mismo nivel de confiabilidad estadística es de $\pm 5.5\%$.

menos una en el año previo; en términos de la población, se trata de un poco más de 74 millones de mujeres y hombres. La zona sur del país destaca sobre las demás regiones.

2. Ha aumentado la participación de la población en las actividades voluntarias, ya que según las encuestas de 2012 y de 2016, se pasó de 74% a 83%.
3. En 2016, la participación en estas acciones ha sido de 51% y 49% entre mujeres y hombres respectivamente.
4. El grupo de edad mayoritario es el de 30 a 49 años (42.5%), seguido por el de 15 a 29 años (38%).
5. Las acciones por persona fueron de entre 2.0 y 2.5 tipos de acciones, lo que nos dice que no solo un alto número de personas participaron, sino que además lo hicieron en promedio con más de dos tipos de acciones, por ejemplo, una acción a favor de la escuela y otra a favor del medio ambiente, cada una con su regularidad específica ya sea diario o una o dos veces por semana, etc.
6. Las acciones prevalecientes fueron las orientadas a la escuela, la iglesia y el barrio, en ese orden, casi de manera semejante a como había resultado en las dos encuestas previas solo que esta vez fueron mayores las acciones a favor de la escuela que de la iglesia. Otras actividades tuvieron que ver con: acciones en apoyo a la salud, a la infancia, al deporte, al ahorro, a causas diversas, a actividades políticas, al medio ambiente y a otras varias, todas ellas en menor proporción que las primeras tres (ver el cuadro siguiente).
7. La regularidad o frecuencia con la que se llevan a cabo es importante, ya que no se consideran las acciones sueltas sino solo aquellas que mantienen una cierta secuencia que puede ser diaria, semanal, mensual o anual, con sus combinaciones.

En la muestra hay acciones que cada actor realiza diario o varias veces a la semana, a la quincena, al mes, o una o varias veces al año. Más adelante veremos algunos de estos resultados ya que son muy importantes para evaluar más cabalmente los significados de estas acciones.

8. Una quinta parte de quienes han hecho acciones voluntarias las han realizado desde hace más de diez años pero los más recientes las hicieron por primera vez durante los últimos 12 meses (27%). En Alemania, por ejemplo, 32% de los voluntarios llevan más de diez años realizando este tipo de acciones (General Survey on Volunteering, 2009).
9. Entre las informaciones de la primera ENSAV publicada en 2008 y la más reciente de 2016 (publicada en 2017), se perfilan algunas tendencias: ha bajado la participación de la población en acciones a favor de la iglesia y de la escuela, y se empiezan a notar aumentos en acciones a favor de la salud, los deportes, la cultura y las acciones ciudadanas, sin que escuela, iglesia y barrio dejen de ser dominantes (Verduzco, 2017).

Para que el lector pueda evaluar mejor algunos de estos datos, a continuación se ofrecen breves comentarios sobre la encuesta misma.

Como primer punto, es importante señalar que, hasta antes de llevar a cabo la primera ENSAV en México que se levantó a principios de 2006, se pensaba que la actividad voluntaria era muy baja en el país. Esto se debía a que las orientaciones en este tema venían de otros países donde las formas de la organización de la sociedad eran muy distintas a las de México. Por ello, cuando se hacían algunos esfuerzos de investigación, estos se orientaban a la manera en que se realizaban en otros países, y por

La actividad voluntaria por tipo de acciones (2016)



Fuente: ENSAV, 2016.

ende los resultados no coincidían con lo que es el centro del tema, es decir, la actividad voluntaria misma y no las formas en que esta se organiza.

En lugares como Canadá, Estados Unidos y algunos países europeos, las actividades voluntarias se llevan a cabo a través de organizaciones filantrópicas y sociales que obtienen de los gobiernos autorización para llevar a cabo las acciones que se proponen, in-

cludidas aquellas que realizan las personas que se apuntan como “voluntarios” (sin pago ni coacción). Además, quienes participan en esas asociaciones así sea como “voluntarios”, deben de contar con la capacitación que se piensa que es necesaria para llevar a buen fin los trabajos que se proponen; se trata por tanto de un personal adecuado. Amén de estas características, hemos de tener en cuenta que cada

país ha tenido trayectorias económicas, sociales y políticas muy diversas y que todo ello hace que cada lugar tenga un perfil muy propio sobre las formas en que se organizan muchos aspectos de la vida social, incluyendo las actividades voluntarias y filantrópicas de todo tipo.

En Alemania, por ejemplo, la actividad voluntaria a favor de las iglesias es muy baja, de apenas 5% y aquellas que tienen que ver con las escuelas solo llegan a 6%. Esto se explica porque el estado alemán se ocupa de pagarle a las iglesias, situación que no tiene lugar casi en ningún otro lugar del planeta. Por otro lado, la buena calidad de las escuelas alemanas lleva a que las necesidades educativas adicionales sean en general muy bajas y solo algunas muy específicas requieren de apoyo por parte de los ciudadanos (German Survey on Volunteering, 2010).

No es propósito de este trabajo hacer una revisión sobre las diferencias de cada país con respecto a las organizaciones filantrópicas y sociales y el trabajo voluntario, pero baste el ejemplo anterior para señalar que las comparaciones de temas específicos entre los países a menudo fallan enormemente, sobre todo cuando no se toman en cuenta los diversos contextos en los que ocurren los fenómenos.

El tema de la actividad voluntaria de las personas en las distintas sociedades apenas se empieza a descubrir en los estudios sobre sociedad civil. Además, como se mencionaba en páginas anteriores, es menor el análisis de la actividad de las personas a través de las organizaciones. Sin embargo y aunque este tipo de trabajos ya llevan tiempo haciéndose en otras latitudes, se han quedado mayormente en observaciones superficiales que a menudo sirven más para relucir los egos de algunas asociaciones, que para entender aspectos centrales de la organización social

en el contexto de la sociedad de cada país. Obviamente, como en todo hay excepciones.

En México, desde 2006 iniciamos una nueva aventura al orientar la investigación a partir de lo que ya observábamos que se hacía con frecuencia entre la gente, pero con independencia de si esas acciones tenían lugar o no en organizaciones formales como parte de un esquema de “voluntariado regular”. Quisimos, eso sí, partir de la definición misma aceptada internacionalmente: acciones a favor de terceros, sin pago, sin coacción y sin que los beneficiados sean parientes directos.

En las primeras pruebas del cuestionario nos dimos cuenta de que para muchas personas en México no eran claras las palabras “actividad voluntaria” porque probablemente la entendían como algo excepcional que seguramente ellos no hacían. Sin embargo sus respuestas cambiaron cuando les dimos ejemplos muy concretos y cuando además les preguntamos si habían o no “colaborado” de esa forma a favor de personas o causas. Así, fuimos elaborando un cuestionario más claro para los fines propuestos. Para nuestra sorpresa, tomamos conciencia por primera vez de que los mexicanos hacíamos una enorme actividad voluntaria: 66% de las personas de 18 años y más. Un resultado tal era inusitado no solo en México sino en el contexto internacional frente a las investigaciones conocidas. Y era también sorprendente porque, aun en las pocas investigaciones realizadas en países menos institucionalizados, se habían seguido los esquemas comunes de los países más institucionales pero con resultados muy acotados a un traje que no les correspondía (Butcher y Einolf, 2017).

Los datos de la encuesta de 2016 señalan que la participación de la población en las actividades vo-

luntarias fue del 83% (durante el año previo), lo que en términos prácticos implica a la mayoría de los mexicanos. ¿Es motivo de orgullo? Puede serlo pero este comportamiento se debe entender a partir de las necesidades de la población, así como por ciertos rasgos de nuestra cultura. Es normal que un pueblo muy católico tenga prácticas comunes a esa creencia como rezar, enseñar catecismo a los chicos, organizar peregrinaciones, etc. En un país con violencia generalizada es común que los padres de familia se organicen para cuidar la entrada y salida de las escuelas de sus hijos; también las colaboraciones de los padres de familia para arreglar o pintar las escuelas tiene que ver con la falta de fondos públicos.

En un país con carencias diversas en sus entornos es frecuente que los habitantes se organicen para las mejoras materiales de sus barrios o que los gobiernos les soliciten mano de obra gratuita para resolver sus problemas. Algo semejante sucede con el cuidado de niños, ancianos y personas con problemas de salud.

Todo esto y más tiene lugar en un país como México y no en uno como Alemania, Canadá o Estados Unidos porque, para decirlo de manera coloquial y abreviada, en cada país nos organizamos como hemos creído y podido, es decir, según nuestros esquemas de cultura y de acuerdo con los medios económicos y usos políticos.

Al respecto hemos de recordar también lo sucedido inmediatamente después del sismo de septiembre de 2017 en el centro y sur del país, cuando miles de personas salieron a las calles simplemente

a “ayudar”. Las noticias de ese apoyo solidario por parte de la población mexicana recorrieron el mundo. Las encuestas que hemos realizado desde 2006 lo habían testificado, aunque sin ejemplos tan contundentes como los señalados. Claramente esas encuestas nos dejan ver que las formas de aportar nuestro trabajo voluntario son y han sido muy distintas a las que tienen lugar en contextos internacionales.

Por otro lado, al ser la participación en las actividades voluntarias tan generalizada en México, resulta lógico que casi no se perciban diferencias en las variables de población entre quienes realizaron acciones voluntarias y quienes no. Se trata sobre todo de variables como género, grupo de edad, escolaridad, nivel socioeconómico, etc., cuyas diferencias siguen las variaciones generales de la población. A continuación se presentan los datos generales más importantes a fin de que el lector los pueda apreciar y, más adelante, al hablar de varios de los grupos de voluntarios se ofrecerán algunos comentarios adicionales a este respecto.

Ante una variabilidad reducida en las características generales entre quienes realizaron acciones voluntarias y quienes no, un camino a seguir es la observación de los niveles de intensidad que se pueden dar en la práctica misma de las actividades voluntarias. Esto se verá más adelante, antes resaltaremos algunos otros puntos que pueden ser importantes respecto a estas actividades en México.

Por ejemplo, frente la idea de que eran las mujeres las que más participaban en este tipo de acciones, situación que desde 2005 (los datos se publicaron en 2008), ahora podemos saber que esto no era así; tanto ellas como ellos participan de manera muy similar. Seguramente la percepción sobre una mayor participación femenina se apoyaba en las imá-

genes de mujeres voluntarias a partir de la Primera Dama, como líder en este tipo de actividades junto con las esposas de los funcionarios públicos de primer nivel; también se sustentaba en lo que se percibía a través de algunas asociaciones filantrópicas importantes como la Junior League, el Hospital Inglés y otras asociaciones similares. En un trabajo antropológico realizado por Guadalupe Serna en 14 organizaciones, en varios lugares de México, esta investigadora refiere que entre los voluntarios, la relación era de tres mujeres por cada hombre (Serna, 2008), situación que seguramente es común en ciertos tipos de organizaciones, mas no lo es a nivel nacional como se dejó ver desde la primera aplicación de la ENSAV en 2006 (Serna, 2008). Los grupos de edad que más participan son los adultos jóvenes (de 30 a 49 años en un 42%) seguidos por los jóvenes (de 15 a 29 años en un 38%), datos que van en consonancia con las proporciones de los grupos de edad para el país en general. En otros lugares también ha sido común que sean los adultos jóvenes quienes más contribuyen con sus acciones voluntarias, como por ejemplo, en Gran Bretaña y en Estados Unidos; en cambio en Canadá han sido los más jóvenes (CPS, 2010; National Statistics. 2009-2010 Citizenship Survey: Volunteering and Charitable Giving Topic, UK, 2011; CSGVP).

En promedio, en México, cada persona con actividad voluntaria ha participado con 2 a 2.5 tipos de acciones durante el año previo, por ejemplo, una a favor de la escuela y otra a favor del medio ambiente o cualquier otra combinación: escuela e iglesia, cuidado de niños y deportes, etc.

Mientras que en otras latitudes es importante señalar si las personas que hacen actividades voluntarias las han llevado a cabo a través de instituciones o no, en México la presencia institucional tiene menor relevancia. No obstante, en las ENSAV de 2012 y de 2016 se hicieron preguntas que pudieran dar mayor información sobre este dato.

De manera operativa, preguntamos a las personas si la acción voluntaria A o B realizada, la habían hecho o no en “alguna institución con local” o “en un grupo de amigos sin que exista local” o “por su parte solo (a) de manera independiente” o de “alguna otra manera” y los resultados indican que las acciones fueron realizadas:



Estos datos dejan ver que las acciones se llevaron a cabo de forma diferente, por ejemplo, una acción colaborando en una institución para invidentes y otra participando con un grupo de la escuela (con amigos o conocidos) y una tercera más visitando con frecuencia a una persona enferma (por su cuenta). Los datos reflejan una heterogeneidad que va en consonancia con los perfiles del apoyo solidario a causas y a personas en este país. No parece preva-

² Los números no suman 100% porque cada actor pudo realizar más de un tipo de acciones.

lecer una u otra forma, No todo es formal ni informal, tampoco prevalecen las acciones por cuenta propia. Por otro lado, son dominantes las acciones en instituciones y en grupos, circunstancias que revelan acciones concertadas más que las meramente individuales. Estos son rasgos importantes de las formas en que se aportan las acciones voluntarias en México. Vale señalar lo de las acciones concertadas porque al llevarse a cabo con otras personas (ya sea en alguna institución o grupo) implica que existe cierta planificación, cierta estrategia para realizar las labores con otras personas. Con ello se están implicando relaciones sociales que, al centrarse en este tipo de acciones, adquieren un valor social.

Más arriba se decía que parecía útil examinar los datos desde la óptica de la mayor y menor intensidad con que las personas han realizado sus acciones solidarias o voluntarias³ y, en ese contexto, colocar a los llamados “voluntarios esporádicos” (o infrecuentes), es decir, la modalidad que podría asemejarse a la estadounidense nombrada “voluntarios episódicos”.

Como un primer acercamiento, la muestra se dividió en tres grupos o categorías:

1. Voluntarios de “baja participación” que hemos llamado “voluntarios esporádicos”, quienes realizaron uno o más tipos de acciones con una frecuencia de una vez al año hasta tres o cuatro veces al año, en sus diversas combinaciones. Estas características nos llevan a pensar que son personas que probablemente tienen lazos débiles hacia las instituciones o grupos donde han colaborado y que por esta razón se pondrían si-

tuar al lado de los llamados “episódicos” (en Estados Unidos), aunque sabemos que en estricto sentido no son lo mismo. En la muestra son 524 casos o el 39% de quienes hicieron acciones solidarias. Se trata del grupo mayoritario.

2. Voluntarios con una “participación media”, quienes realizaron uno o más tipos de acciones con frecuencias que van desde cada 15 días a cada mes o cada dos meses, con sus diversas combinaciones; estos son 474 casos o 36% de los solidarios.
3. Voluntarios con una “alta participación”, quienes realizaron sus acciones diariamente o una o más veces por semana en sus diversas combinaciones; son 329 personas o 25% de quienes hicieron acciones solidarias.
4. Aparte se encuentra un sub grupo de entre los de “alta participación”, quienes además realizaron acciones en otras frecuencias en añadidura a las del grupo 3: los de “muy alta participación”, son 70 casos; el 5.3% de los solidarios y también el 21% del grupo de “alta participación”.

Estas cuatro categorías ha sido construidas como una ayuda para diferenciar los distintos tipos de participación de quienes en la encuesta de 2016 dijeron haber realizado una o más acciones voluntarias (1 327 casos, 83% y la muestra completa de 1 600 personas). Como se verá a continuación, los rasgos de la participación de estos tres grupos difieren claramente.

En la visión general de toda la muestra, quienes hicieron actividad voluntaria participaron en promedio en 2 a 2.5 tipos de acciones donde, como se dijo antes, una acción pudo tener lugar a favor de la escuela y otra a favor del medio ambiente o en cualquiera de las combinaciones.

³ Uso indistintamente el término de “acciones solidarias o voluntarias”

Para los grupos la situación fue la siguiente:

Participación	Acciones por voluntario	
Baja / Esporádicos		2
Media		2.75
Alta		2.76
Muy alta		3.9

Como se observa, son cuatro modalidades de participación muy diferentes entre ellas, pero no solo en el número, como aquí se muestra (excepto en los casos de media y alta participación), sino que recordemos también que hay diferencias en cuanto a las frecuencias (regularidad) de la participación. En el primer caso se trata de frecuencia o regularidad de una o varias acciones *al año*, mientras que en el último las frecuencias son de todo tipo: diaria, semanal, mensual y anual con una o más participaciones en cualquiera de esas frecuencias. Son personas con una aportación muy intensa en las actividades voluntarias.

En el segundo caso, aunque el número promedio de sus acciones es parecido al tercer grupo de “alta participación”, las regularidades en que las realizan son diferentes. En el tercer grupo la contribución es muy importante: diaria o de varias veces a la semana que, por tal motivo, se califica aquí como de “alta participación”. Las diferencias tanto en el número de acciones, como en la frecuencia (la regularidad), es enorme, sobre todo entre el primer grupo (de los que he llamado “esporádicos”) y el último de “muy alta participación”.

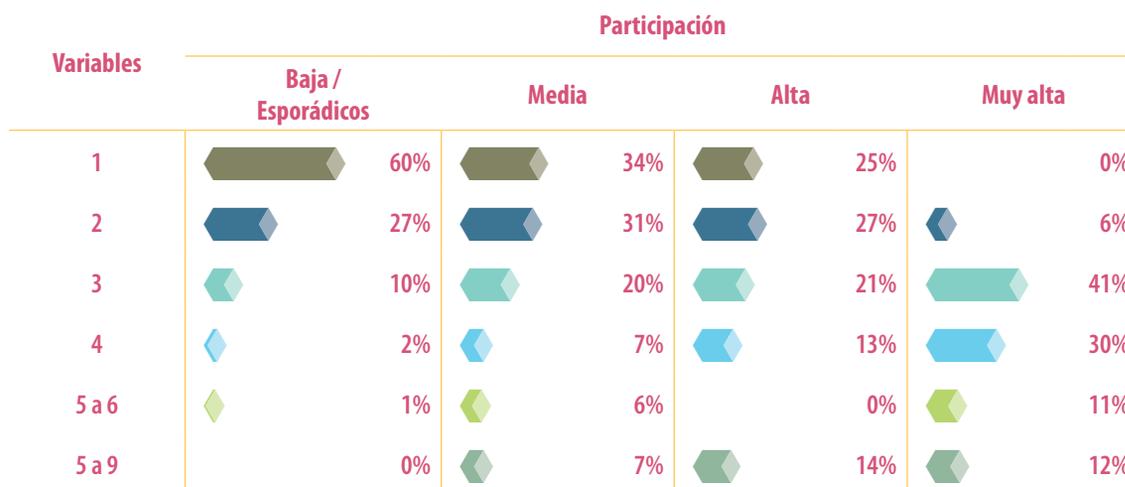
En el siguiente cuadro se desglosa el número de acciones que realizan los voluntarios de cada uno de los grupos:

1. Entre los “esporádicos”, una clara mayoría del 60% llevó a cabo una sola acción (anual); un poco más de una cuarta parte (27%) realizó dos acciones anuales y 13% llevaron a cabo de tres a seis acciones anuales. Son aproximadamente 28.8 millones de personas de 15 años y más.
2. Quienes tuvieron una participación “media” (cada 15 días o cada mes o cada dos meses), la mayoría (65%) realizaron uno o dos tipos de acciones. Suman 26.6 millones de personas de 15 años y más.
3. Los de “alta participación” 52% realizaron uno o dos tipos de acciones (diario o varias veces a la semana) y 48% de tres a nueve tipos de acciones. Suman aproximadamente 18.5 millones de personas de 15 años y más (aquí están incluidos los del siguiente grupo).
4. Los de “muy alta participación” (47% casi la mitad) hicieron de dos a tres tipos de acciones (diario y/o varias veces a la semana) y 53% (más de la mitad) de cinco a nueve tipos de acciones (diario y/o varias veces a la semana).

Resulta muy impresionante la participación de estos dos últimos grupos por su intensidad. Son personas casi solo dedicadas a estas actividades en prácticamente todos los campos de acción como se observa más adelante. El grupo de “alta participación” que incluye al de “muy alta participación” representa a aproximadamente a 18.5 millones de personas de 15 años y más.

Ciertamente, hay un contraste muy marcado entre los de “alta participación” y los “esporádicos”.

Número de acciones solidarias



Fuente: ENSAV, 2016.

Los primeros comprenden una cuarta parte (25%), mientras que los segundos un poco más de la tercera (39%), de manera semejante a los catalogados como de “participación media” que abarcan al 36%. Pero en conjunto, la cifra de 61% de actores solidarios con “participación media” o “alta” seguramente tiene una gran influencia en la vida cotidiana del país, ya que son aproximadamente 45 millones de personas de 15 años y más, lo que significa alrededor de la mitad de los habitantes del país en esos grupos de edad.

Un tema al respecto tiene que ver con los apoyos solidarios entre nuestra población que, como hemos visto, son enormes y seguramente redundan socialmente de varias maneras que nos falta todavía acabar de descubrir en sus múltiples detalles de la vida diaria. Por otro lado, en una visión menos positiva, parecería que esos aspectos solidarios todavía no se trasfieren a otras esferas de la sociedad, como el actuar ciudadano, según lo podemos obser-

var en el cuadro sobre las distintas acciones, el cual aparece en la siguiente página. La orientación de estos actores a las diversas esferas de acción dejan ver una preocupación por lo religioso, así como por la resolución de problemas prácticos: las escuelas y el barrio. A un nivel más bajo y con menor importancia se colocan los demás temas. No obstante, llama la atención aquellos quienes llevan a cabo más acciones con frecuencias diarias, semanales y variadas a todo el año, porque se orientan a todos los campos de acción; tal situación sugiere un germen importante de actividades más diversas que quizá podrá ampliarse con el tiempo y abarcar a otras personas, en actividades diferentes de las tres dominantes. No lo sabemos todavía, sin embargo, en el análisis de estas informaciones aparecidas en el libro en 2016 (Verduzco, 2017), se mencionaba que, aunque todavía eran dominantes las acciones de la tríada escuela, iglesia y barrio, ya se percibían cam-

Actividades de los actores solidarios



Fuente: ENSAV, 2016.

bios ascendentes en las actividades ciudadanas y otras como los cuidados a la salud (ver cuadro: Actividades de los actores solidarios).

Nótese en los datos del cuadro sobre las diversas acciones, primero que en las primeras filas están desglosadas las actividades en la iglesia y luego se ofrecen como conjunto las otras actividades.

Sobresalen, como en todo el conjunto de los datos, las acciones a favor de la escuela, la iglesia y el barrio en órdenes diferentes pero al fin esa misma tríada de acciones. En la categoría de “muy alta participación” destacan también las acciones a favor del medio ambiente y de la salud.

El involucramiento de quienes están en las categorías de alta y muy alta participación es significativo, no solo porque abarca una importante proporción de personas en cada uno de los tipos de acciones, sino porque además se ofrece una amplia gama de actividades que reflejan los intereses variados de los solidarios con participaciones muy activas.

En contraste, el grupo de los llamados “esporádicos” (que podrían ser “episódicos”), es el mayoritario ya que comprende al 39% de quienes realizaron las acciones solidarias. Aquí la mayor parte solo participó con una acción voluntaria en el año previo (60%) y un 27% adicional llevó a cabo un poco más de dos acciones anuales por lo que la gran mayoría tuvieron realmente escasa participación. Además, entre los de este grupo, fuera de una relativa mayor participación en escuela e iglesia, sobresalen las acciones a favor del barrio, la salud y el medio ambiente, pero los datos señalan claramente una baja participación, además de intereses débiles en las otras actividades.

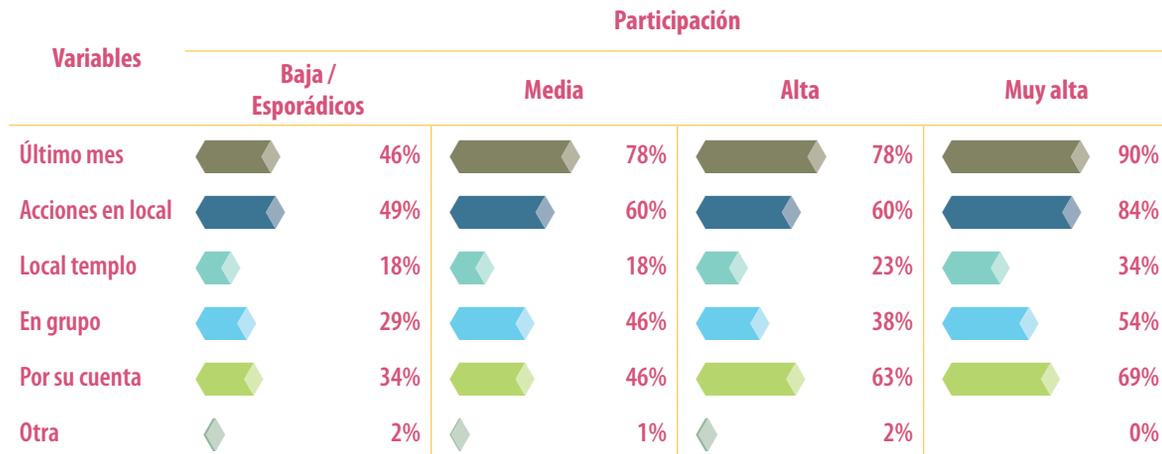
Sin embargo, aun en este grupo, las actividades solidarias siguen las tendencias generales de toda

la muestra, y de los otros grupos con diferentes tipos de participaciones en cuanto a sus orientaciones.

Finalmente, se ofrecen algunas observaciones últimas entre los de este grupo de “esporádicos” (o episódicos) y el resto: las actividades a favor de la iglesia son menos frente a los otros grupos. En cuanto a la edad, en este grupo participan más jóvenes, en comparación con los demás; y en escolaridad es donde hay mayor proporción de personas con estudios superiores (17%) y relativamente menor con estudios básicos (52%). Estos rasgos podrían apuntar parcialmente hacia personas un poco diferentes de quienes se encuentran en los otros grupos en cuanto a las edades y la escolaridad se refiere. Se trata sin duda de observaciones muy iniciales todavía, pero señalarlas puede ayudar a plantear cuestionamientos para futuras investigaciones.

Existen dos variables que en los estudios sobre las actividades voluntarias se han señalado como importantes, una se refiere a si en la familia directa del entrevistado hay alguien que haya practicado actividades voluntarias, puesto que ha sido común encontrar una asociación entre este hecho y la práctica de estas acciones por el entrevistado: los datos señalan que entre los “esporádicos”, 36% respondió que sí; entre los de “alta participación” la respuesta positiva fue de 47% y de 57%; y entre los “muy intensos”. La segunda se refiere a la pertenencia a grupos o asociaciones como una circunstancia que probablemente incide en la práctica de acciones varias a favor de la sociedad, entre las que pueden encontrarse las actividades voluntarias. En cuanto a la pertenencia a grupos o asociaciones, en los “esporádicos” la respuesta fue del 17%; entre los de “alta participación” fue del 31 % y en los de “muy alta participación” del 43% (ver cuadro: Solidarios en México).

Solidarios en México



Fuente: ENSAV, 2016.

Aunque estos datos no son contundentes, sí son sugerentes. Se trata de aspectos que tienen que ver con las relaciones sociales de las personas. Son indicadores todavía débiles pero quizás indicativos de unas veredas para seguir explorando, ya que en los ambientes en los que hay más personas haciendo un tipo de acciones puede facilitarse el contagio de hacerlas y ese sería el caso entre los de “alta” y “muy alta participación” frente a los “esporádicos” quienes han tenido menos ejemplos. Algo semejante puede suceder con la pertenencia a grupos o asociaciones.

Aunque los llamados voluntarios “episódicos” participan en general con su acción voluntaria en eventos aislados de organizaciones, es muy probable que su situación sea parecida. Recordemos que la mayoría (60%) declaró haber contribuido una sola vez al año y un poco más (27%) en dos o más ocasiones. En este sentido, parece también una situación de participación muy suelta y con poco compromiso, pero

algo diferente en el caso mexicano ya que en este país se siguen las tendencias generales de las actividades voluntarias de la población, es decir, las mayores orientaciones de las acciones, también en este grupo, son en los ámbitos de la escuela, la iglesia, el barrio y la salud; en las otras, destacan muy poco, situación que no es igual en los otros grupos. Recordemos que este grupo comprende aproximadamente 28.8 millones de personas de 15 años y más.

REFERENCIAS

- Bureau of Labor Statistics (2013). Volunteering in the United States, 2012. Washington, D.C.
- Butcher, J. (Ed.) (2008). México solidario. Participación ciudadana y voluntariado. México: ITESM / CEMEFI / Instituto Mora / Limusa.
- Butcher, J. y Einolf, C. (2017). Perspectives on Volunteering. Voices from the South. Suiza: Springer International.
- Cnaan, R. y Handy, F. (2005). Towards Understan-

- ding Episodic Volunteering. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 2 (1): 29-35.
- Department of Labor (2010). Current Population Survey. Estados Unidos.
- Federal Ministry for Family Affairs (2010). German Survey on Volunteering, Senior Citizens, Women and Youth. Monitor Voluntary Activities. No. 2, Volunteering in Germany 1999-2004-2009, Summary of the Third Survey of Volunteering. (<http://www.dza.de/en/research/fws.html>)
- National Statistics (2011). Citizenship Survey: Volunteering and Charitable Giving Topic. Reino Unido.
- Salamon, L., Anheier, H., et al. (2001). La sociedad global. Las dimensiones del sector no lucrativo. Bilbao: Fundación BBV.
- Salamon, L. y Sokolowski, W. (2001). Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence From 24 Countries. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, No. 40. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Serna, G. (2008). ¿Cómo llegar a ser voluntario? En J. Butcher, México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado. México: Limusa.
- Statistics Canada (2010). Canada Survey of Giving, Volunteering and Participating. www.volunteer.ca/content/fast-facts
- United Nations Volunteers (1999). Expert Working Group Meeting on Volunteering and Social Development. http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev.htm
- U.S. Labor Statistics (2011). Current Population Survey/volunteering.
- Verduzco Igartúa, G. (2003). Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México. México: El Colegio de México/Centro Mexicano para la Filantropía.
- _____ (2008). Las acciones solidarias en México (Análisis de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria). En J. Butcher, (Ed.) México Solidario. Participación ciudadana y voluntariado. México: ITESM / Cemefi / Instituto Mora / Limusa.
- _____ (2017). Acciones voluntarias y acciones ciudadanas en México. En J. Butcher (Ed.) Generosidad II Fuentes, cauces y destinos, México: Editorial Porrúa.



Foto: Voluntariado YMCA.



Foto: Trabajo Social UNAM.



Foto: Centro de Integración Juvenil.



Foto: World Vision.



Foto: CEMEFI, Ricardo Reynoso.



Foto: AMEVOL.



CAPÍTULO 5

Voluntariado Episódico en México: resultados de una encuesta exploratoria

Santiago Sordo Ruz

Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil

Carlos López Olmedo

Data Opinión Pública y Mercados

En este capítulo presentamos los resultados de una encuesta que explora el Voluntariado Episódico (VE) en México. La encuesta es el resultado de un proyecto internacional en el que participa cerca una veintena de países. El objetivo del proyecto es aprender sobre la experiencia de los voluntarios que contribuyen al éxito de eventos, actividades y proyectos de corto plazo o que tienen lugar en una única ocasión: los voluntarios episódicos. El proyecto es liderado por un equipo de investigadores de la School of Social Policy & Practice de la University of Pennsylvania y la Rotterdam School of Management de la Erasmus University Rotterdam. El Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil es el socio para México de este proyecto.

El componente principal del proyecto es la aplicación de una encuesta que explora diferentes dimensiones y variables del VE en los distintos países participantes en el proyecto. Como se ha explicado en otro capítulo, existen varias discusiones en torno al concepto de VE. El resultado relevante para este capítulo y el punto de partida del proyecto arriba mencionado y de la encuesta es que la unidad de análisis de ambos son los voluntarios episódicos. Así, todos los resultados

presentados a continuación son relativos a la muestra de voluntarios episódicos entre quienes se aplicó la encuesta.

En las siguientes secciones ofrecemos, primero, una descripción técnica de la encuesta y después presentamos sus principales hallazgos. Estos resultados los hemos dividido en cuatro secciones: las actividades de voluntariado, la experiencia del voluntario, el perfil del voluntario y algunos cruces de interés. Finalmente, presentamos algunos resultados de otros países donde ya se aplicó la encuesta.

LA ENCUESTA

El punto de partida del proyecto en el caso mexicano fue la traducción de la encuesta. El cuestionario modelo original está escrito en inglés y ha sido y está siendo aplicado sin mayores cambios en los países de habla inglesa. Como explicaremos a continuación, para utilizarlo en el caso mexicano fue necesaria una doble adaptación.

Esta adaptación constituyó un reto importante porque existía una tensión entre el respeto por las intenciones originales de cada pregunta, aspecto que optimizaría la comparabilidad de nuestros resultados, y su mejor adaptación a la semántica y contextos mexicanos, lo que permitiría extraer respuestas de mejor calidad. Esta tensión es, de alguna manera, una relación de compromiso en la que acercarse a alguno de los extremos implicaba alejarse del otro.

Considerando las prioridades del proyecto elegimos estar más cerca del extremo que mejora la comparabilidad de la encuesta, cuidando en todo momento mantener el sentido original del cuestionario. Aun así, creemos que conseguimos un cuestionario fácilmente comprensible, sobre todo considerando que la población objetivo estaba ya

familiarizada con la terminología y los conceptos manejados en él. Para la redacción de las preguntas de la encuesta nos decidimos por el registro informal.

La segunda cara de la adaptación del cuestionario fue el ajuste de las categorías de algunas de las preguntas; principalmente de aquellas que tienen que ver con el perfil sociodemográfico de los voluntarios. Las categorías originales estaban diseñadas para una población objetivo estadounidense y por lo tanto debieron ser modificadas. Así, variamos el fraseo y las respuestas posibles de preguntas relativas a la religión o etnicidad para que reflejaran el contexto mexicano. La pertinencia —o incluso impertinencia— de algunas de estas preguntas para el contexto nacional se ve reflejada, como resultó en el caso de la pregunta por la etnicidad, en los patrones de respuesta.

Finalmente, también decidimos agrupar las preguntas de manera distinta en la versión mexicana del cuestionario para que este caminara de manera, consideramos, más natural. Dado todo lo anterior, creemos haber conseguido un cuestionario que fluye, es compacto y poco tedioso. Según nuestras estimaciones y las del sistema mediante el que implementamos la encuesta, el tiempo promedio que le tomó a los entrevistados¹ responderla fue de aproximadamente 12 minutos.

Así surgió la que hemos denominado *Encuesta sobre Voluntariado Episódico 2018* (EVE 2018). La idea del proyecto es aplicar la encuesta directamente a voluntarios episódicos, por lo que el reto más grande al que nos enfrentamos fue conseguir un

¹ A veces nos referiremos así a quienes respondieron la encuesta a pesar de que en estricto sentido no fueron entrevistados.

marco muestral que nos permitiera abordar a una gran cantidad de voluntarios episódicos en poco tiempo. A diferencia de las estrategias seguidas por los equipos de otros países participantes en el proyecto, en nuestro caso resultaba presupuestalmente imposible salir a campo a recolectar la información. Esta estrategia hubiera consistido en asistir a diferentes eventos o actividades en las que participaran voluntarios episódicos y levantar la encuesta *in situ*.

Es en este punto donde nuestra alianza con el programa Voluntarios Modelo (VM) de Fundación Grupo Modelo resulta invaluable. Como se explica con más detenimiento en otro capítulo, el programa es uno de los movilizadores de voluntarios más grandes del país. En él participan tanto empleados y otras personas relacionadas a Grupo Modelo o su fundación, como personas sin relación alguna con estas entidades. La iniciativa cuenta con una extensa base de datos de aquellos que han participado en los proyectos que organiza junto con organizaciones de la sociedad civil para impulsar diferentes causas.

Esta base de datos constituye un marco muestral idóneo para el estudio con una enorme y evidente salvedad: toda la información recabada por medio de este marco presentará un sesgo de selección. No es posible saber qué tanto mueve este sesgo los resultados de las distintas variables y mucho menos en qué dirección lo hace. Para ello necesitaríamos conocer los parámetros de la población total de voluntarios episódicos.

Pero esto no debe ser motivo de preocupación en cuanto al valor de los datos que aportamos porque este es un estudio exploratorio; eso es lo que los estudios exploratorios hacen y a lo que se enfrentan. A pesar de este sesgo de selección, no tenemos motivos para pensar que los voluntarios participantes

o las organizaciones que hicieron equipo con el programa VM están más sesgadas que si, por ejemplo, hubiéramos obtenido muestras de cinco distintas organizaciones o eventos. Incluso, uno de los hallazgos es que más del 80% de los voluntarios episódicos de la muestra no tenían ningún tipo de relación con el programa en cuestión ni con las organizaciones con las que las actividades se coorganizaron.

Dicho esto y continuando con nuestra explicación, el siguiente paso fue elegir una muestra de contactos de este marco muestral. Mediante un muestreo aleatorio simple se seleccionó una lista de candidatos de aproximadamente 20 000 voluntarios. Los candidatos fueron contactados mediante un correo electrónico en el que se les invitaba a responder la encuesta. En la invitación se hacía alusión a su participación como voluntarios en proyectos organizados o coorganizados por VM, lo que esperábamos tuviera un impacto positivo en la decisión de participar de los contactados.

La tasa de respuesta resultante fue cercana al 3,75%. Es decir, de los cerca de 20 000 intentos de contacto por correo electrónico, alrededor de 19 500 fueron exitosos; la diferencia son los correos rebotados o que no llegaron a su destinatario por diferentes motivos. De estos contactos exitosos, incluidos correos de seguimiento para aquellos que no habían respondido la encuesta una semana después del envío original, obtuvimos cerca 730 respuestas. La base de datos resultante fue depurada mediante la eliminación de los casos con información sin sentido o sin finalizar. Por último, habiendo obtenido un tamaño de muestra suficiente hasta este punto, y considerando que los datos faltantes se habían perdido mediante mecanismos debidos

completamente al azar, decidimos concentrar nuestros análisis en aquellos casos completos al 100% para facilitar este trabajo. El tamaño de muestra resultante fue de 716 casos, lo que constituye el 100% de la gran mayoría de las cifras que presentamos en las siguientes secciones.

Finalmente, una precisión respecto a la información recolectada. Para evitar cualquier confusión en el caso de los voluntarios que han participado en más de un proyecto de VE, se pidió a los voluntarios concentrarse en la última actividad en la que participaron. De esta manera, salvo en las preguntas donde se exploran otras instancias de participación, la información aportada por los voluntarios se refiere únicamente a esta experiencia de VE en particular.

LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO EPISÓDICO

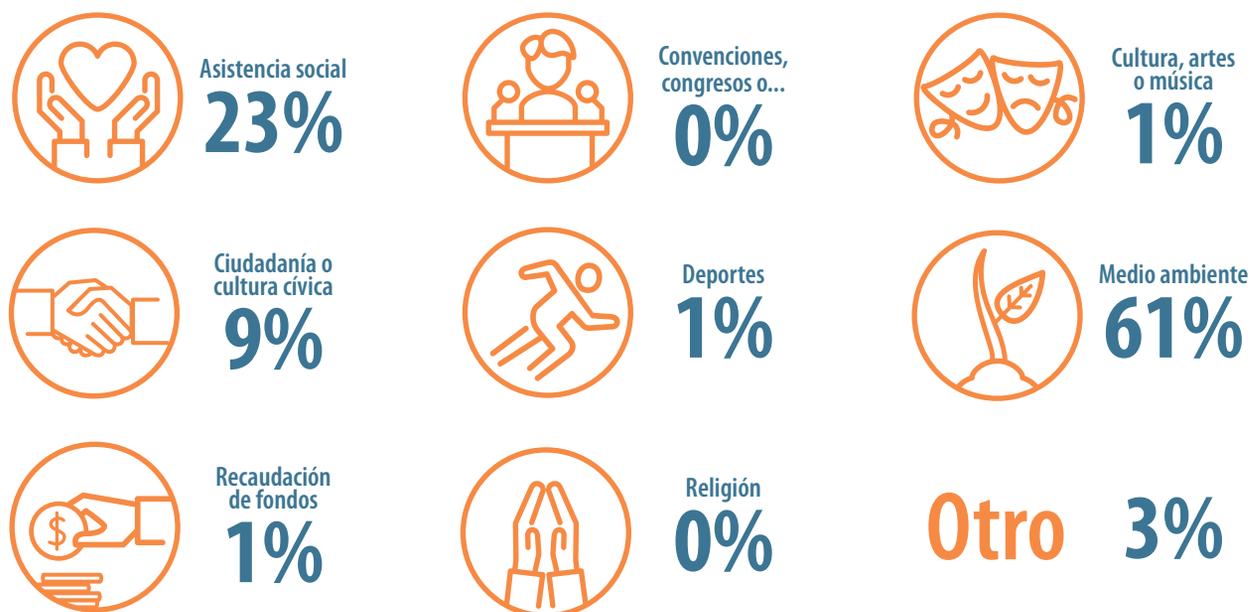
En esta sección ofrecemos nuestros hallazgos en torno a las características principales de los proyectos, actividades y eventos en los que los voluntarios episódicos participaron. Tomando en cuenta las advertencias y salvedades que mencionamos en la encuesta, pretendemos aquí ofrecer una caracterización de las actividades en los que típicamente son requeridos este tipo de voluntarios. Con esto queremos decir que si bien nuestra muestra no es representativa del VE en México, tampoco tenemos motivos para pensar que las dimensiones que escapan al sesgo del marco muestral no puedan aportar una buena caracterización exploratoria de esta ac-

tividad. Para hacer más amena la presentación de los resultados de esta sección, ofreceremos los resultados en el orden aproximado en el que se van presentando durante la experiencia del voluntario.

Antes de comenzar, queremos hacer explícita una carencia importante de la descripción que presentamos a continuación. Por cuestiones técnicas resultó imposible recabar información sobre el lugar (estado o municipio) donde tuvo lugar la actividad voluntaria. Consideramos que cualquier descripción integral de las actividades que se realizaron debería incluir esta variable. Sin embargo, la fotografía que dibujamos con las variables que sí capturamos no deja de ser bastante abarcadora y, creemos, interesante.

Uno de los primeros pasos para participar como voluntarios fue elegir la actividad o proyecto en el que participarían. Para conocer las causas que apoyaron los proyectos de los que formaron parte los voluntarios episódicos del estudio, pedimos a los entrevistados que seleccionaran la causa que consideraban representaba de mejor manera la naturaleza del proyecto de entre una batería de posibilidades; los resultados se resumen en la figura 1. Las causas que más frecuentemente seleccionaron fue *medio ambiente*, con 61% de las participaciones reportadas; estas fueron, en su mayoría, actividades relacionadas con la reforestación. En segundo lugar se ubicaron las actividades de asistencia social, con 23%, de las participaciones; y en tercero aquellas relacionadas con ciudadanía o cultura cívica con 9%.

Figura 1. Causa del proyecto



Fuente: EVe 2018.

Como es evidente, este comportamiento responde —más allá de las preferencias o inquietudes de los voluntarios— a los intereses, necesidades y causas apoyadas por los organizadores, la naturaleza de las organizaciones con las que se aliaron y demás factores ajenos al voluntario. Es en dimensiones como esta en las que el sesgo de nuestro marco muestral es más notorio, por lo que hacemos hincapié en la naturaleza exploratoria de estos resultados y en la invalidez de cualquier inferencia que se buscara hacer sobre las actividades en las que se desenvuelven los voluntarios episódicos más allá de nuestra muestra.

Otra de las decisiones a la hora de participar y en algunos casos el factor que llevó a los voluntarios a

decidirse es el esquema de participación: individual o grupal. Como podemos ver en la figura 2, la mayoría de los voluntarios decidieron participar por su cuenta en el proyecto que eligieron pero muchos otros lo hicieron formando parte de un grupo. La participación con familiares o amigos fue ligeramente más popular que aquella con grupos de compañeros del trabajo o similares. Esta situación sugiere que, a pesar de que las diferentes actividades y proyectos fueron organizados y coordinados por una entidad particular, la participación se da en un esquema menos parecido al del voluntariado corporativo (VC).

Figura 2. Esquema de participación



Fuente: EVe 2018.

Habiendo tocado el punto de la posible participación como parte de un grupo del entorno laboral, cabe preguntarse qué tipo de relación mantenían los participantes con los organizadores. El 82% de los entrevistados respondió que no tenían ninguna de las relaciones sugeridas con los organizadores del

evento (figura 3); esto implica que la inmensa mayoría de los voluntarios episódicos de la muestra participan de manera independiente. En contraste, un 10% de participantes refiere haber participado mientras era empleado por uno de los organizadores en alguna calidad.

Figura 3. Relación con los organizadores

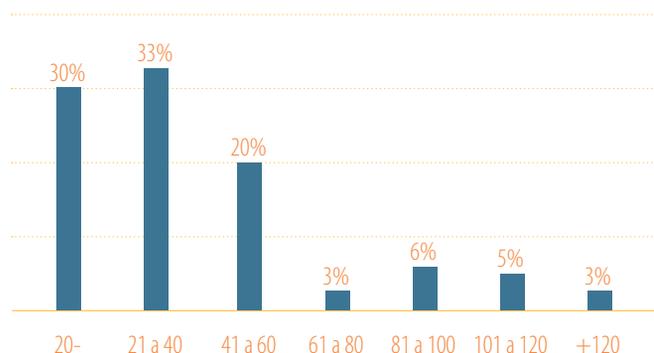


Fuente: EVe 2018.

Con el proyecto y esquema de participación elegidos y llegado el día del evento, el siguiente paso emprendido por los voluntarios fue trasladarse hasta el lugar de la actividad. En promedio, los voluntarios tardaron 45 minutos en llegar al sitio donde se llevó a cabo la actividad voluntaria, por lo que resulta plausible considerar la cercanía como uno de los factores que incidieron en la selección de la actividad. Sin embargo hay quienes llegaron a necesi-

sitar hasta ocho horas para llegar al evento, necesitando incluso salir de su estado de residencia. Para visualizar mejor esta variable, creamos intervalos de 20 minutos cada uno; los resultados se pueden ver en la figura 4. Como vemos, a una tercera parte de los entrevistados les tomó entre 20 y 40 minutos trasladarse hasta el evento y la gran mayoría, el 83%, empleó menos de una hora en llegar a sus actividades.

Figura 4. Tiempo de traslado en minutos



Fuente: EVE 2018.

Ya en el lugar del evento, los voluntarios fueron asignados a actividades concretas. En cerca de 40% de los casos, las actividades y los horarios eran fijos, así que no había posibilidad de elegir. Como se aprecia en la figura 5, en los demás los casos los voluntarios pudieron elegir estas dos características en distinta medida. En casi todos los casos, los voluntarios pudieron optar por los horarios y actividades que más

les agradaban o convenían. Aunque, como hemos reportado, no es posible ofrecer opciones en todos los casos, esta situación puede responder a un esfuerzo por parte de los organizadores de complacer a los voluntarios y mantener su motivación. Como es de suponer, algunas de estas elecciones tuvieron lugar antes del registro de los voluntarios o en algún momento previo a su desplazamiento al lugar del evento.

Figura 5. Elección de horario y actividad

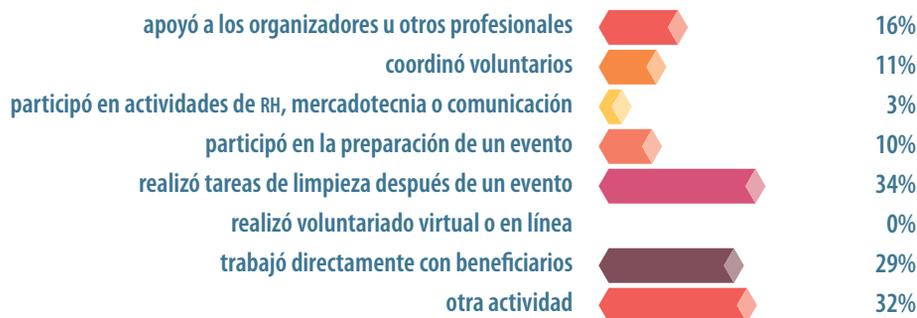


Fuente: EVE 2018.

Ahora bien, ¿de qué tipo de actividades estamos hablando? Al preguntarles sobre su participación en el conjunto de actividades sugeridas por la encuesta (pregunta con respuestas múltiples permitidas),² un tercio de los voluntarios mencionó haber trabajado directamente con los beneficiarios de los proyectos (figura 6). Cerca de un tercio más de los entrevistados mencionó haber trabajado directamente en las tareas de limpieza propias de la culminación del

evento en el que participaron. Otro tercio respondió haber participado en una actividad distinta a las sugeridas. Estas incluyeron actividades como pintar, dar mantenimiento a instalaciones, reforestar, organizar actividades para beneficiarios, limpiar parques, etc. El alto porcentaje de selección de esta opción sugiere una batería de opciones no demasiado robusta o aplicable a nuestro caso por lo que definitivamente deberá ser mejorada en futuros esfuerzos.

Figura 6. Actividad realizada por el voluntario



Fuente: EVE 2018.

² Con esto nos referimos aquí y en adelante a aquellas preguntas en las que los entrevistados podían elegir más de una respuesta, razón por la cual los porcentajes no suman 100%.

Dependiendo su nivel de complejidad, algunas actividades requieren de la capacitación del voluntario. Esta fue otra de las variables que exploró la encuesta y más adelante aportamos un poco de información en torno a la opinión del voluntario al respecto. Como vemos en la figura 7, encontramos que en solo un cuarto de los casos los entrevistados

reportan no haber recibido ningún tipo de capacitación mientras que la gran mayoría de ellos fue capacitado presencialmente el mismo día que tuvo lugar el evento. Algunos de los proyectos, el 17%, aportaron algún tipo de capacitación previa y 5% de las actividades ofrecieron alguna mecánica de capacitación en línea.

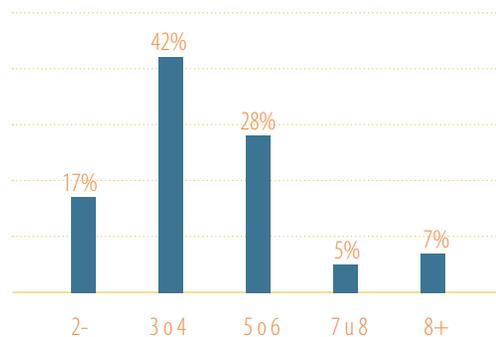


Fuente: EVE 2018.

En este punto los voluntarios están listos para llevar a cabo sus actividades, mismas que, dependiendo de su naturaleza, implicarán diferentes tiempos de dedicación para su compleción. La segunda dimensión temporal que exploramos fue la del tiempo dedicado a la actividad concreta en la que participaron los voluntarios. Encontramos que, en promedio, cada uno dedicó cerca de 11 horas a su actividad o evento.

Como se aprecia en la figura 8, la inmensa mayoría, el 87%, de los proyectos en los que se involucraron los voluntarios episódicos tomaron entre seis horas o menos en ser completadas. Ahora bien, si tomamos en cuenta que una semana laboral de ley implica la dedicación de 48 horas en una semana, 3,5% de los voluntarios se involucraron en actividades con una demanda temporal equivalente o hasta más exigente.

Figura 8. Horas dedicadas a la actividad voluntaria



Fuente: EVE 2018.

Ahora bien, cabe preguntar qué tan exitoso fue el desempeño de los voluntarios en la actividad que les asignaron. La inmensa mayoría de los voluntarios, el 89%, reportaron que pudieron completar la actividad que se les pidió. Entre aquellos que no lo consiguieron, más de un tercio aduce causas externas y cerca de un cuarto menciona necesidades familiares (figura 9). Cerca de un tercio refiere motivos

no previstos en nuestro listado, donde algunas de las menciones más frecuentes fueron el clima, compromisos laborales o problemas con la organización o logística del evento.

Hasta aquí hemos descrito las variables relativas a la actividad de VE reportada por los entrevistados. En la siguiente sección abordamos las variables que configuran la experiencia del voluntario.

Figura 9. Motivos por los que no se terminó la actividad



Fuente: EVE 2018.

Actividad de voluntariado promedio

Como ejercicio, si eligiéramos al azar una actividad de voluntariado de la muestra, la que tendría la mayor probabilidad de selección sería un evento relacionado con el medio ambiente, en el que el voluntario participó de manera individual, al que le tardó entre 20 y 40 minutos en llegar, en el que trabajó directamente con beneficiarios por entre tres y cuatro horas.

LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIO

En torno a la experiencia del participante en la actividad de VE, podemos dividir nuestros hallazgos en dos ejes. El primero es el que se dibuja desde el evento y sus organizadores hacia el voluntario y el segundo tiene que ver con las vivencias internas del voluntario.

Abordamos primero los hallazgos en torno a las variables del primer eje, donde el voluntario puede considerarse como una especie de cliente de los organizadores y del evento en el que participa; se incluyen también las distintas evaluaciones que el

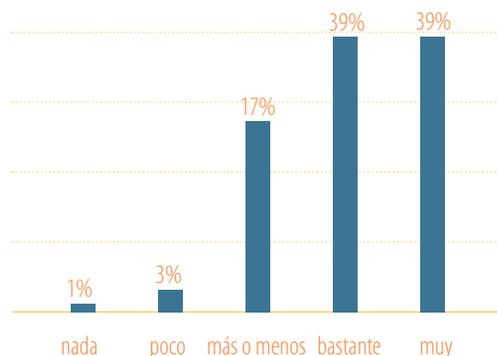
voluntario hace de la organización del evento. Los hallazgos de este apartado pueden ser de particular interés para aquellos que manejan voluntarios y organizan eventos, proyectos u actividades en las que se emplea fuerza de trabajo voluntaria.

En segundo lugar, presentamos los resultados de la encuesta en torno a las motivaciones y vivencias internas del voluntario y cómo impactan en las consideraciones del participante a la hora de ponderar futuras participaciones del voluntario en eventos similares. Estos resultados son particularmente relevantes para quienes estudian factores psicológicos de la experiencia de los voluntarios.

LA EXPERIENCIA CON EL EVENTO

La primera pregunta de interés para este apartado fue relativa a lo cómodos que se sintieron los voluntarios realizando la actividad que les fue asignada. El espectro de posibles respuestas iba de *nada cómodo* a *muy cómodo*; los resultados se pueden ver en la figura 10. Como vemos, cerca del 80% de los entrevistados reportan haberse sentido bastante o muy cómodos con la actividad que realizaron.

Figura 10. Percepción de comodidad con la actividad realizada

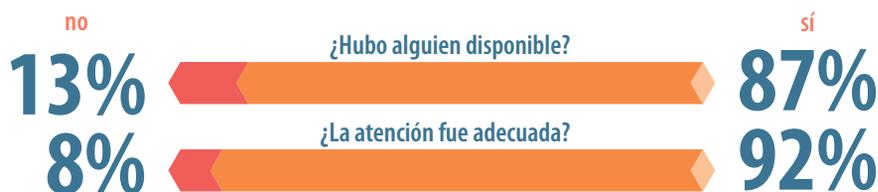


Fuente: EVE 2018.

Uno de los aspectos que impactan más fuertemente en la experiencia de los voluntarios es el nivel de comunicación y el trato que reciben por parte de los organizadores. Respecto a estas dimensiones, un factor clave es la disponibilidad de personal durante el desarrollo de los proyectos. Como se re-

sume en la figura 11, la gran mayoría, el 87%, reportó que sí hubo alguien disponible para atender sus dudas e inquietudes durante el desarrollo de la actividad. De igual manera, en el 92% de los casos la atención de estas dudas por parte de los organizadores fue adecuada.

Figura 11. Atención de dudas e inquietudes



Fuente: EVE 2018.

Otra dimensión de la experiencia del voluntario que se exploró dentro de este primer eje fue el tipo de atenciones y reconocimiento que recibieron los voluntarios por parte de los organizadores. Las distintas opciones y el porcentaje de respuesta de cada una se resumen en la figura 12. Aunque pueden entenderse de muchas maneras, algunas de estas pueden considerarse parte integral de la actividad realizada, como la comida, hidratación o refrigerios. Por otro lado está el grupo de, llamémosles así, mecanismos de agradecimiento; algunos de estos vienen de los organizadores y otros de los beneficiarios.

En un área gris que pudiéramos considerar como un incentivo se encuentra la categoría que incluye bolsas, playeras y similares. Si bien podemos especular que este tipo de obsequios no constituyen un aliciente importante que pueda equipararse a una remuneración, encontramos que en un par de instancias se reportan la entrega de boletos para even-

tos, lo cual, si se anunciaba de antemano, rompería la dinámica voluntaria de estas actividades. También encontramos que algunas personas reportan haber recibido recuerdos por parte de los beneficiarios o incluso material sobrante de las labores de mantenimiento o reforestación.

Uno de los resultados más destacables de esta categoría es que dos terceras partes de los participantes reportan haber recibido una bolsa, playera, gorra o algún artículo similar como atención o reconocimiento. Sabemos que el organizador de los eventos tiene la costumbre de entregar, cuando menos, una playera a cada voluntario por lo que esta situación estaría directamente relacionada con el sesgo de selección del marco muestral. También habríamos esperado un nivel más alto de utilización de algún mecanismo de agradecimiento, siendo que este factor suele reportarse como importante en la literatura sobre administración de voluntarios.

Figura 12. Atenciones y reconocimientos recibidos

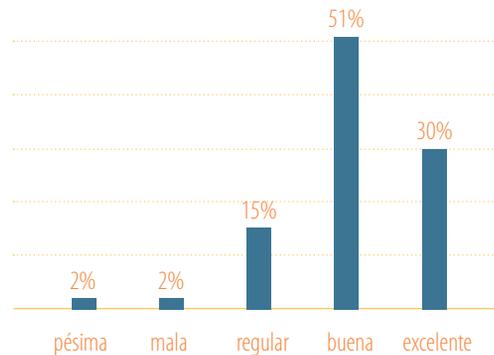


Fuente: EVE 2018.

Para conocer la opinión global de los voluntarios respecto de la atención recibida por parte de los organizadores, les pedimos que calificaran dicha atención en una escala desde *pésima* hasta *excelente*. La figura 13 resume estos resultados. El 81% de los voluntarios considera que la atención que recibieron

fue por lo menos buena; 30% la califica incluso de excelente. Sobre esta variable en particular, probablemente haya que enfocarse en la quinta parte de entrevistados que considera haber recibido una atención entre *pésima* y *regular* para encontrar dinámicas distintas.

Figura 13. Calificación otorgada a los organizadores

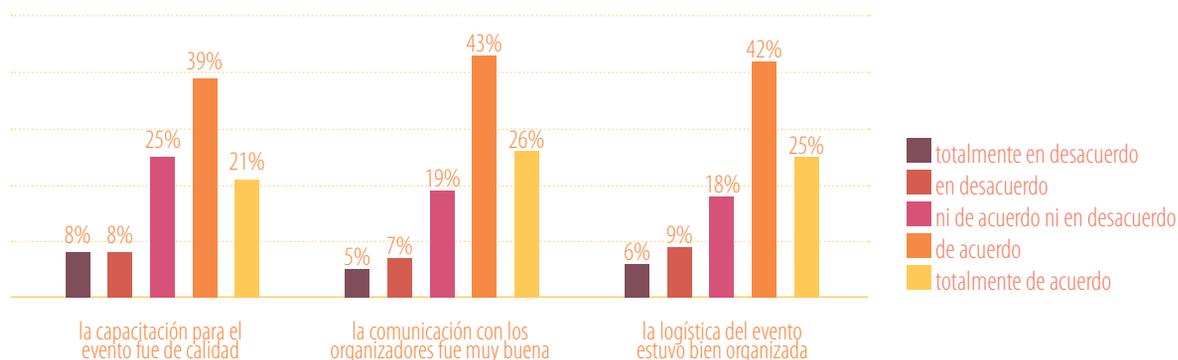


Fuente: EVE 2018.

Mediante una dinámica similar, preguntamos a los voluntarios qué tan de acuerdo estaban con una serie de enunciados relativos a otras dimensiones de la organización del evento; tales enunciados y sus resultados se presentan en la figura 14. Encontramos que para las tres categorías, logística, capacitación y comunicación, cerca de 40% de los participantes reportaron estar *de acuerdo* con los enunciados que calificaban positivamente estas dimensiones. Como en otros casos, lo interesante yace en las percepciones negativas. Si consideramos las tres primeras op-

ciones como negativas, la pregunta que acumula mayores respuestas con este nivel es la relativa a la capacitación, con un 41% de los participantes con una percepción negativa contra 33% para la logística y 31% para la comunicación, respectivamente. Esta tendencia se confirma si consideramos que la capacitación fue la categoría que recibió el mayor porcentaje de respuestas con *totalmente en desacuerdo* (8%). Estos resultados indican que la capacitación para los eventos es una clara área de oportunidad.

Figura 14. Nivel de acuerdo con enunciados relativos a la organización el evento



Fuente: EVE 2018.

Finalmente, en torno a las variables relativas a la satisfacción del voluntario con la organización del evento, realizamos un ejercicio para conocer su satisfacción global con la calidad del mismo. Para esto, construimos un índice combinando las tres variables en cuestión, asignándole el mismo peso a cada una, considerando los resultados de la escala de valoración y estandarizando los resultados para que las puntuaciones estuvieran dentro de una escala que

va del 0 al 100. El resultado fue una puntuación de 73.66. Esta puntuación por sí sola puede apreciarse como relativamente baja pero en realidad cobrará significado cuando se pueda comparar con los resultados de otros países. Ampliando el ejercicio a algunos segmentos de la muestra, no encontramos diferencias particularmente destacables. Puede hacerse un estudio más cuidadoso de estos resultados pero aquí nos conformaremos con este resultado global.

Pasemos ahora a las variables que nos permiten conocer aspectos particulares de la experiencia interna del voluntario episódico.

MOTIVACIONES Y VIVENCIAS

La primera de las variables que nos ofrecen una mirada a las vivencias internas del voluntario es la que capturó las motivaciones que lo impulsaron a participar. Utilizando una batería de posibilidades, le pedimos a los participantes que eligieran todas las motivaciones que consideraran habían animado su

involucramiento en las actividades voluntarias; las motivaciones y sus resultados se resumen en la figura 15. Para 50% de los voluntarios la motivación más aludida de todas fue: ser un ejemplo para otros. La segunda motivación fue la de cumplir con un deber cívico y en tercer lugar quedó buscar una actividad divertida o productiva, seguida muy de cerca por la de satisfacer una necesidad emocional. Las primeras dos motivaciones son, de alguna manera, de corte más social mientras que las segundas dos podrían caracterizarse como de corte más individual.

Figura 15. Motivaciones



Fuente: EVE 2018.

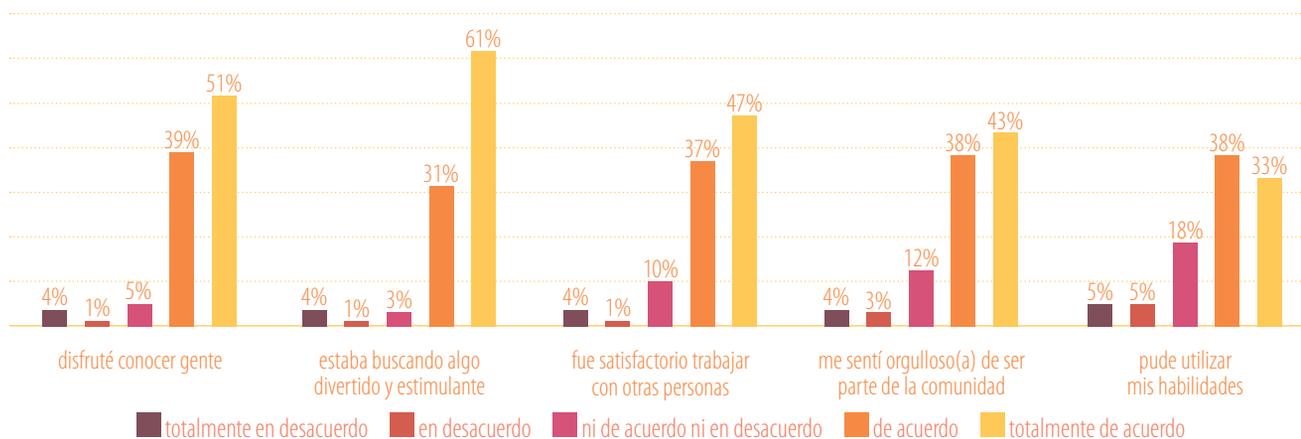
En cuanto a la experiencia interna del voluntario, hicimos un ejercicio similar al que hicimos sobre el nivel de acuerdo en torno a la organización del evento; los enunciados y sus resultados se resumen en la figura 16. Los cinco enunciados en cuestión toca-

ban temas relativos a conocer gente, buscar actividades divertidas y estimulantes, la satisfacción de trabajar con otras personas, sentirse orgulloso de ser parte de la comunidad y utilizar sus habilidades, respectivamente.

Si reclasificamos las respuestas poniendo en un conjunto las tres primeras —desacuerdo— y en otro las últimas dos —acuerdo—, encontramos que el enunciado que con el más alto nivel de acuerdo fue el relativo a la participación como un medio para encontrar algo divertido y estimulante que hacer. Este resultado, junto con el que obtuvo el tercer lugar de las motivaciones, habla de la búsqueda de actividades de esparcimiento a través del voluntariado.

En el extremo opuesto, el enunciado con menos acuerdo es el relativo al empleo de las habilidades del voluntario en la actividad que desempeñó. Esta categoría es incluso la única para la que el porcentaje que eligió *de acuerdo* sea más alta que la de *totalmente de acuerdo*. Esta es una buena pista que podría servir para indagar más sobre qué tan bien aprovechados se sienten los voluntarios en las actividades que les asignan.

Figura 16. Nivel de acuerdo con enunciados relativos a la experiencia del voluntario



Fuente: EVE 2018.

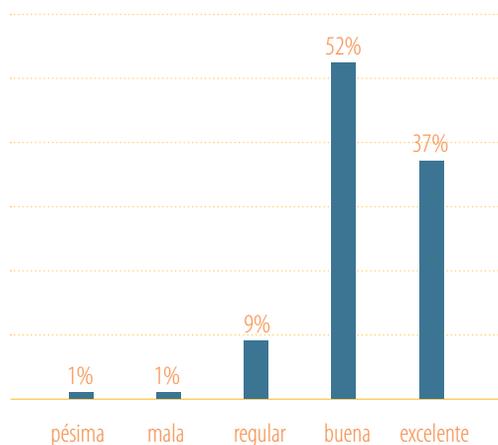
Como fue el caso con las variables que recogen la satisfacción de los voluntarios con la calidad del evento, creamos un índice para valorar de manera global la satisfacción individual de las personas que participaron con la experiencia vivida. Aunque algunas de estas variables se pueden interpretar de diversas maneras (por ejemplo, disfrutar conociendo gente es un aspecto que depende de la persona-

alidad del voluntario) el resultado nos da cierta idea de la satisfacción general del voluntario. El resultado global del índice fue de 82.52. Esto habla, a grandes rasgos y con las debidas precauciones, de que aunque hay aspectos de su experiencia por mejorar desde el punto de vista de la organización, los participantes están relativamente satisfechos con su experiencia individual.

Finalmente, pedimos a los voluntarios que le dieran una calificación a su experiencia como voluntarios. El resumen de los resultados de esta pregunta se puede ver en la figura 17. Encontramos que a pe-

sar de las insatisfacciones en otras dimensiones, cerca de 90% de los voluntarios califica positivamente su experiencia, con más de una tercera parte calificándola de excelente.

Figura 17: Calificación de la experiencia como voluntario



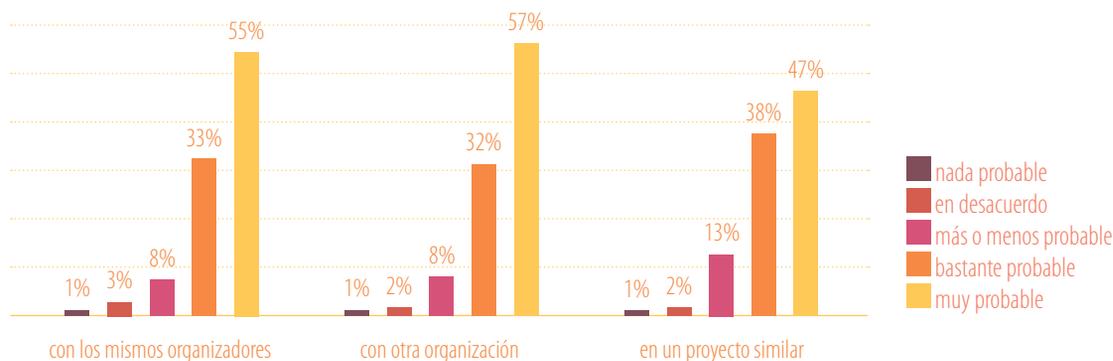
Fuente: EVE 2018.

Es muy probable que la experiencia que se llevaron los voluntarios en la actividad reportada influyera sus decisiones en torno a futuras participaciones en actividades de voluntariado, sobre todo para aquellos que participaron por primera vez en un evento de esta naturaleza. Para indagar sobre esto le preguntamos a los voluntarios —justamente— qué tan probable era que, con base en su experiencia en la actividad reportada, participaran en un evento futuro con los mismos organizadores, con otra organización y en un proyecto similar (independientemente del organizador). Para esta pregunta volvimos a utilizar una escala pero esta vez de probabilidad. Los

resultados de estas preguntas se pueden ver en la figura 18. Como vemos, todas las preguntas recibieron una mayor cantidad de respuestas positivas, en la categoría *muy probable* seguida de *bastante probable*. En el extremo opuesto, si sumamos todas las de baja probabilidad y probabilidad neutral, encontramos que la participación en un proyecto similar acumula menor probabilidad. No se aprecian diferencias significativas entre la preferencia por participar con los mismos organizadores o con otros.

Hasta aquí lo relativo a la experiencia de los voluntarios. Pasemos ahora a conocer un poco a los voluntarios que hemos estado describiendo.

Figura 18: Probabilidad de participar como voluntario en el futuro



Fuente: EVE 2018.

EL PERFIL DE LOS VOLUNTARIOS

En esta sección ofrecemos nuestros hallazgos en torno al perfil de los voluntarios. Hemos separado los resultados en dos vertientes. La primera, que hemos denominado filantrópica, nos permite conocer un poco acerca de las costumbres de los voluntarios episódicos en torno a la donación y experiencias pasadas de voluntariado. La segunda, la sociodemográfica, nos aporta una visión sobre quiénes son los voluntarios episódicos del estudio.

PERFIL FILANTRÓPICO

Además de sus características sociodemográficas, mismas que abordaremos en la próxima sección, otro aspecto relevante del perfil de los voluntarios epi-

sódicos es su historial filantrópico. Para averiguar más sobre esta dimensión, incluimos en el cuestionario preguntas sobre el involucramiento de los entrevistados en actividades voluntarias y sobre las donaciones de dinero que han hecho en el pasado.

La primera pregunta en este rubro fue sobre su historial reciente como voluntarios, cuyos resultados se resumen en la figura 19. Para la mayoría de los participantes, la actividad reportada en la encuesta fue la primera del año (de los últimos 12 meses). Entre aquellos para los que este no era el caso, una tercera parte (14% del total de voluntarios) se encontraba repitiendo en un proyecto de los mismos organizadores.

Figura 19. Participación previa en actividades voluntarias

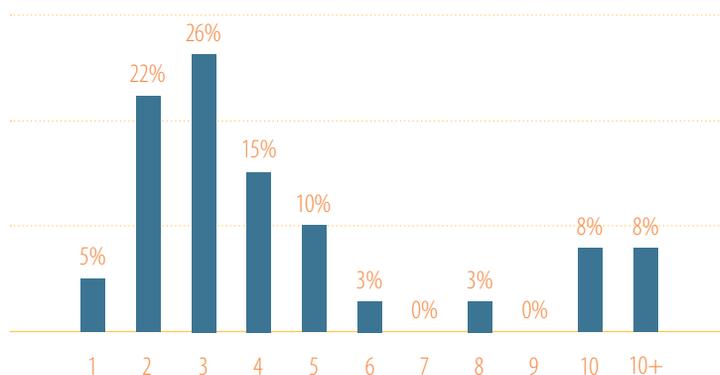


Fuente: EVE 2018.

La segunda pregunta relativa al historial de los participantes indagaba sobre la regularidad de su involucramiento en actividades voluntarias. Encontramos que dos tercios de los voluntarios episódicos de la muestra afirman no ser voluntarios de manera regular. Entre aquellos dentro del tercio que sí lo son, la antigüedad como voluntarios regulares va desde el año hasta los 40 años de actividad, con un promedio general para este segmento de voluntarios de poco más de cinco años. La figura 20 muestra la fre-

cuencia relativa del número de años como voluntario entre quienes se declaran voluntarios regulares. La antigüedad más frecuente es de tres años, con más de la mitad de voluntarios regulares reportando dos o tres años de antigüedad. Un 16% reportan una antigüedad de por lo menos diez años como voluntarios. Debemos mencionar que en los resultados de esta variable es evidente un cierto sesgo de redondeo, patente en falta de voluntarios reportando siete o nueve años de antigüedad.

Figura 20. Antigüedad como voluntario en años



Fuente: EVE 2018.

La última de las variables del perfil filantrópico relativa a voluntariado es la de la preferencia de formato; sus resultados pueden verse en la figura 21. Esta variable buscaba conocer el esquema predilecto de voluntariado de los participantes: el regular o el ocasional. Este segundo es el que, de acuerdo con la definición puede interpretarse como VE. Encon-

tramos que cerca de la mitad de los participantes indican que ambos formatos de voluntariado son de su agrado. Entre aquellos que sí tienen una preferencia, son más los que eligen participar como voluntarios de manera ocasional o episódica que aquellos que prefieren hacerlo de manera regular, con 30% y 21% respectivamente.

Figura 21. Preferencia de formato de participación voluntaria



Fuente: EVE 2018.

Otra de las dimensiones que conforman el perfil filantrópico de los voluntarios es la relativa a la donación. Para indagar sobre esta variable, preguntamos a los voluntarios sobre los donativos que hicieron en el pasado inmediato; los resultados de esta pregunta se presentan en la figura 22. El 68% de los encues-

tados reportaron no haber hecho ningún donativo de dinero en el último año (12 meses previos). Entre los que sí lo hicieron, cerca de 10% (3% de todos los voluntarios) afirman haber donado dinero a alguna de las organizaciones que llevaron a cabo el evento de VE en el que participaron.

Figura 22. Donación de dinero en el último año



Fuente: EVE 2018.

Hasta aquí la cara filantrópica del perfil de los voluntarios, en la siguiente sección presentamos nuestros resultados en torno su perfil sociodemográfico.

Terremoto del 19 de septiembre de 2017

Aunque no formaba parte del cuestionario original, dada la gravedad de las consecuencias del terremoto que tuvo lugar el 19 de septiembre de 2017, decidimos incluir una pregunta para sondear a los voluntarios episódicos para saber si brindaron algún tipo de apoyo a los damnificados. El 85% de los encuestados brindaron apoyo de cuando menos una de las tres maneras propuestas en la pregunta y el 8% respondió que había participado de las tres maneras.

Figura especial. Apoyo a damnificados



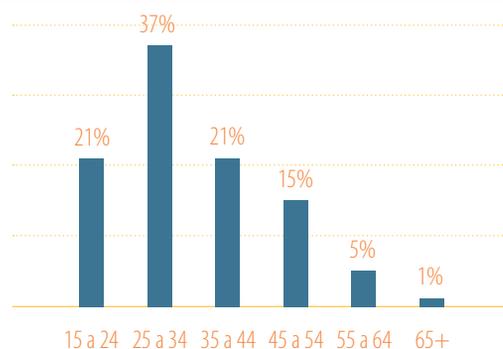
Fuente: EVE 2018.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS VOLUNTARIOS

Antes de comenzar, cabe hacer explícita una segunda ausencia importante en nuestra base de datos que impacta directamente en la descripción de los perfiles sociodemográficos de los voluntarios. Por los mismos motivos que mencionamos anteriormente, el lugar de origen o residencia de los entrevistados no fue recolectado. No solo pierde riqueza nuestro esfuerzo por aportar una fotografía del fenómeno sino también los futuros análisis que hubieran podido aprovechar esta variable. Sin embargo, y como en el caso del lugar donde se realizó la actividad voluntaria, lo que podemos señalar sin esta información es mucho todavía.

La primera variable de interés recolectada para esta sección es la edad. El rango de edades de los voluntarios va desde los 15 hasta los 69 años de edad y la edad promedio de nuestra muestra resultó ser de 32 años. Para visualizar mejor el comportamiento de esta variable, clasificamos las edades en décadas, comenzando por el valor mínimo de la muestra. Como se observa en la figura 23, la mayoría de los voluntarios se ubica en la década de entre 25 y 34 años de edad, flanqueada por aquellos en las décadas previa y siguiente con prácticamente un quinto de la muestra cada una. Las clasificaciones etarias son siempre arbitrarias pero si nos ceñimos a lo estipulado por la Organización de las Naciones Unidas, podemos decir que el 21% de los voluntarios episódicos de la muestra son jóvenes. Ampliando un poco esta definición al corte empleado más frecuentemente por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), es decir, hasta los 29 años, este grupo abarcaría cerca del 40% de la muestra.

Figura 23. Grupos etarios



Fuente: EVE 2018.

En cuanto al sexo de los voluntarios (figura 24), la muestra recogió un número mayor de mujeres que de hombres, siendo una mayoría de los entrevistados, 53%, del sexo femenino y 47% del masculino.

Figura 24. Sexo

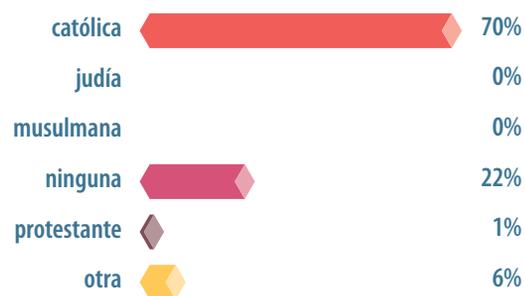


Fuente: EVE 2018.

Siguiendo con las variables más estrechamente relacionadas con la identidad de los voluntarios, toca el turno a la religión. Para esta dimensión se realizaron dos preguntas. En la primera se le pidió a los entrevistados que indicaran la religión que profesan. Esta es una de las preguntas que fue necesario adaptar al contexto mexicano, ya que las categorías originales no tenían mucho sentido en nuestro caso.

Para ello, utilizamos información del INEGI³ para crear una clasificación que fuera capaz de recoger las religiones más importantes del país; las opciones de respuesta resultantes se pueden ver en la figura 25. Como era de esperarse, encontramos que la gran mayoría de los voluntarios indicó profesar la religión católica y que un 22% no profesa ninguna.

Figura 25. Identidad religiosa



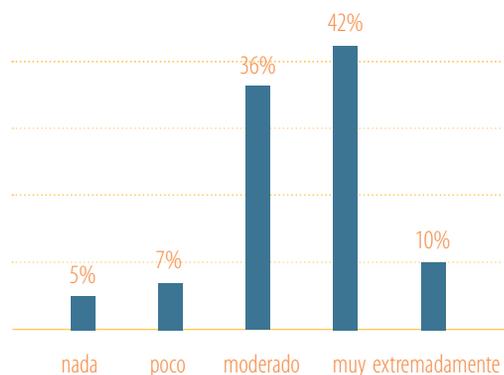
Fuente: EVE 2018.

³ INEGI (2010). Clasificación de religiones 2010. México: INEGI.

La segunda pregunta fue relativa a la religión giraba en torno a la importancia que cada voluntario le da a la religión en su vida cotidiana. La pregunta se estructuró de manera que se pudiera seleccionar dicha importancia dentro de una escala de cinco posibilidades como se aprecia en la figura 26. El hallazgo en este rubro es que, entre aquellos que profesan

una religión, más del 50% consideran que su religión es, por lo menos, muy importante en su vida cotidiana. Como en otros casos, quizá lo más interesante esté más bien en el polo negativo de las respuestas; cabe preguntarse, en ese caso, la relevancia de profesarla y el impacto que esto pudiera tener en sus actitudes filantrópicas.

Figura 26: Importancia de la religión en la vida cotidiana



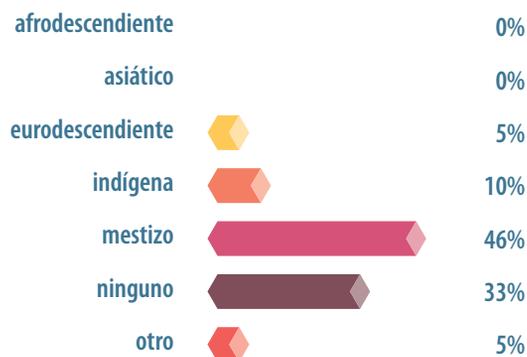
Fuente: EVE 2018.

Otra de las preguntas que hubo que adaptar al contexto mexicano fue la relativa a la identidad étnica. Como en el caso de la religión empleamos y adaptamos una clasificación utilizada por el INEGI,⁴ resultando en las categorías que se observan en la figura 27. La mayoría de los entrevistados, el 46%, dijeron identificarse más con la etnicidad mestiza, mientras que un 10% se adscribió a la etnicidad in-

dígena y 5% a la eurodescendiente. El resultado más notable de esta variable es quizá el hecho de que un tercio de los entrevistados (33%) haya elegido la opción *ninguna*. Es muy tentador especular sobre este resultado pero nos conformaremos con sugerir un posible rechazo de los entrevistados a la pregunta y las categorías que en ella se sugerían. No hubo voluntarios con etnicidad asiática ni afrodescendiente.

⁴ INEGI (2016). Encuesta Nacional de los Hogares: Módulo de movilidad social intergeneracional. México: INEGI.

Figura 27. Identidad étnica

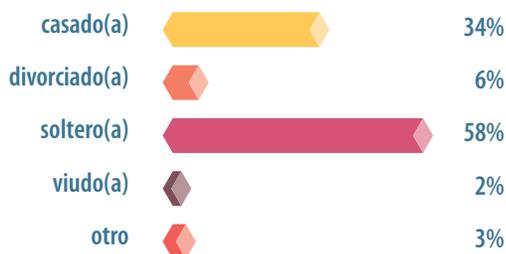


Fuente: EVE 2018.

La siguiente variable sociodemográfica de interés es el estado civil de los participantes. Más de la mitad de los voluntarios episódicos de la muestra, el

58%, son solteros, mientras que un tercio, 34%, son casados. Los resultados completos están reportados en la figura 28.

Figura 28. Estado civil

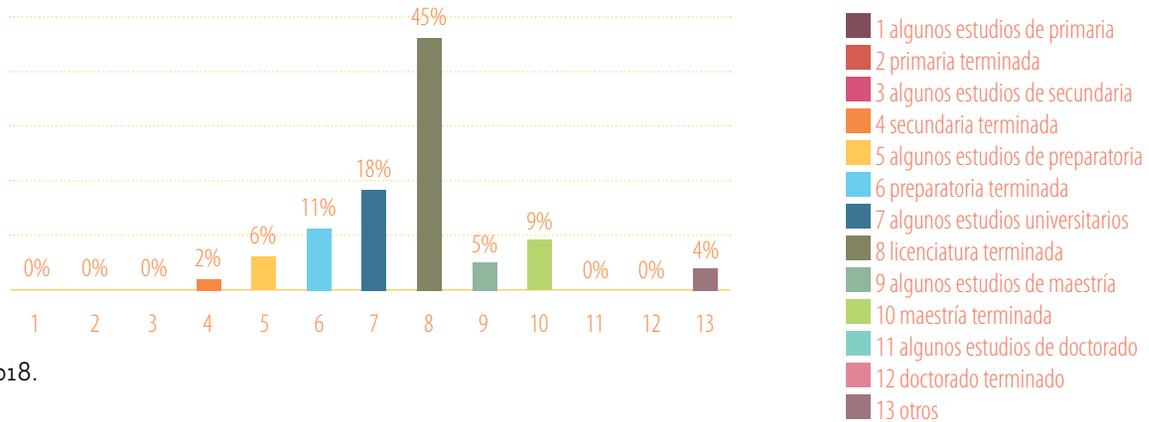


Fuente: EVE 2018.

Otra de las variables de corte socioeconómico que se exploraron en el estudio fue la del nivel de escolaridad. La encuesta encontró que prácticamente todos los voluntarios episódicos de la muestra tie-

nen la preparatoria terminada, que la gran mayoría, cerca del 60%, tiene por lo menos estudios de licenciatura y que el 15% tiene por lo menos algunos estudios de posgrado (figura 29).

Figura 29. Escolaridad



Fuente: EVE 2018.

La siguiente variable fue la situación ocupacional de los voluntarios. Para indagar sobre ella, se les pidió elegir los enunciados que describían mejor su situación laboral. La batería completa de categorías y sus resultados se puede apreciar en la figura 30. Como se ve, a pesar de que algunas de estas cate-

gorías son, al menos en teoría, mutuamente excluyentes, existen muchas combinaciones interesantes posibles. Aquí nos limitaremos a destacar que encontramos que 55%, tiene un empleo de tiempo completo, el 16% declara ser estudiante y cerca de un 6.5% no estudia ni trabaja.

Figura 30. Situación ocupacional

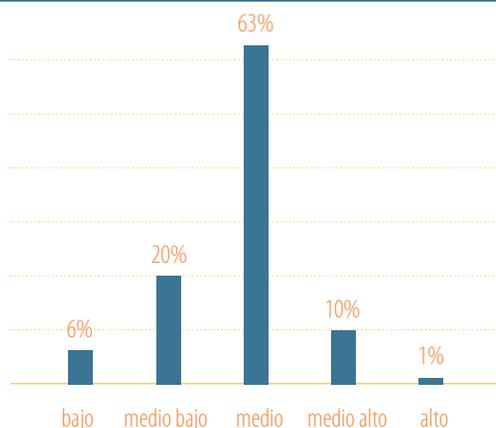


Fuente: EVE 2018.

Finalmente, para perfil socioeconómico de los voluntarios episódicos se completa con el nivel de ingresos al que consideran pertenecer (figura 31). La inmensa mayoría de los entrevistados se autoadscribe a alguna de las categorías de ingresos medios. Previendo esta situación, buscamos ampliar la re-

solución de esta categoría agregando subcategorías a la izquierda y la derecha de los ingresos medios. Si observamos los extremos, con esta clasificación encontramos que una quinta parte de la población se considera de ingresos bajos o medios bajos y cerca de una décima parte se ubica en los ingresos altos.

Figura 31. Nivel de ingresos percibido



Fuente: EVE 2018.

Dejamos hasta aquí lo relativo a la descripción de los resultados de cada variable. En la siguiente sección realizamos algunos cruces de interés entre variables de la muestra que exhiben comportamientos interesantes.

Perfil del voluntario promedio

Si seleccionáramos a un voluntario de nuestra muestra de manera aleatoria, el perfil con mayor probabilidad de selección sería una mujer de entre 25 y 30 años de edad, soltera, católica, con licenciatura, que trabaja de tiempo completo, que se identifica como mestiza y se considera de ingresos medios.

ALGUNOS CRUCES DE INTERÉS

Para complementar la descripción que hemos presentado a lo largo de este capítulo sobre los resultados de la encuesta, decidimos realizar algunos cruces que van más allá de la descripción de variables aisladas con el fin de tener una mejor comprensión del comportamiento de los voluntarios episódicos. En las siguientes secciones presentamos algunos cruces que consideramos interesantes utilizando como base el esquema de participación (primera subsección), la motivación para participar como voluntarios (segunda subsección) y los donativos de dinero (tercera subsección).

ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN

Como vimos en la segunda sección, podemos clasificar a los voluntarios según el esquema en el que participaron en sus respectivas actividades de voluntariado: individual o grupal. A la participación grupal que se dio a través de un grupo del trabajo, iglesia o similar la denominaremos *institucional* y a la que tuvo lugar mediante un grupo de amigos o familiares *personal*. A continuación presentamos algunos cruces donde fue posible ubicar diferencias destacables para estos grupos.

Habíamos ya observado en la figura 2 que ser un ejemplo para otros fue la motivación principal de los voluntarios. Como se observa en el cuadro 1, esta situación se mantiene entre los distintos esquemas de participación. Sin embargo, entre aquellos que participaron de manera individual, esta motivación, aunque sigue siendo la más mencionada, destaca por estar considerablemente más abajo que las alternativas grupales, disminuyendo la media global.⁵ De manera análoga, entre quienes participaron de forma institucional, satisfacer una necesidad espiritual es por mucho, 7% por debajo de la media, menos importante que para los otros dos grupos. Destaca también que entre los participantes del esquema personal, participar para ser parte de una actividad divertida o productiva fue mucho más mencionada que en los otros dos grupos, quedando 7% por arriba de la media, caso opuesto a lo que sucede en el grupo institucional para este mismo motivador.

⁵ En esta sección, usaremos *media* para referirnos a la media de la muestra; no debe confundirse con la media que se podría obtener de las filas de los cuadros, misma que no se reporta en ninguna de ellas.

Cuadro 1: Esquema de participación por motivación

Motivación	Individual	Grupal		Media
		Institucional	Personal	
	Esquema de participación			
Cumplir con un deber cívico	42%	36%	40%	40%
Satisfacer una necesidad emocional	35%	22%	36%	33%
Satisfacer una necesidad espiritual	25%	13%	20%	21%
Ser un ejemplo para otros	45%	58%	56%	50%
Una actividad divertida o productiva	36%	24%	43%	36%

Fuente: EVE 2018.

En lo que toca a las diferencias por sexo, en el cuadro 2⁶ se distingue que las mujeres tienen una mayor presencia en el esquema individual y el personal, situación que se invierte en el esquema institucional de participación.

⁶ Nótese que en los casos en los que las variables de las filas las opciones de respuesta son mutuamente excluyentes, la suma en cada columna es la que debe de ser 100%. En algunos casos se presentan las opciones más populares, por lo que esta suma no alcanza el 100%.

Cuadro 2: Esquema de participación por sexo

Sexo	Individual	Grupal		Media
	Esquema de participación			
		Institucional	Personal	
Femenino	56%	40%	59%	53%
Masculino	44%	60%	41%	47%

Fuente: EVE 2018.

También llevamos a cabo estos cruces para el estado civil; el resumen de estos resultados está en el cuadro 3. El grupo con una desviación más importante de la media es el de los casados que participan de manera institucional. Este grupo presenta un resultado que es 10% más grande que el que exhiben los casados de manera global. Los demás grupos no exhiben diferencias significativas.⁷

Cuadro 3: Esquema de participación por estado civil

Estado civil	Individual	Grupal		Media
	Esquema de participación			
		Institucional	Personal	
Casado	29%	43%	34%	33%
Divorciado	7%	3%	5%	5%
Otro	4%	0%	4%	3%
Soltero	58%	52%	56%	57%
Viudo	2%	1%	1%	2%

Fuente: EVE 2018.

⁷ A propósito del uso de esta expresión, no está de más recordar que todos los análisis presentados en este capítulo son de carácter exploratorio; *significativo* no significa aquí *estadísticamente significativo*.

Como vimos en la sección del perfil sociodemográfico de los voluntarios, la gran mayoría de los voluntarios episódicos cuenta con, al menos, algunos estudios de licenciatura. Ahora, veamos qué pasa si dividimos a los voluntarios entre esta mayoría y aquellos que tienen hasta educación media superior completa y nos enfocamos en su esquema de participación; para este ejercicio no se consideran las respuestas de la opción *otra* por lo que la media tampoco la considera y no refleja lo que aparece en la figura 29. Como lo indica el cuadro 4, el hallazgo más notable en este rubro es que la participación institucional se encuentra visiblemente cargada hacia el grupo con mayor nivel de escolaridad. Recordemos que esta categoría no solo abarca a aquellos que participaron como miembros de un grupo de la esfera laboral.

Cuadro 4: Esquema de participación por escolaridad

Escolaridad	Individual	Grupal		Media
	Esquema de participación			
		Institucional	Personal	
Hasta educación media superior completa	21%	11%	22%	19%
A partir de algunos estudios de licenciatura	79%	89%	78%	81%

Fuente: EVE 2018.

Hasta aquí lo relativo al esquema de participación. Veamos ahora lo que sucede con las diferentes motivaciones que impulsan a los voluntarios.

MOTIVACIÓN

Otro conjunto de cruces que consideramos interesante realizar y que dio algunos resultados fue el de las motivaciones: ¿qué impulsa a los voluntarios de distintos segmentos a participar? Para el ejercicio elegimos, entre las motivaciones que recibieron más menciones, aquellas que tenían que ver con ser un ejemplo para otros, cumplir con un deber cívico y satisfacer una necesidad inmaterial. Esta última categoría resulta de la unión de las categorías *satisfacción emocional* y *satisfacción espiritual*; se combinaron de manera que simularan haber sido una sola opción del cuestionario. Si recuperamos los resultados de la figura 15 y los comparamos con esta nueva variable, obtenemos los resultados que aparecen en la figura 32, que son los mismos resultados pero con las necesidades emocional y espiritual recodificadas.

Figura 32. Motivaciones más mencionadas



Fuente: EVE 2018.

Ahora vayamos con los cruces. El primer cruce de esta sección fue con las variables que nos hablan de la probabilidad de que un participante se vuelva a involucrar con eventos de VE en el futuro, tanto con los mismos organizadores como con otros. En

ambas variables la escala de posibles respuestas tenía cinco opciones que iban desde *nada probable* hasta *muy probable*. Para este ejercicio agrupamos las dos negativas y la neutral en *probabilidad baja* y las dos positivas en *probabilidad alta*. Los resultados se presentan en los cuadros 5 y 6; por si cupiera duda *ejemplo* corresponde a *ser un ejemplo para otros*, *deber* a *cumplir con un deber cívico* y *necesidad* a la variable que creamos para agrupar a las necesidades inmateriales.

En realidad no se aprecian variaciones importantes de la media para ningún grupo salvo, tal vez, el de la motivación *necesidad*, que presenta resultados más extremos para ambas probabilidades. Es decir, reporta una probabilidad alta en un porcentaje más alto que la media y una probabilidad baja en un porcentaje más bajo que la media. En el caso de la participación de los voluntarios en eventos con organizadores distintos, se aprecia que la gente de estas tres motivaciones tiene comportamientos más extremos que la media tanto en la baja probabilidad como en la alta.

Cuadro 5. Motivación por probabilidad de participar en un evento de los mismos organizadores

Probabilidad	Ejemplo	Deber	Necesidad	Media
	Motivación			
Baja	8%	10%	7%	11%
Alta	92%	90%	93%	89%

Fuente: EVE 2018.

Cuadro 6. Motivación por probabilidad de participar en un evento con organizadores diferentes

Probabilidad	Ejemplo	Deber	Necesidad	Media
	Motivación			
Baja	12%	13%	13%	16%
Alta	88%	87%	87%	84%

Fuente: EVE 2018.

Veamos ahora lo que sucede al cruzar los tres motivadores de esta sección con un par de variables sociodemográficas. En el cuadro 7 vemos el cruce con el sexo de los participantes. Las primeras dos motivaciones tienen una participación prácticamente idéntica para cada sexo. En donde sí vemos diferencias marcadas es en la motivación por necesidades inmateriales, donde la balanza se inclina decididamente hacia el lado femenino. Estos datos aportan indicios para plantear un escenario en el que la participación femenina parece relacionarse más con una experiencia personal respecto de los hombres.

Cuadro 7. Motivación por sexo

Sexo	Ejemplo	Deber	Necesidad	Media
	Motivación			
Femenino	50%	50%	64%	53%
Masculino	50%	50%	36%	47%

Fuente: EVE 2018.

Realizamos los mismos cruces pero esta vez con el estado civil de los participantes; el resultado está en el cuadro 8. Como vemos, la participación de los casados es mucho más baja que su media global en la motivación necesidad; las motivaciones principales de este segmento son ser un ejemplo para los demás y cumplir con un deber cívico. Esta situación pareciera invertirse en el caso de los solteros, para quienes el motivador principal es satisfacer una necesidad emocional o espiritual. Esta información nos invita a sugerir que a los solteros los impulsa más una dinámica interior relacionada con la experiencia personal.

Cuadro 8. Motivación por estado civil

Estado civil	Ejemplo	Deber	Necesidad	Media
	Motivación			
Casado	41%	40%	26%	33%
Divorciado	5%	7%	6%	5%
Otro	3%	3%	3%	3%
Soltero	50%	49%	64%	57%
Viudo	1%	2%	1%	2%

Fuente: EVE 2018.

Con esto cerramos la sección sobre las motivaciones de los voluntarios. Ahora abordaremos un indicador importante del perfil filantrópico de los participantes: los donativos en dinero.

DONATIVOS EN DINERO

Como vimos en la sección del perfil filantrópico, el 32%⁸ de los participantes donó dinero a alguna organización sin fines de lucro en el año previo a su participación más reciente como voluntarios episódicos. En esta sección exploramos algunos cruces con esta variable importante para comprender mejor esta dimensión del perfil de los voluntarios.

Aunque, como hemos mencionado, la participación en proyectos de alguna causa en particular se encuentra sesgada de origen por las características del marco muestral, los perfiles filantrópicos de los voluntarios dentro de cada causa no lo están. Por ello, cabe preguntarse si existen diferencias importantes para esta variable entre quienes participan en las diferentes causas. Para ello elegimos las tres más importantes, razón por la cual no suman 100%; los resultados se presentan en el cuadro 9. Como vemos, entre aquellos que sí donaron la participación en proyectos de asistencia social y ciudadanía es mayor que entre los que no lo hicieron. En este segundo grupo la participación en causas medioambientales es más pronunciada.

⁸ Las cifras reportadas en todo el capítulo han sido redondeadas a números enteros. En la figura 22, el dato que aquí presentamos suma 33% pero esto es únicamente por cuestiones de redondeo. Esta diferencia se puede presentar en otras cifras reportadas pero nunca excederá el 1%, por lo que no es relevante.

Cuadro 9. Donación por causa del proyecto

Causa	No	Sí	Media
	Donación de dinero		
Asistencia social	21%	27%	33%
Ciudadanía	8%	12%	9%
Medio ambiente	65%	55%	62%

Fuente: EVE 2018.

Para esta dimensión también realizamos los cruces con la probabilidad de que el voluntario participe en un evento futuro. La escala fue recodificada de la misma manera, con las tres primeras opciones en probabilidad *baja* y las últimas dos en *alta*. Los resultados se reportan en los cuadros 10 y 11. Como vemos en el cuadro 10, aunque las diferencias parecen no ser importantes, el grupo que donó dinero señala una mayor disposición a participar en eventos de los mismos organizadores en el futuro. Respecto a la probabilidad de participación en eventos organizados por entidades distintas, en el cuadro 11 se puede apreciar que, entre los que no donaron dinero, la probabilidad es más baja que en el caso anterior; la situación prácticamente no cambia entre los que respondieron que sí.

Cuadro 10. Donación por probabilidad de participar en un evento de los mismos organizadores

Probabilidad	No	Sí	Media
	Donación		
Baja	12%	8%	11%
Alta	88%	92%	89%

Fuente: EVE 2018.

Cuadro 11. Donación por probabilidad de participar en un evento con organizadores diferentes

Probabilidad	No	Sí	Media
	Donación		
Baja	18%	10%	16%
Alta	82%	90%	84%

Fuente: EVE 2018.

Finalmente, donde se distinguen diferencias relevantes es en el rubro de la escolaridad. Para esta variable volvimos a agrupar los distintos niveles de escolaridad como en el cuadro 4, sin incluir la opción *otra*; los resultados se muestran en el cuadro 12. El hallazgo más visible es que son más los que cuentan con educación superior entre los que sí donaron que entre los que no lo hicieron. Cabe recordar aquí que la pregunta solo consulta si existió la donación y no recoge la cantidad de dinero que se donó.

Cuadro 12. Donación por escolaridad

Escolaridad	No	Sí	Media
	Donación		
Hasta educación media superior completa	22%	13%	19%
A partir de algunos estudios de licenciatura	78%	87%	81%

Fuente: EVE 2018.

Aunque es posible realizar muchas combinaciones más, estos fueron los cruces que aportaron información más relevante en nuestro análisis preliminar. Ahora paramos a la última sección, donde aportamos algunos resultados de las muestras de otros países.

UNA MIRADA AL VOLUNTARIADO EPISÓDICO ALREDEDOR DEL MUNDO

Como mencionamos en la introducción, los datos que hemos aportado provienen de una encuesta que forma parte de un proyecto internacional. Tal proyecto se encuentra todavía en desarrollo, y aun son, al momento de escribir esto, pocas las bases de datos que se han recopilado. Sin embargo, tenemos datos preliminares de diez países además del nuestro: Colombia, Finlandia, Ghana, India, Japón, Sudáfrica, España, Suiza, Tanzania y Estados Unidos. En lo que sigue aportamos una mirada a la variabilidad presente entre las muestras de los diferentes países que han aplicado la que llamaremos Encuesta Internacional sobre Voluntariado Episódico 2018 (EIVE 2018).

Antes de presentar los datos hay que hacer una advertencia importante. La información que ofrece-

mos es meramente ilustrativa de lo que sucede dentro de la muestra recogida para cada país. Por la naturaleza del proyecto y el objeto de estudio, la metodología para elegir la muestra varía de país a país, por lo que los datos de cada uno no son directamente comparables. El objetivo es presentar una mirada a lo que ocurrió en cada muestra, con sus particularidades y sesgos. Las disimilitudes que puedan apreciarse entre los países no deben interpretarse como indicadoras de las diferencias que existen entre los voluntarios episódicos de cada país porque es posible que, a falta de mayor análisis, provengan de la variabilidad con la que fueron seleccionadas las muestras.

La primera dimensión que compartimos es la edad. En el cuadro 13 podemos ver cómo se distribuye la muestra de cada país entre los diferentes

grupos etarios que van desde menos de 18 años de edad hasta 65 y más. Para permitir una mejor visualización de la información, presentamos en las filas las frecuencias relativas de cada país, y en las columnas cada uno de los grupos etarios. Hemos sombreado los datos de manera que las categorías que concentran mayor porcentaje de la muestra son más oscuras. La información del resto de las variables que presentamos ha sido procesada de manera similar.

Como vemos, son pocos los casos en los que un grupo etario en particular concentra grandes proporciones de la muestra de cada país. Inmediatamente se hace evidente que en el caso de Tanzania hay un sesgo de selección hacia el grupo de entre 25 y 34 años de edad. También resalta la juventud de la muestra de India y el sesgo hacia las edades más avanzadas en los casos de Finlandia y Estados Unidos.

Cuadro 13. Distribución de la muestra de cada país por grupo etario

País	Grupo etario						
	-18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Colombia	6%	19%	15%	20%	22%	13%	6%
Finlandia	3%	3%	6%	12%	19%	22%	36%
Ghana	5%	30%	40%	14%	7%	2%	1%
India	0%	57%	36%	3%	2%	1%	0%
Japón	0%	5%	14%	25%	28%	20%	8%
México	2%	19%	37%	21%	15%	5%	1%
Sudáfrica	1%	23%	28%	25%	13%	6%	4%
España	0%	12%	19%	20%	26%	14%	7%
Suiza	9%	23%	11%	11%	19%	16%	12%
Tanzania	0%	1%	99%	0%	0%	0%	0%
Estados Unidos	1%	3%	6%	11%	29%	34%	17%

Fuente: EVE 2018.

Otra de las variables cuya distribución podemos compartir es la del sexo de los entrevistados de cada país. Como vemos en el cuadro 14, en una buena parte de los casos, la muestra está relativamente balanceada para ambos sexos. También existen ejemplos en los que las muestras exhiben distribuciones cargadas hacia uno u otro sexo.

Cuadro 14. Distribución de la muestra de cada país por sexo

País	Sexo	
	Femenino	Masculino
Colombia	48%	49%
Finlandia	75%	24%
Ghana	37%	62%
India	31%	69%
Japón	32%	68%
México	53%	47%
Sudáfrica	57%	43%
España	40%	59%
Suiza	53%	47%
Tanzania	25%	75%
Estados Unidos	86%	14%

Fuente: EVE 2018.

También tenemos información sobre las variables relativas a la situación ocupacional de los voluntarios de la muestra de cada país. La información la resumimos en el cuadro 15; en este caso las filas no suman 100% porque son preguntas de respuesta múltiple y no presentamos todas las categorías. Se

aprecia que la muestra de India, por ejemplo, tiene una gran proporción de estudiantes; es el mismo en el caso de la muestra de Tanzania, que no contiene personas con empleos de tiempo parcial, situación que, nuevamente, es muy probable que esté relacionada con un sesgo de selección o el mismo diseño de las categorías de respuesta. Otra situación destacable es la nula participación de estudiantes en la muestra colombiana.

Cuadro 15. Situación ocupacional de los voluntarios de la muestra de cada país

País	Situación ocupacional		
	Completo	Parcial	Estudiante
Colombia	12%	37%	0%
Finlandia	35%	7%	7%
Ghana	46%	12%	26%
India	20%	4%	70%
Japón	65%	10%	3%
México	48%	7%	9%
Sudáfrica	68%	7%	16%
España	36%	10%	10%
Suiza	43%	17%	19%
Tanzania	44%	0%	56%
Estados Unidos	58%	11%	2%

Fuente: EVE 2018.

En torno al perfil filantrópico de los voluntarios, consideramos que la variable de donación es la que podría presentar el menor sesgo de selección. Los resultados de las diferentes muestras para esta di-

mención se resumen en el cuadro 16. Es factible que esta variable sí sea considerablemente más representativa de lo que sucede en cada país con los voluntarios episódicos. Como vemos Finlandia y Estados Unidos destacan como muestras donde los voluntarios participantes sí realizaron donaciones en dinero en los 12 meses previos a aplicárseles la encuesta. En sentido opuesto, quizá sorprenda la baja incidencia entre los participantes de Japón, seguidos por los de México e India.

Cuadro 16. Incidencia de la donación de dinero en la muestra de cada país

País	Donación	
	No	Sí
Colombia	57%	43%
Finlandia	16%	84%
Ghana	59%	41%
India	68%	32%
Japón	71%	29%
México	68%	32%
Sudáfrica	50%	50%
España	50%	50%
Suiza	34%	66%
Tanzania	21%	79%
Estados Unidos	9%	91%

Fuente: EVE 2018.

Ya en el terreno de las actividades voluntarias en sí, tenemos las horas dedicadas a los proyectos. La información se resume en el cuadro 17. Como vemos, la gran mayoría de las duraciones se concentra

en el rango de entre una a diez horas. Algunas excepciones son los altos porcentajes reportados para actividades de más de 20 horas en los casos de Finlandia y Suiza. Esta información tiene que ver, ciertamente, con la naturaleza de las actividades realizadas más que con cualquier otro factor. Sin embargo, el rango mencionado parece ser consistente en las diferentes muestras y es razonable pensar que esta característica es menos susceptible a los sesgos de cada muestra. La muestra de Colombia fue excluida de esta variable.

Cuadro 17. Horas dedicadas a la actividad voluntaria en cada muestra

País	Horas dedicadas a la actividad voluntaria					
	1-	1 a 4	5 a 10	11 a 15	16 a 20	20+
Finlandia	0%	38%	22%	11%	8%	21%
Ghana	0%	50%	45%	2%	0%	4%
India	0%	44%	40%	4%	3%	10%
Japón	7%	47%	27%	6%	2%	12%
México	1%	58%	35%	1%	0%	5%
Sudáfrica	0%	63%	29%	1%	1%	6%
España	0%	33%	39%	6%	4%	18%
Suiza	0%	8%	35%	15%	9%	34%
Tanzania	0%	57%	43%	0%	0%	0%
Estados Unidos	0%	17%	11%	27%	23%	22%

Fuente: EVE 2018.

Otra de las variables relacionadas a las características de la actividad es la del esquema de partici-

pación; en el cuadro 17 presentamos los resultados de esta variable. Como vemos, la muestra de Tanzania vuelve a resaltar por sus aparentes sesgos de selección al ser completamente institucional. Las muestras de Colombia e India no contienen participantes en el esquema personal, mientras que las de Suiza y Estados Unidos presentan altos porcentajes de voluntarios en el esquema individual. El único patrón relativamente prevalente es el de un menor porcentaje de voluntarios participando en el esquema grupal personal.

Cuadro 18. Esquema de participación de cada muestra

País	Esquema de participación		
	Individual	Grupal	
		Institucional	Personal
Colombia	59%	41%	0%
Finlandia	59%	20%	22%
Ghana	42%	34%	24%
India	23%	77%	0%
Japón	36%	43%	21%
México	56%	20%	24%
Sudáfrica	16%	65%	18%
España	55%	38%	7%
Suiza	74%	7%	19%
Tanzania	0%	100%	0%
Estados Unidos	72%	13%	15%

Fuente: EVE 2018.

Finalmente, presentamos los resultados de las motivaciones aducidas por los voluntarios de cada muestra en el cuadro 18. En este caso tampoco su-

man 100% las filas porque las respuestas no eran mutuamente excluyentes. De nuevo llama la atención la muestra de Tanzania, esta vez por presentar valores muy altos en todas las menciones salvo en tres de ellas, donde el resultado es prácticamente de 0%. La motivación más globalmente mencionada parece la de satisfacer una necesidad emocional, seguida de cerca por la necesidad de involucrarse en una actividad divertida o productiva. En el otro extremo tenemos que la menos mencionada es la del deber escolar.

CONCLUSIONES

En este capítulo hemos presentado una descripción detallada de los resultados más relevantes de la *Encuesta sobre Voluntariado Episódico 2018*. Como discutimos antes, aunque con algunas limitaciones y sesgos, la muestra obtenida es suficiente para arrojar luz sobre las dimensiones más importantes del fenómeno del voluntariado episódico en nuestro país y así aportar una primera caracterización.

Además de aportar información relativa al perfil sociodemográfico de los participantes, incluidas un par de variables sobre su perfil filantrópico, la encuesta recogió información valiosa sobre la experiencia de los voluntarios. Como vimos, la experiencia con la organización de las actividades de voluntariado fue generalmente satisfactoria pero hay bastante lugar para mejorar, siendo la capacitación el área de oportunidad más evidente. En cuanto a la experiencia interna del voluntario, uno de los resultados más interesantes es que los voluntarios buscan para divertirse, situación que podría ser aprovechada en las campañas de reclutamiento de las organizaciones.

Como esperamos haber esbozado en la sección sobre las muestras internacionales de la encuesta,

Cuadro 19. Menciones relativas de cada motivación por muestra

País	Motivación								
	Ejemplo	Compromiso	Deber cívico	Emocional	Espiritual	Diversión	Deber escolar	Conocer gente	Amistad
Colombia	39%	42%	15%	73%	42%	33%	20%	42%	7%
Finlandia	48%	7%	55%	91%	31%	69%	1%	40%	22%
Ghana	46%	31%	27%	34%	45%	42%	14%	34%	13%
India	53%	47%	55%	60%	51%	51%	0%	0%	23%
Japón	21%	34%	23%	14%	20%	25%	3%	18%	17%
México	50%	11%	40%	33%	21%	35%	2%	14%	3%
Sudáfrica	0%	38%	41%	32%	30%	13%	7%	13%	3%
España	17%	10%	47%	58%	21%	23%	3%	25%	3%
Suiza	35%	16%	16%	55%	38%	71%	3%	54%	24%
Tanzania	80%	2%	69%	99%	77%	86%	0%	0%	88%
Estados Unidos	42%	17%	37%	72%	23%	77%	1%	60%	5%

Fuente: EVE 2018.

esperamos que los resultados preliminares que presentamos hayan aportado una idea de las dificultades que enfrentan los proyectos de esta naturaleza. La tensión entre comparabilidad y relevancia contextual está siempre presente en este tipo de proyectos y es, definitivamente, un reto metodológico importante. Asimismo, esperamos haber sido capaces de transmitir la expectativa que puede generar la posibilidad de describir lo que ocurre con un mismo fenómeno en diversas latitudes.

Los siguientes pasos en la comprensión del fenómeno del voluntariado episódico en México deberán de incluir la exploración analítica de la muestra para encontrar qué variables explican las dinámicas

observadas. De igual manera, la revisión cuidadosa de la base de datos debería de permitir la identificación de tendencias de interés para una diversidad de actores. Finalmente, será interesante seguir de cerca el desarrollo de los componentes internacionales del proyecto una vez que de la base de datos internacional esté lista para ser compartida. Las publicaciones que se deriven de ella irán siendo divulgadas en los próximos meses y serán, seguramente, de gran interés para los estudiosos del fenómeno.

Esperamos que la información aportada en este capítulo sea de utilidad para todos aquellos interesados en el fenómeno del Voluntariado Episódico en México.



CAPÍTULO 6





Foto: Voluntarios Modelo



Voluntariado Episódico en México.

Estudio de caso: Programa Voluntarios Modelo

Jacqueline Butcher García-Colín

*Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil,
Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México*

Los estudios de caso son la estrategia más adecuada cuando, al diseñar la investigación, las preguntas que se formulan son “cómo” y “por qué”, cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos o cuando el punto central se localiza en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real de vida (Yin, 2009). Elaborar un estudio de caso considerado intrínseco o particular es porque se tiene un interés en observar y focalizar un fenómeno que consideramos interesante para exponer, en esta ocasión, las acciones voluntarias de un determinado tipo. Un estudio de caso puede ser una comunidad, una organización, o bien, un sujeto individual y se considera desde una perspectiva específica en la que se tiene un interés especial. En el caso del programa Voluntarios Modelo (VM) se podrá observar el fenómeno del Voluntariado Episódico (VE) para contestar las dos preguntas iniciales, en relación con los procesos que conlleva el programa y las razones por las cuales las personas se involucran y participan en esta actividad voluntaria.

Expertos en investigación cualitativa, como lo son Denzin y Lincoln (1994), reiteran que un estudio de caso se utiliza para lograr que ocurra

un aprendizaje sobre un tema de interés. Se elige un objeto de estudio focalizado en donde los investigadores pueden hacer preguntas como las siguientes:

- ¿Cuáles son las claves que encontramos en el caso que nos ayudan para avanzar el conocimiento en un determinado tema?
- ¿Cómo se eligen las metodologías adecuadas para recoger datos fidedignos y confiables sobre este objeto de estudio?
- ¿Se debe utilizar una sola metodología o una combinación de varias? Y si es así, ¿cuáles y por qué?
- ¿Dónde está el sustento teórico del tema elegido? ¿Puedo encontrarlo en estudios anteriores?

Un caso es un “sistema cerrado”, que contiene un propósito y consiste de una serie de distintas secciones que conforman dicho sistema. Existen determinadas secuencias y orden de sucesos, así como patrones de comportamiento, que se constituyen como factores clave para comprender el caso en su totalidad. En un caso es necesario acercarse al objeto para observarlo y analizarlo, además de estudiar los procesos que lo comprenden, se deben tomar en cuenta las circunstancias que lo rodean y entreverar sus complejidades.

En un país como México en el cual —como hemos visto en los capítulos anteriores, con la aplicación de la ENSAV en 2005, 2012 y 2016—, en el trabajo voluntario existe menor organización formal: es mayormente de naturaleza informal. Se presenta, en el caso del programa de Voluntarios Modelo, la oportunidad de observar una forma de acción voluntaria que se efectúa de manera organizada con la especificidad de eventual y episódica. En este estudio, nos abocaremos a analizar sus efectos, implicaciones e impacto para posiblemente elucidar algunas hipó-

tesis y proyecciones para futuros comportamientos similares en el país.

Un caso presenta una historia particular y única. Sin embargo, es afectado de muchas maneras por el contexto en el que se encuentra, que abarca una serie de grupos con los que está en contacto cercano por ejemplo, colaboradores y voluntarios de la empresa, aliados, voluntarios externos, niveles distintos de empleados y directores, proveedores; departamentos dentro de la empresa (recursos humanos, mercadotecnia, contabilidad); eventos y fechas importantes (día del medio ambiente, día internacional del voluntario, fiestas patrias, Navidad, etc.). También se deben considerar circunstancias que existen en el entorno (organizaciones y empresas con las que se establecen alianzas, situaciones políticas, pobreza, contaminación, depreciaciones). Estos y otros factores más deben incluirse en un estudio cualitativo de caso para apreciarse de forma holística y colocarlo dentro de un contexto general, pero enfocándose a un tema en particular. Se estudia su naturaleza, su recorrido histórico, su entorno físico y su ambiente laboral, así como contextos aledaños que lo afectan, como puede ser la dificultad de acceso o la seguridad en el que se desenvuelve, además de que se revisan casos similares y se añaden datos de informantes cercanos a él (Stake en Denzin y Lincoln, 1994).

Para el caso del programa de VM se utilizó, además de una revisión exhaustiva de literatura en el tema del VE, un enfoque de metodología cualitativa que utiliza la entrevista semiestructurada y la entrevista a profundidad, que conforman una forma de investigación en donde los actores involucrados en el caso nos revelan su experiencia. Así, el investigador reconstruye una experiencia social por me-

dio de la observación y lo plasma en forma de un reporte o una publicación (Fontana y Frey en Denzin y Lincoln, 1994). Asimismo, se considera que en el reporte de caso, al presentar su historia, su estructura organizativa, su metodología de trabajo y las voces de sus principales actores que la avalan y construyen, es posible establecer una base de aprendizaje para otros. Esperamos que los lectores de este trabajo encuentren aplicaciones diversas para la información presentada y que sea de utilidad para más actores voluntarios de este tipo en México.

Este caso nos presenta la oportunidad de observar cómo es posible que las acciones voluntarias se efectúen de manera organizada e institucional en eventos y experiencias. También nos revela los procesos específicos de una experiencia, así como sus resultados, tanto para el que las realiza, que es el voluntario, como para la empresa, que es la que los organiza.

Como se ha comentado ya en este volumen, el VE es un tipo de voluntariado que ha sido poco estudiado a nivel mundial y existe escasa información sobre el tema. No contamos con investigaciones pertinentes anteriores de los voluntarios episódicos en México. Elegir este caso de estudio se hizo para observar momentos específicos de este tipo de voluntariado y cómo es que se expresa dentro del programa de Voluntariado Corporativo (VC) de una empresa, misma que ha abierto al público en general la posibilidad de compartir experiencias de tipo eventual y episódico por medio eventos organizados en los que se presentan una gran variedad de oportunidades de trabajo voluntario. La empresa, al mismo tiempo, ofrece estas experiencias a sus empleados y a sus familias mediante una plataforma virtual en la que se ofrecen los proyectos sociales y cada persona se inscribe al evento de su elección.

ANTECEDENTES AL CASO DE VOLUNTARIOS MODELO: A) VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN MÉXICO

Antes de revelar la historia de este programa es importante mencionar que el programa VM es un programa de VC de la Fundación Grupo Modelo, A.C. En México tenemos información relevante acerca de lo que se entiende por este tipo de voluntariado.¹ Sin embargo, vale preguntarse si el VC puede considerarse también VE. La respuesta es que, en su mayoría, sí. Si seguimos los lineamientos de lo que hasta ahora se entiende y hemos descrito por VE encontramos dos elementos primordiales: la frecuencia de la acción voluntaria y que este tipo de voluntariado se realiza mediante eventos, generalmente pensados para hacerse en un tiempo corto: un día, una semana o proyectos de corto plazo en donde los voluntarios acuden por invitación de los organizadores. Si aplicamos estos lineamientos a los programas de VC en México, la mayor parte caen dentro de ella. En México la gran mayoría de los programas de VC son de tipo estructurado, organizado y dirigido, y están diseñados para los empleados de una empresa y, en ocasiones, se invita también a los familiares o amigos. Existen algunas excepciones de programas de VC como son las de Starbucks y Voluntarios Modelo que abren estos eventos al público en general para invitarlos a incorporarse a las actividades organizadas por ellos.²

¹ Véase Acción voluntaria y voluntariado en México (2016) de Butcher y Verduzco, que contiene la historia del voluntariado en el país y una sección dedicada al Voluntariado Corporativo en México y a nivel mundial, la cual se encuentra en las páginas de la Fundación Telefónica (www.fundaciontelefonica.org) y el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, A.C. (CIESC) (www.ciesc.org.mx).

² Incorporamos aquí estos datos porque, el caso de VM, la

El voluntariado corporativo es, por tanto, una estrategia de gestión de las organizaciones públicas y privadas, que contribuye directamente a la comunidad como parte de su cometido de ser socialmente responsables. En un programa de voluntariado corporativo, el empleado es el protagonista de los proyectos y materializa el compromiso de la empresa con la sociedad. La empresa, por su parte, decide, organiza, planea, destina recursos, supervisa y comunica resultados, e integra los proyectos en su estrategia de acción social. En la práctica totalidad de los casos, ambos actores coordinan sus esfuerzos con una organización no lucrativa, buena conocedora de la causa social elegida y de la forma más adecuada de llevar a cabo los proyectos, que canaliza los esfuerzos y recursos puestos en juego por la empresa en beneficio de la sociedad (Lemonche, 2012: 12).

base de datos utilizada para este estudio proviene de este programa. La información que fue recabada incluyó a empleados de la empresa Modelo y a personas del público en general que participaron activamente estos eventos durante el tiempo que lleva el programa.

Algunos datos sobre el VC en México fueron de relevancia para la elaboración de este caso, ya que los antecedentes y datos nacionales nos dan luz sobre el avance del VC en México y, por ende, de acuerdo con esta nueva investigación, del VE.³

Entre los estudios que presentan datos de VC en el país encontramos el intitulado: *Diagnóstico sobre Filantropía Corporativa en México*, promovida por Alternativas y Capacidades, en donde se aplicó electrónicamente una encuesta a 90 empresas nacionales y realizaron encuestas telefónicas a 20 empresas. Sus resultados fueron los siguientes:

1. De las 90 empresas participantes, 52% dijeron tener programas institucionales para promover la acción voluntaria entre sus empleados.
2. 42 dijeron tener un programa institucional para promover la donación de fondos por parte de los empleados, y las tres cuartas partes de ellas empujaron dichas donaciones.
3. Las labores voluntarias que más se promueven son las que no requieren capacitación prolongada, implican trabajo manual y pueden ser realizadas por cualquier persona. Como puede ser envolver regalos, armar despensas o las jornadas de reforestación. Es escaso el VC para prestar servicios profesionales a OSC (26%) y los programas de liderazgo para servir en patronatos (9%), y más aún los ejecutivos prestados (4%) y las estancias sabáticas para trabajar en una OSC (2%).

³ Para revisar los principios del VC en el mundo y en México revisar la publicación: *Acción Voluntaria y Voluntariado en México* (2016) de Butcher y Verduzco. Aquí esbozamos solamente algunos de sus fundamentos principales y presentamos los últimos datos sobre el VC que aparecen en la ENSAV 2016. Esta publicación se encuentra en las páginas electrónicas www.fundaciontelefonica.org y www.ciesc.org.mx.

Características fundamentales del voluntariado corporativo

Requisito	Contexto de la empresa
Carácter altruista y solidario	Los empleados ejercen su tarea voluntaria como resultado de un interés personal, altruista y solidario para contribuir a la solución de necesidades sociales. La empresa canaliza a través de los empleados voluntarios su propio compromiso con la sociedad.
Realización libre	Los empleados realizan las tareas voluntarias libremente y sin coacción, pudiendo elegir el programa que mejor se ajuste a sus intereses dentro de la oferta disponible en la empresa. La empresa no puede obligar ni expresa ni tácitamente a los empleados a llevar a cabo tareas de voluntariado.
Sin contraprestación económica	Los empleados mantienen su salario durante las horas de jornada laboral que dediquen al voluntariado corporativo, dentro de las horas que la empresa acuerde ceder para este fin. La empresa no puede detraer a los empleados parte de su salario por dedicar tiempo al voluntariado, si bien puede especificar el número máximo de horas de trabajo que estos pueden dedicar a esta función.
A través de organizaciones privadas o públicas	La empresa canaliza la actividad voluntaria hacia los fines sociales especificados, bien en solitario o –como es lo habitual– en colaboración con alguna organización del Tercer Sector u organismo público.
Con arreglo a programas o proyectos concretos	Las actividades de voluntariado corporativo deberán organizarse en proyectos o campañas con un fin predeterminado, para garantizar su efectividad y permitir su gestión más eficiente y generadora de valor social.

Fuente: Lemonche, 2012.

- El 60% de los participantes dijo promover el voluntariado de sus empleados en acciones que la empresa organiza (colectas, eventos, campañas) y solo en 13% de los casos, el empleado puede seleccionar la organización, aunque esta no sea apoyada por la empresa.
- Las empresas buscan promocionar el voluntariado cuando proporcionan información y motivan el interés de sus empleados (82%), además de reconocerles sus labores en instrumentos de comunicación interna (64%), pero solo la mitad permiten la realización del voluntariado en horario de oficina, con goce de sueldo.
- El 60% de las empresas promueve el voluntariado en acciones que la misma empresa organiza como colectas, campañas y eventos. Solamente en el 13% de los casos, el empleado selecciona la

organización con la que se trabaja. (Carrillo, et al., 2009).

Las actividades más importantes de estas empresas en cuanto a filantropía son:

- donaciones a proyectos sociales, 39%
 - alianzas con OSC, 25% que sirven para atender una problemática social en particular, y 18% para el VC
 - la canalización de fondos filantrópicos de la empresa a través de una organización de segundo piso, en un 8%
 - reuniones, comités o grupos de trabajo con representantes de OSC para discutir proyectos comunitarios, 8%
 - participación en se participa en proyectos multi-sectoriales, 5%
- (Carrillo, et al., 2009).

Otro estudio relevante fue el realizado por el CIESC en 2014 titulado *Fundaciones empresariales en México: un estudio exploratorio*,⁴ en donde se denota que, de un grupo de 131 fundaciones empresariales, 93 compañías reportaron que sus contribuciones financieras las hacen a través de sus fundaciones. Es importante notar que, en general, se contribuye más desde la empresa que desde la fundación. 74 compañías reportan el trabajo voluntario de sus empleados como una aportación a la comunidad. 46 empresas reportan los donativos en especie. En 26 compañías hay donativos de empleados y en 18, la compañía aporta la misma cantidad que sus empleados a causas sociales .

Las empresas en México, para lograr sus objetivos de filantropía corporativa y de RSE, crean alianzas con OSC y otras empresas. Además de las alianzas creadas con OSC, también se establecen pactos con otras empresas en un 59%; en menor grado, 54%, se crean alianzas con el gobierno para lograr estos propósitos. El 82% de las empresas del estudio ha establecido alianzas con OSC para hacer su trabajo filantrópico, incluyendo el trabajo que se efectúa a través del VC. La elección de organizaciones para trabajar dentro de la comunidad y prestarles un servicio es un factor esencial en los programas de filantropía corporativa.

No todo el VC se lleva a cabo fuera de la empresa, dentro de los programas específicos de VC existe también actividad voluntaria que se realiza en el mismo lugar de trabajo, como puede ser el voluntariado electrónico o las colectas para grupos necesi-

tados. Sin embargo, la relación con la comunidad se lleva a cabo a través de las OSC que la empresa ha elegido y especificado, y que trabajan acorde a sus programas de VC corporativo. No solamente existe la necesidad de tener una relación con una OSC para llevar a cabo el trabajo altruista de la empresa, también se requiere de un procedimiento específico para elegir las.

En ocasiones, las OSC tienen que ver con programas que los empleados sugieren o que tiene relación con algún trabajo voluntario que ya han realizado. En México, los datos sobre el VC revelan que los programas de donaciones de empleados son más comunes entre las empresas de mayores ingresos, lo cual no quiere decir que empresas de menor tamaño no tengan este tipo de programas para sus empleados. Por otro lado, la mitad de las 90 empresas encuestadas para este estudio (49%), permiten la realización del voluntariado en hora de oficina y con goce de sueldo.

No es indispensable crear una fundación dentro de la empresa para realizar actividades de VC o crear una alianza con una OSC. En muchas empresas, estas actividades se realizan a través de los programas de recursos humanos (RH). El 90% de las empresas mexicanas no ha creado una fundación empresarial, aunque sabemos que en los últimos 15 años se han surgido la mayor parte de las fundaciones empresariales que existen en el país. El estudio aquí mencionado muestra que un importante porcentaje (36%) de las fundaciones empresariales en México fueron creadas por compañías que no se encuentran en la lista de las 500 empresas más grandes del país. Es más común que las empresas de mayor tamaño hayan creado una fundación (Villar, Butcher, Gandini y Sordo, 2014).

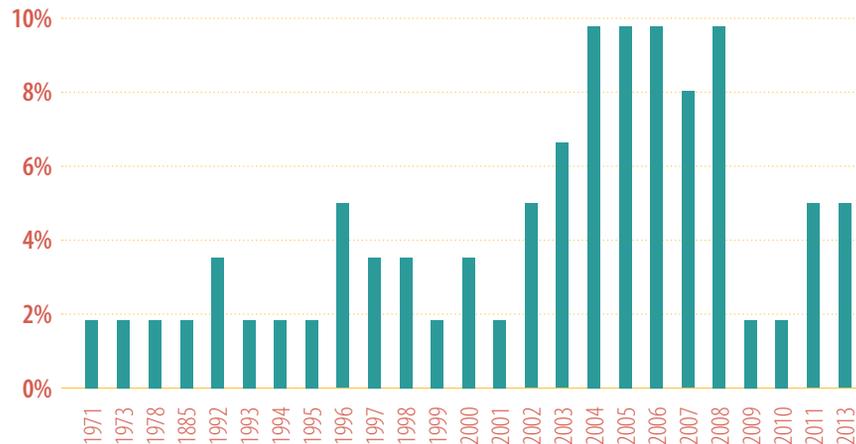
⁴ Para obtener más datos acerca de las fundaciones empresariales en el país, revisar este estudio de CIESC / Cemefi (2013) disponible en: www.ciesc.org.mx.

Beneficios del voluntariado corporativo

La comunidad	Las entidades	El voluntario	La empresa
Promueve la sensibilización respecto a diferentes causas	Aumenta sus recursos Manejan nuevas habilidades y enfoques	Desarrolla competencias y habilidades	Logra que sus empleados estén más identificados con ella
Aumenta la inversión social	Posibilitan futuras colaboraciones	Adquiere nuevos conocimientos	Mejora el ambiente de trabajo
		Eleva la moral y autoestima	Mejora su atractivo hacia potenciales empleados
		Aumenta las relaciones	Mejora su imagen pública
			Optimiza las relaciones con agentes externos
			Aumenta la cohesión interdepartamental

Fuente: Observatorio del Tercer Sector (2006) y Allen (2012).

Fundaciones por año de creación, porcentaje



Fuente: ENFE-CIESC, 2013.

Sin respuesta = 1.5%

A partir de 2002 —como puede observarse en el cuadro anterior— el porcentaje de fundaciones empresariales mexicanas ha crecido sustancialmente. El periodo comprendido entre 2002 y 2008, es el de mayor creación de fundaciones empresariales en México, ya que se creó el 56% del total. Por otro lado, las primeras se fundaron en 1971, y 36% de ellas tienen 12 años o más de existencia, lo que indica que existe un grupo importante de fundaciones

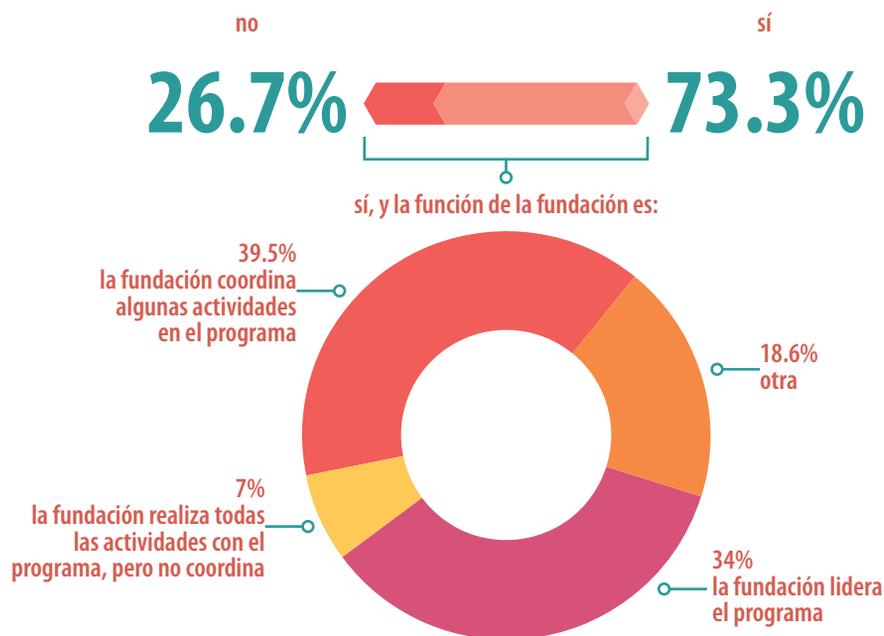
mexicanas que tiene una gran experiencia de participación en la comunidad, a través de sus programas. Este trabajo fue basado en la Encuesta Nacional de Fundaciones Empresariales (ENFE) realizada por el CIESC para este estudio (Villar, Butcher, Gandini y Sordo, 2014).

La ENFE revela que en México un alto porcentaje (73%) de las empresas que tienen una fundación cuenta con un programa de VC. La siguiente gráfica

ilustra que en los casos en donde se tiene un programa de VC, la fundación juega distintos roles: en 34.9% de las empresas con este tipo de programas para sus empleados la función de la empresa es llevar y manejar el programa. En ocasiones, la fundación es

la encargada de coordinar algunas de las actividades, lo vemos aquí en un 39%. En otras fundaciones empresariales, 7% de ellas realiza todas las actividades con el voluntariado de la empresa, pero no se encargan de su coordinación.

Existencia de Voluntariado Corporativo en la empresa



Fuente: ENFE-CIESC, 2013.

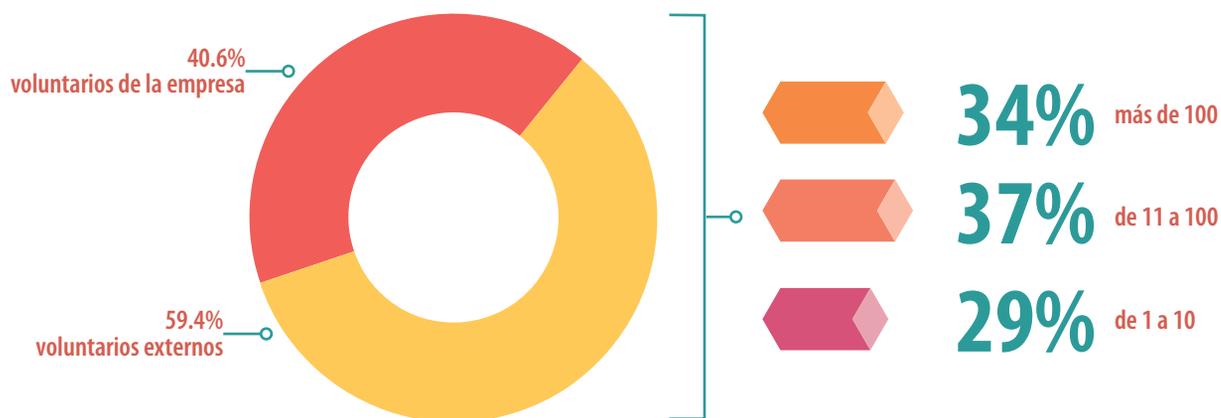
Sin respuesta = 7.7%

Otro interesante elemento es la presencia de voluntarios, no solamente de tipo corporativo, sino también voluntarios que ayudan a los distintos programas apoyados por las fundaciones. Hay algunos programas en los que se invita a los amigos o familiares de los empleados a participar de manera conjunta con quienes realizan el VC. En su mayoría, los programas de VC son internos y exclusivos para los empleados o

colaboradores de la empresa. Algunas fundaciones mexicanas invitan al público en general a participar en sus programas, a través de campañas masivas, como se observará más adelante en el estudio de caso del programa Voluntarios Modelo.

Lo que la siguiente gráfica nos enseña es que tres de cada cinco fundaciones empresariales de México cuentan con voluntarios externos (59%), el número

Presencia de voluntarios externos en las fundaciones



Fuente: ENFE-CIESC, 2013.

Sin respuesta = 7.7%

de estos voluntarios no es pequeño. Del total de las fundaciones, 34% tiene más de 100 voluntarios, 37% entre 11 y 100, y 29% hasta 10 voluntarios.

En general, en México, la cantidad de empleados que trabajan en las fundaciones es pequeña, la mayoría, 57.6%, tiene de uno a cinco a 5 empleados; 23.7% tienen más de 10 empleados y 18.6% de seis a 10 empleados. Podemos concluir que son entidades relativamente pequeñas en cuanto al número de empleados que las manejan, pero un porcentaje importante de ellas tiene programas de VC, en donde empleados y voluntarios externos se dan a la tarea de cumplir los proyectos comunitarios de estas fundaciones.

EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN LA ENCUESTA NACIONAL DE SOLIDARIDAD Y ACCIÓN VOLUNTARIA

Hasta 2016, no se tenía una idea cierta en el país de la cantidad de voluntarios que prestan sus servicios

dentro de las empresas en las que trabajan o con las que se relacionan. Los datos más recientes sobre la cantidad de voluntarios en programas de VC en México corresponden a los que revela la Encuesta Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria (ENSAV) 2016, en donde se formularon preguntas específicas relacionadas al VC:

1. ¿En su trabajo hay actividades de VC para los empleados de la empresa, es decir, actividades que haga usted para apoyar alguna causa o institución y que se hacen fuera de su horario de trabajo sin que le paguen?
2. ¿Cómo se llama esa actividad o programa de su empresa?
3. ¿Usted ha participado en esas actividades de VC de su empresa?
4. ¿En un mes típico, alrededor de cuántas horas dedica usted al VC?

5. ¿Usted ha participado en actividades de VC de la empresa en donde trabajó o trabaja algún familiar suyo?

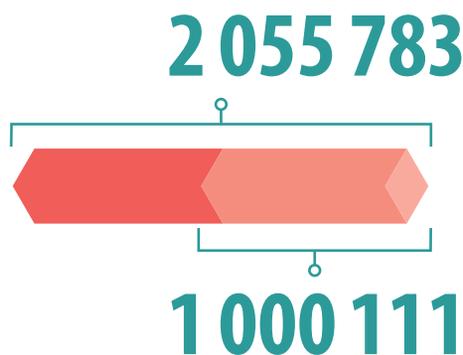
Las siguientes dos gráficas ilustran lo que resulta del análisis de esta encuesta. En la primera, se muestran los resultados a las preguntas relativas a la participación en programas de VC que se comparan con las contestaciones de las personas que han participado en programas de algún familiar. La encuesta muestra que encontramos a 47 personas que dicen conocer algún programa de VC, esto representa al 2.9% de la muestra de 1 600 individuos. 37 personas dicen haber participado en programas de VC de su empresa, lo que representa un 2.3%. En número de personas, se traduce a más de dos millones (2 055 783) que participaron durante el año 2016 en programas de VC en México. Estas 37 personas nombraron los programas en los que participan

dentro de su empresa y dijeron haber dedicado, en ese año, trabajo voluntario, el cual va desde una hasta 32 horas en el año.

Es bastante frecuente que en los programas de VC, se incluya a los familiares —y en ocasiones amigos— de los mismos. Las actividades para voluntarios generalmente se llevan a cabo durante fines de semana o días festivos aunque existen algunos programas que utilizan también un número de horas laborales establecidas por la empresa para realizar este trabajo. Ejemplos como la reforestación o la limpieza de ríos y playas son los más comunes. La compañía generalmente proporciona la mayor parte del transporte y los viáticos para que los empleados y sus allegados puedan participar. 1 000 111 personas dicen que han participado en programas de familiares que trabajan en alguna empresa que ofrece oportunidades para participar dentro del programa de VC de la empresa. Esto representa el 1% de la muestra.

Voluntariado corporativo

Solo la ENSAV 2016 pregunta sobre VC. De quienes contestaron que participaron en el programa de voluntariado de su empresa, 50% también afirma participar en el programa de voluntariado donde colabora un familiar suyo. Ninguna persona que haya declarado no tener programa colabora en el de un pariente.



VC2
¿Usted ha participado en esas actividades de voluntariado corporativo de su empresa?

VC3
¿Usted ha participado en esas actividades de voluntariado corporativo de la empresa donde trabajó o trabaja algún familiar suyo?

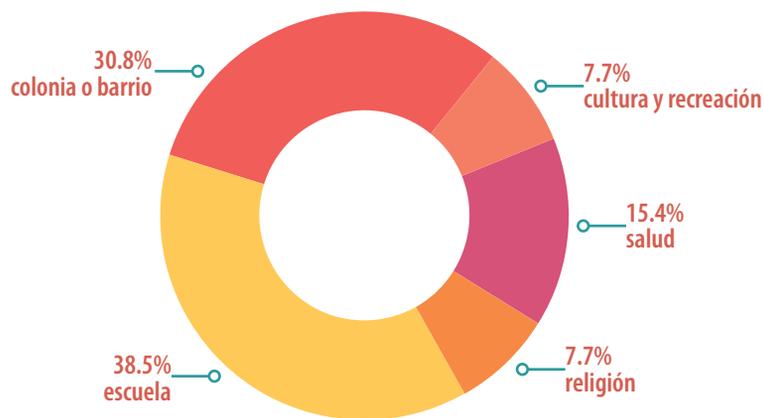
Fuente: ENSAV, 2016.

En la ENSAV 2016, las respuestas de los voluntarios de la empresa contrastan con las de la población en general, en cuanto a la actividad voluntaria. Como puede observarse en la siguiente gráfica, en la empresa, las actividades más preponderantes se llevan a cabo en los rubros de escuela en 38.5%, dentro de la colonia

en un 30.8%. En programas y actividades que conciernen a la salud, en un 15.4%, en un menor porcentaje (7.7%) cultura y recreación. Es interesante observar —y es de alguna manera lógico— que desde la empresa no se participa mayormente en actividades que tienen que ver con el culto religioso (7.7%).

Actividades que se describen los programas de VC

De acuerdo con la descripción de las actividades que se llevan a cabo en los programas de VC de las empresas privadas, es posible que el 85% de las personas que realizan VC ya hayan reportado esta actividad voluntaria en la batería inicial.



Fuente: ENSAV, 2016.

Observar los resultados de la primera medición nacional de las actividades del VC en México es fascinante. Habrá de notarse como aun en cantidades pequeñas —comparadas con la participación de acciones solidarias de otro tipo— las personas comienzan a participar, a conocer y reconocer el valor de los programas de VC, lo suficiente para unirse a él. Recordemos también que esta participación está considerada como del tipo estructurado, organizado y dirigido en eventos y coinciden con las definiciones del VE mencionadas en este mismo trabajo. No todas las empresas en México tienen programas de VC en

donde puedan sumarse los empleados a participar, y muchos mexicanos son voluntarios en otras entidades y organizaciones, ya sean privadas, de gobierno o de manera individual.

B) VOLUNTARIADO EPISÓDICO EN PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A DESASTRES

Un punto importante a señalar en la actuación de los que se consideran voluntarios episódicos es el que atañe a la atención de emergencias y desastres naturales. El reciente Reporte del Estado del Voluntariado en el Mundo 2018 menciona cómo el traba-

jo voluntario aporta a la resiliencia de las personas y las comunidades, sobre todo a aquellas que enfrentan emergencias y desastres naturales: inundaciones, incendios, terremotos, o emergencias de tinte político y social. Las personas aportan su ayuda voluntaria y muestran su solidaridad hacia otros cuando eventos de esta naturaleza ocurren. Para el citado reporte se escribió un documento de apoyo intitulado: *Global Trends in Volunteering Infrastructure: A Background paper for the State of the World Volunteerism Report 2018: The Thread that Binds*.⁵

Este documento indica que cuando se habla de infraestructura de voluntariado hay que referirse a las posibilidades de crear un entorno viable para que estas acciones sucedan.

El voluntariado tiene un papel clave y relevante para enfrentar retos globales como son urbanización, cuidado al medio ambiente, migración y cambios demográficos. Además, debido a la inequidad y a las diferencias de contexto, el desarrollar infraestructuras locales apropiadas es crucial para promover un voluntariado que sea sostenible. Sin embargo, en un mundo en donde donde hay prioridades políticas

⁵ Tanto el reporte *El lazo que nos une* (2018), como este se encuentran en la página de Voluntarios de Naciones Unidas: www.unv.org.

que compiten, la infraestructura para el voluntariado —es decir, el apoyo que debe existir para maximizar el potencial del voluntariado— casi nunca recibe la atención que necesita. En condiciones en donde las políticas públicas y la legislación son capaces de crear un ambiente propicio para el voluntariado, las personas tienen mayor protección e incentivos para ser voluntarios. Cuando los esquemas de participación voluntaria están bien diseñados, pueden empoderar a la población para participar dentro de sus propias comunidades y ayudar a encarar los retos y las metas del desarrollo... así, el propiciar una infraestructura funcional, apropiada e inclusiva se necesita para darle a todos los ciudadanos la oportunidad de convertirse en agentes de su propio cambio y desarrollo. (GTVI, 2018: 5)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) han sido creados por Naciones Unidas para enfrentar estos retos a todos los niveles; los países afiliados buscan la manera de integrarlos a nivel local, municipal, nacional e internacional y ofrecen algún tipo de infraestructura reforzando la apropiación local

de esta agenda de desarrollo por medio de la acción voluntaria. Uno de los ejemplos de esto son los diálogos de paz y desarrollo en donde las OSC y las acciones voluntarias juegan un papel preponderante. Por ello, es fundamental el apoyar estas acciones y este trabajo.

Las acciones políticas, las tendencias económicas y los medios han sido factores claves que han impulsado una expansión de infraestructura para las acciones voluntarias. Iniciativas relacionadas con la Agenda 2030, puestas en marcha en distintas regiones del mundo procurando metodologías para que el ciudadano común participe en el desarrollo local de su comunidad. Hay muchas formas de crear esta infraestructura de apoyo al voluntariado. Los cambios en innovación y tecnología, por ejemplo, han sido claves para lograr las tres cosas sugeridas en este documento:

- a) ambiente favorecedor a la acción voluntaria
- b) estructuras operativas, como redes de apoyo, organizaciones paraguas y centros de voluntariado
- c) capacidades de implementación, como son crear y compartir datos e información y abrir canales de comunicación

En ocasiones este *momentum* ha conducido a que la infraestructura de las acciones voluntarias tome más en cuenta las especificidades culturales locales y las formas de voluntariado tradicional. El reconocimiento de las contribuciones de voluntarios locales y las formas del voluntariado más informal lo ha expandido como una verdadera fuerza para el cambio y ha reforzado la aceptación cultural del involucramiento de voluntarios en la solución de problemas comunitarios. También ha expuesto la importancia de que organismos externos a la comu-

nidad aprendan a unir fuerzas con voluntarios de la localidad.

En los últimos diez años, la tecnología ha contribuido enormemente a este enfoque más “local”. Las redes sociales han ayudado a que sean posibles varias formas espontáneas de participación voluntaria y han facilitado modelos novedosos de acción voluntaria, como son el VE y el micro voluntariado. A través de estos nuevos modelos de acción, los voluntarios locales encuentran oportunidades para enfrentar los retos de sus comunidades. Otro ejemplo de tecnología aplicada es la creación de plataformas informativas de áreas de desastres naturales para solicitar las acciones de los voluntarios en donde son necesarias en tiempo real. Se ha vuelto mundialmente evidente la participación de voluntarios durante la aparición de desastres naturales, incluso organismos tradicionales de ayuda están reconociendo la relevancia de este voluntariado más espontáneo. La tecnología también está abriendo las puertas de acceso a que más individuos participen. Las “nuevas clases medias” están utilizando en mayor proporción su tiempo libre para acciones voluntarias y este nuevo reconocimiento a las acciones voluntarias de las comunidades ha estimulado a que la participación más informal, se formalice (GTVI, 2018).

En el caso de desastres naturales, por ejemplo, si las OSC y los gobiernos tanto locales como nacionales están preparados a recibir ayuda y cuentan con programas específicos para estos casos, aprovechando de mejor manera las muestras de ayuda y los voluntarios dispuestos que surgen cuando las desgracias ocurren. Es común que en un ambiente empresarial existan colectas y atención a personas que han sido víctimas de un desastre. En las empresas con un

programa de VC es este el que generalmente organiza y gestiona la ayuda que sus voluntarios aportan. OSC, empresas y gobiernos deben ofrecer lugares adecuados para que las personas que desean colaborar y participar puedan hacerlo.

Las acciones de voluntariado en estos casos son del tipo episódico al que este estudio se refiere. Estas acciones responden a la definición de VE en cuanto a que ocurre en un evento, en este caso, una emergencia o desastre, además de no ser frecuente ni recurrente. Es una actividad que no se repite de manera sistemática ni continua, características de esta tipología.

A la Encuesta Internacional de Voluntariado Episódico (EIVE),⁶ que se lanzó para estudiar el fenómeno global del VE, se le añadieron preguntas para México acerca de la participación de voluntarios episódicos posterior al terremoto ocurrido el 19 de septiembre de 2017, conocido como: 19S. Las respuestas de los VE de la muestra del programa Voluntarios Modelo se encuentran más adelante en este mismo volumen.

HISTORIA DEL PROGRAMA VOLUNTARIOS MODELO:

1. ANTECEDENTES

La Fundación Grupo Modelo, A.C. ha tenido una larga trayectoria de trabajo, desde 1998. Su objetivo es generar un impacto positivo a través de tres pilares que guían la estrategia de la responsabilidad social de la empresa bajo el lema “Mundo Mejor”, y son: el consumo responsable de alcohol, el cuidado del medio ambiente y las acciones en la comunidad.

⁶ La EIVE fue elaborada por investigadores de la Universidad de Pennsylvania y la Universidad de Rotterdam y ha sido aplicada en 2018 a 20 países alrededor del mundo.

Estos lineamientos se apuntalan principalmente en acciones a través del programa Voluntarios Modelo en donde se tiene como fin vincular a los colaboradores, a sus familias, a organizaciones y a la sociedad, con los tres pilares de responsabilidad social de Grupo Modelo. Para su operación e impacto, se cuenta con una OSC que ofrece capacitación y espacios para que los voluntarios participen en acciones que beneficien a los demás. Es el único programa de VC que posee una plataforma digital que vincula a todos los sectores de la sociedad en acciones de voluntariado para incrementar su alcance e impacto.

Voluntarios Modelo es parte de uno de los programas estratégicos de la fundación y comenzó en 2014 con el propósito de promover el voluntariado en la compañía y participar en los programas del cuidado al medio ambiente en México, propiciando espacios de participación en alianza con otras empresas participantes, así como con organizaciones de la sociedad civil. Es un programa en donde no solamente familias de los colaboradores participan, sino que también es incluido el público en general y opera en toda la República Mexicana. Es un programa de VC en donde se utilizan recursos de la empresa para su funcionamiento y para el mantenimiento de los insumos que la sostienen (como es la plataforma) además de muchos de los materiales que se requieren durante los eventos de voluntariado y la coordinación de las actividades.

Cuando surge la combinación de Grupo Modelo y Anheuser-Bush InBev el día del medio ambiente, todos los empleados en todo el

mundo dejan su escritorio y hacen algo para promover el día del medio ambiente... invitamos a todos los empleados para realizar una actividad del medio ambiente. En México, lo hicimos en el Bosque de Chapultepec y llegaron 4 500 voluntarios y, cuando estábamos ahí, los comentarios que había de los empleados eran: “Oye, es que esto está increíble, me encanta la idea y me gustaría compartir con mi familia... me siento sumamente orgulloso, de estar haciendo algo diferente un día de trabajo”. Ahí fue cuando surgió la idea de abrirlo a invitar familias. (Directivo de Grupo Modelo).

Sí, porque antes el programa de Voluntarios no estaba tan fuerte. Cuando cambian a Grupo, entonces Voluntarios Modelo empieza a surgir con la plataforma de “búscale, inscríbete” de los programas que te comenté. Yo veo lo de los asilos, como que ahí empezó a tener más auge lo que fue Voluntarios Modelo. (Voluntaria, empleada de Modelo).

Cuando empezamos a estructurar el programa, recibimos el reto de: “Oye, qué pasa si no lo abrimos solamente a las familias, vamos a lanzar una campaña nacional para ver qué pasa y medir cuánta gente en México quiere participar”. Empezamos pensando en grande, hicimos un acuerdo con la Cruz Roja Nacional para pintar 63 delegaciones de la Cruz Roja en todo el país. Dijimos: “Necesitamos tener actividades para recibir voluntarios en todo el país”. ¡Fue increíble! Cerramos en 55 000 voluntarios, una semana antes del evento. (Directivo de Grupo Modelo).

El programa contribuye con una plataforma de oferta de trabajo voluntario por medio de diferentes oportunidades y eventos en toda la República Mexicana.

La página del programa VM para México es: www.voluntariosmodelo.com.mx

Internamente desarrollamos una plataforma para que la gente se pudiera registrar y para que las personas pusieran en qué estado

de la República estaban y qué actividades había en cada uno. Teníamos una campaña padrísima que se llamaba “Cuántos mexicanos se necesitan para...” pintar una escuela, arreglar una barda, limpiar una playa... (Directivo de grupo Modelo).

2. ESQUEMA DE TRABAJO Y POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN

La forma de participar como voluntario en los eventos del programa VM es sencilla: entrar en la página de internet e inscribirse como Voluntario Modelo. En la misma página se encuentra la oferta de trabajo voluntario en donde los que están inscritos puede elegir la actividad que deseen, siempre y cuando se apeguen a las reglas que son:

1. Inscripción al programa VM
2. Interés en el trabajo voluntario
3. Disposición para asistir y colaborar en los eventos que la empresa organiza en varias entidades distintas y en ocasiones en alianza con distintas empresas y organizaciones sociales.

El programa se encuentra abierto a empresas, gobierno, colaboradores de Modelo y a sus familias, escuelas y universidades, grupos de jóvenes y al público en general. La invitación para participar en el programa VM, sobre todo en algunas fechas específicas como son, por ejemplo, el Día del Medio Ambiente y el Día Internacional de los Voluntarios, es

mediante invitaciones abiertas a través de campañas de publicidad que se realizan en medios de comunicación masiva: televisión y también a través de las redes sociales. Las OSC que se han hecho aliadas del programa VM son seleccionadas por el mismo programa y pueden poner en la plataforma sus ofertas de trabajo voluntario en días distintos a los eventos masivos.

3. CAPACITACIÓN DE VOLUNTARIOS

Durante la sesión de VE, siempre existe la precaución de explicar al voluntario los antecedentes y el tipo de actividad que realizará. Como las actividades son distintas, en cada evento se da la capacitación necesaria para realizarla. Esto puede ser con anterioridad o en el momento de iniciar el evento. A veces se imparte por medio de videos compartidos antes del evento y otras con explicaciones de los organizadores *in situ* con la presentación de videos informativos. Los comentarios de un voluntario explican cómo es que esto se realizó durante una visita a una casa hogar.

Sí, para esta actividad en específico tuvimos que ir a pláticas. Cuando llegas te dicen: “No puedes utilizar el celular por estas condiciones... Y para ellos, vas a tener estas condiciones especiales...”. Pues, a prepararte a ti para poder tratarlos. Te dicen las situaciones en las que vas a estar. El tipo de reacciones que debes tener. No puedes volverte

una persona que se va a poner a llorar en ese momento porque no ayuda. Al contrario, tienes que saber cómo manejarlo. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Nos organizaron: “vamos a empezar. A ver, qué gente para acá, qué gente pa’ allá, cuál va a ser tu actividad, qué van a realizar y ya dependiendo de eso, ya les damos las herramientas necesarias, ¿no?” Sin problemas, ya nos dieron claramente todo y sí, cada quien se fue para la actividad que tenía. Unos a hacer hoyos, otros teníamos a cargo de la carretilla. A los que también ponían la planta y a quienes sacaban la tierra, a todos, les daban instrucciones. Repartían el alimento, otros veían qué les hacía falta y así cada quien tenía o podía escoger su utilidad. (Voluntario del programa VM, policía).

Cada organización pide al programa una determinada cantidad de voluntarios para cubrir sus necesidades en un evento particular (por ejemplo, Alimento para Todos) y los cupos van llenándose

por medio de la inscripción a la plataforma. Los eventos se organizan y se realizan en jornadas de un día. Hay veces que existen horarios fijos para hacer el trabajo en jornadas determinadas (alimentos) o la actividad se encuentra espaciada durante el día (como la reforestación).

Estamos cuatro horas y, les doy datos, por ejemplo: “55.3 millones de personas en México, viven en estado de pobreza y 31 000 toneladas de alimentos se desperdician diario en México o el 60% en el campo.” Y explico: “Entrando vieron un montón de cajas, ¿sí? Ok, todo este alimento se hubiera tirado a la basura, lo que van a hacer ustedes hoy, es seleccionar ese alimento para que no se tire a la basura”. Les paso un video de capacitación de las actividades que van a estar haciendo. Cuando escuchas los comentarios de la gente, cuando se van, o sea, de verdad que ves que vienen, que llegan con una actitud y se van con otra, dices ¡wow...! sí pues, esa es la actividad voluntaria. (Integrante de OSC aliada al programa de VM).

4. LOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA EN MÉXICO Y EN AMÉRICA LATINA

Centros de distribución en México



Se ha comentado ya que el programa se encuentra activo en las ciudades y comunidades en donde Modelo tiene operaciones y centros de distribución en toda la República. A nivel nacional existe una estructura de Gerentes de Asuntos Corporativos y personal de Recursos Humanos que ayudan a coordinar los eventos en los estados. Cuando se trata de coordinar voluntarios y de acudir a participar en los distintos lugares, generalmente lo atienden las personas de RH y los Gerentes de Asuntos Operativos, quienes se encargan de atender los insumos necesarios para llevar a cabo el trabajo.

Algunos gerentes coordinan dos o tres estados y tienen equipos en cada una de las ciudades en donde va a haber un evento de acción voluntaria. En las unidades de negocio del Grupo Modelo hay colaboradores de la empresa que se encargan de conseguir el lugar, agilizar los trámites y atender detalles para que las actividades se puedan realizar en ese lugar. A los enlaces a nivel nacional se les da la línea sobre qué tipo de actividad corresponde y en base a esta información es el tipo de institución o lugar que ellos eligen y contactan para trabajar en conjunto en su localidad. Estos operadores hacia el interior de la República toman la decisión de la participación según sus posibilidades y por ejemplo, en el Día del Voluntario, dependerá de las OSC que se encuentren afiliadas en ese lugar, las posibilidades de acción de los voluntarios.

Se trabaja a dos niveles: uno corresponde a los eventos masivos que son promocionados por el programa VM en medios de comunicación y son abiertos a las personas, en todas las localidades disponibles en la página, hasta el cierre de la convocatoria. Para estos eventos, se buscan lugares en donde pueda realizarse una actividad que ocupe la mayor canti-

dad de voluntarios posible. Ejemplos de ello son: limpiar una playa, arreglar un parque, reforestar un bosque, etc. Esto depende de las instalaciones y posibilidades de participación de los voluntarios.

El otro nivel corresponde a actividades que son solo para empleados de Modelo.

Un programa que se llamaba risoterapia, que impulsó Modelo, y de ahí, yo me adherí. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Hay actividades que son de un solo día. Otras las programan por un periodo, no sé, a lo mejor tres meses en los que normalmente cada sábado —que es cuando yo puedo involucrarme— hacemos desde barquitos o pintamos ahí con ellos, llevamos materiales, hacemos ejercicios para el tema de terapias físicas. Son más o menos seis horas de estar conviviendo con ellos... es tanto lo que te da la actividad que terminas quedándote más tiempo. Te invitan a otras actividades que ya tienen programadas, entonces ya convives con ellos. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Programa Voluntarios Modelo en América Latina



Otro servicio que la plataforma del programa VM proporciona es para las empresas que quieren fomentar el voluntariado dentro de sus propios proyectos y actividades. Las instituciones interesadas pueden compartir la plataforma para el mismo fin que las OSC: la promoción del voluntariado y la participación. Funciona de la misma manera que para las organizaciones sociales, ya que las empresas se vuelven aliadas al programa, se dan de alta en la plataforma con un correo corporativo y pueden gestionar actividades, ya sea para sus empleados o para el público en general. Las empresas aliadas reciben de la plataforma la lista de asistentes y empleados que acuden a sus actividades.

Los voluntarios también utilizan la plataforma para acumular las horas que dedican a esta actividad. Ellos, al inscribirse, pueden llevar su propia cuenta y saber cuántas horas de trabajo voluntario han realizado en el último año.

El programa se ha extendido a otros países en América Latina bajo el cobijo de la empresa Modelo/ Ab Inbev y a la fecha también participan: Honduras, El Salvador, Ecuador, Colombia y Perú. En Honduras y El Salvador el programa se maneja dentro de la misma plataforma en donde se les da la línea de la campaña y hay una persona en cada país que se encarga de asignar las actividades desde las oficinas de Modelo. En Perú, Ecuador y Colombia se utiliza la misma plataforma, que cambia de nombre a: #Me Uno.

Cada país es independiente en cuanto a la selección de las organizaciones sociales con las que participa, así como en la elección de temas.

El tipo de voluntariado que este programa plantea en todas las latitudes se ajusta a las propuestas del VE, ya que es el que puede realizarse en un día para tener un cierre en esa misma jornada, con un

impacto específico que será evaluado por sus resultados.

En las mejores prácticas globales de todos los países, el programa VM es un ejemplo para otras localidades, que buscarán adaptar a sus propios contextos. La idea para el programa global es eventualmente impulsar una propuesta de voluntariado internacional.

5. ALIANZAS Y RECURSOS/ INSTITUCIONES ALIADAS

Dirigentes del programa realizan los trámites correspondientes para constituir alianzas con organizaciones sociales previamente seleccionadas, mismas que prometen un determinado espacio y oportunidad de hacer el trabajo voluntario. Las organizaciones y empresas interesadas en participar en el programa se inscriben a la plataforma y se dan de alta. El procedimiento es el siguiente:

- a) Estas organizaciones pueden ofrecer trabajo voluntario a quien tenga interés en participar en sus programas, ya que utilizan la plataforma para conectarse con el público cuando necesitan voluntarios.
- b) Para pertenecer a la plataforma las OSC deben enviar cierta documentación que las avalen como instituciones de beneficencia que requieren de voluntarios para su misión. Esto es revisado por el departamento legal de Modelo.
- c) Las OSC obtienen acceso a la plataforma y suben actividades. Los voluntarios se comunican directamente con la institución y se les responde con la información que sea necesaria para realizar el trabajo.
- d) El programa proporciona una clave de usuario y una contraseña para que cada grupo, OSC o empresa administre su operación dentro de la pla-

taforma. Esta es una forma de dar una opción sin costo, ya que muchas organizaciones —sobre todo las más pequeñas— no tienen medios para conseguir voluntarios ni la infraestructura para construir su propia plataforma, dando así un servicio a la comunidad que necesita su ayuda.

- e) Cuando registran su información en la plataforma, las organizaciones y las empresas se comprometen a lanzar una cantidad mínima de actividades al año. Anualmente se emprende una revisión de las actividades realizadas y uno de los beneficios que reciben es la contabilidad de sus voluntarios, sus programas y la medición de actividades creadas en el año. Este reporte que se genera menciona muchos elementos que pueden serle útiles a las organizaciones, como son: número de voluntarios, comentarios de los voluntarios sobre sus experiencias, oportunidad de compartir datos y fotos de quienes asistieron, entre otras.

Entonces, si hay una OSC que está registrada y este fin de semana necesita manos para: ir a pintar, ir a arreglar algo o hacer una tarea específica, suben su actividad a la plataforma, ahí la liberan, la reciben en el lugar donde se va a trabajar y la OSC recibe a los voluntarios. Funciona de dos maneras, acerca a la gente a actividades específicas durante el año y a actividades pequeñas donde te puedes inscribir

para participar en la causa que esté más cerca de tu corazón... es una plataforma de todos y para todos. (Directivo de Grupo Modelo).

Según el International Business Forum, la formación de alianzas puede y debe ser muy productiva para ambas partes ya que: “implica un acuerdo de colaboración entre dos o más organizaciones de diferentes esferas, en que se agrupan recursos complementarios y se comparten riesgos y beneficios de manera genuina” (International Business Forum, 2006).

Las alianzas son de beneficio mutuo, por un lado, existe un deber de la empresa de mantenerla y darle las facilidades de uso de la plataforma y, por el otro, las organizaciones y empresas tienen un compromiso de crear oportunidades viables e interesantes de oferta de trabajo voluntario por medio de actividades organizadas correctamente en tiempo y forma, además atractivas para que las personas deseen participar. Las personas que se inscriben, sean o no empleados de Modelo tienen la oportunidad de seguir en contacto con la organización que eligieron para realizar su trabajo voluntario. La misma organización, cuando las personas llegan al evento, les piden datos como son: nombre, teléfono, dirección e identificación, para contactarlos más adelante e invitarlos posteriormente a sus propios eventos y actividades. Así, los voluntarios que deseen regresar a la actividad, si es que esta se repite, o a otras actividades que ofrece la institución, pueden hacerlo. Los contactos de las instituciones aliadas están

en la plataforma y si algún voluntario quiere seguir en contacto con la OSC, también puede hacerlo.

Para las alianzas con OSC, el programa requiere que sean responsables, que estén legalmente constituidas y que acepten abrir sus instalaciones y programas a los voluntarios que han sido inscritos a través del programa VM. El número de voluntarios que son requeridos es estipulado entre el programa de VM y las organizaciones. El programa tiene un determinado presupuesto y hace los cálculos del gasto que la empresa necesita hacer para que cada voluntario participe. Las OSC aliadas están conscientes tanto de la cantidad de voluntarios que el programa necesita de acuerdo con la demanda de voluntarios como del presupuesto asignado para que el trabajo se lleve a cabo.

Un ejemplo de la alianza con instituciones que requieren de voluntarios ha sido la de la Junta de Asistencia Privada (JAP), que alberga más de 400 instituciones. La JAP se encarga de invitar a las organizaciones de la junta a presentar proyectos en donde el programa VM requiere la participación de voluntarios.

Todos esos detalles los trabajamos: la parte de los materiales durante el proceso de la difusión. Pero antes trabajamos el proyecto, buscamos que el título sea atractivo, el número de voluntarios que se necesitan, vemos que ellos tengan la posibilidad también, en términos de personal de la institución, para atender esos

voluntarios y que ese día ellos se sientan como súper motivados y apapachados y todo. Entonces, todos esos detalles los cuidamos. Que la institución tenga la capacidad operativa para recibir ese número de voluntarios. Que esté organizada, que sea atractiva y que ya cuando se suba a la plataforma sepamos que va a haber una persona que se va a encargar de dar la bienvenida, que va a estar como muy al pendiente y cuidando al voluntario. Durante la jornada, incluso antes y después de la jornada de voluntariado. (Integrante de OSC aliada al programa VM).

Las OSC que participan en forma de alianza con el programa son receptoras de voluntarios tanto de la empresa como de la comunidad. Cuando la gente se inscribe a la plataforma y acude a un determinado proyecto del programa, todos son considerados como VM. Este trabajo conjunto ofrece oportunidades al público que tiene interés en participar en este tipo de actividades organizadas y eventuales.

Mira, la primera vez que fui me impactó este ánimo, este poder de

convocatoria. No solo en términos de los colaboradores de la empresa, o sea, es gente que lo vio por la tele, que se entusiasmó, que además tenían como muchas ganas de hacer algo y tampoco es que sepa la gente a dónde acudir, ¿no? Un voluntario dice: “Sí quiero ser voluntario, pero ¿adónde, no?” Es difícil hasta ir, o sea incluso en términos de personalidad. No todos somos tan extrovertidos y nos cuesta ir y tocar la puerta y decir: “Este, oye, ¿te gustaría aceptarme como voluntario?”. (OSC aliada al programa de VM).

Para las OSC que participen el programa se vuelve una forma de dar visibilidad a su quehacer y a su causa. Los voluntarios que participan en el evento planeado pueden contactar a la OSC posteriormente si es que así lo desean ya que los datos de la organización se encuentran en la plataforma. Por otro lado, la OSC participante recibe del programa VM una lista de los voluntarios que participaron, las horas que estuvieron presentes, misma que puede servir para que existan conexiones futuras y las OSC puedan invitar a los que participaron con ellos a sus eventos.

Entonces, el ánimo, la verdad, es increíble. Así, súper dispuesta la

gente, familias completas, el papá, la mamá, el hijito con la playera, pintando, haciendo cosas y a las instituciones eso les pareció, pues, fantástico, ¿no? Porque era una oportunidad, no solo en términos de darse a conocer con una empresa, sino también con su comunidad. O sea, es un espacio de difusión muy importante. Porque además, cuando tú subes a la plataforma las instituciones, tienes la posibilidad de acercarte con voluntarios. No solamente con las personas que acuden, sino también como parte de esta difusión que hace Modelo en su página, en su red. (Integrante de OSC aliada al programa VM).

Existe también la posibilidad de continuar promoviendo su causa y que los voluntarios eventuales se conviertan en voluntarios regulares y asiduos a la organización. Las empresas colaboran entre sí, facilitando el material y las herramientas necesarias para que el trabajo se realice, esto contribuye a que las OSC no inviertan recursos materiales y, en cambio, busquen la mejor manera de que los voluntarios tengan una experiencia positiva. De esto depende que su causa se promueva, que regresen los voluntarios y que en un futuro posiblemente participen y donen, además de tiempo, recursos a su causa.

Pues nosotros les apoyamos para organizarla, pero hay una empresa que los está respaldando, que está dando todo los insumos necesarios para que se lleve a cabo la actividad, y entonces es una oportunidad para ellos, también para hacerse de voluntarios ya de forma permanente. Que además esto ha sucedido. (Integrante de OSC aliada al programa VM).

Sí, sí. Cuando vienen de corporativo, vienen todos juntitos. Pero me regresan de Modelo, vienen los sábados. Pero pues no los mandan. Van porque ellos quieren, hay muchísima gente que veo repetida, que vienen y vienen. Por ejemplo, ayer recibí la llamada de un voluntario de Modelo: “Oye, quiero ir, dame informes... voy con mi familia, ¿qué hago? Por favor ayúdame”. Sí, o sea, de verdad están interesados, muy interesados. Vienen constantemente. Sí, sí. Todos los sábados, los tengo. (Integrante de OSC aliada al programa de VM).

Los voluntarios participantes obtienen —con el programa de VM— una forma de participar y donar su tiempo en algunos de los problemas que aquejan a su comunidad. Aun cuando existe la invitación en los medios a participar en un evento, la plataforma con la información y la manera de inscribirse, algunas personas necesitan ayuda para participar.

Igual, a un voluntario le da pena acercarse a alguna institución, o no sabe en dónde se ubican, o no sabe cómo buscar. Incluso hay muchas personas, por ejemplo, que no manejan el internet. El Grupo Modelo promueve los eventos en los programas de radio o en la tele, y ven alguna institución que les interesa y entonces los canalizan con nosotros. Y les decimos: “Ah, mira te puedes inscribir, aquí está la página”. “Pero yo nunca en la vida he utilizado una computadora”. “No te preocupes, nosotros lo hacemos”. “Y, ¿necesito tener un correo electrónico?”. “No te apures, ahorita te ayudamos”. Y entonces la OSC les ayuda a hacer ese tipo de cosas y así esa persona puede inscribirse a una causa y participar en algo que tal vez no hubiera tenido la posibilidad, porque si nada más lo

ve por la tele y eso pero como ven el teléfono de la institución, la institución está muy al pendiente, entonces ese voluntario se incorpora. (Integrante de OSC aliada al programa VM).

En cuanto a alianzas con el programa VM, hay empresas que también participan y comparten en ocasiones eventos. Pueden realizar una sinergia para un determinado día de trabajo voluntario o en un proyecto en común con el programa VM. Los beneficios son mutuos para las empresas, ya que por un lado se estimula la participación voluntaria de los empleados y amigos de las empresas aliadas, y por el otro, se crea una sinergia que es positiva ya que se resuelve —por medio de un evento y en un plazo corto— una necesidad sentida de la comunidad. Basta ver la página mencionada en donde empresas y organizaciones sociales se presentan por medio de sus logos organizacionales y empresariales. A la fecha existen más de 800 instituciones entre OSC y empresas afiliadas al programa.

6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Se utilizan diferentes estrategias de comunicación para invitar a los empleados de Grupo Modelo a participar en actividades voluntarias.

Hay comunicación interna: intranet, correo electrónico *workplace* para los empleados y también

para los que ya están inscritos en la plataforma para enfatizar la importancia de ciertos eventos. Las personas responsables buscan maneras ingeniosas para recordar a los empleados que participen en estos eventos.

¿Y cómo te enteraste de Modelo? Ah, por vía internet. Ahí me enteré que hay actividades cerca de mi casa. Obviamente, que me pareció algo novedoso porque podíamos ayudar con jornadas, digamos, delegacionales. Claro, está padre, ¿no? Cuando uno hace cosas por la otra gente pues, obviamente es pa' uno. Y me pareció bonita la idea. En esa campaña se dijo: "Cerca de tu casa pero no tienes que viajar, ni tienes que gastar mucho dinero". Ah, bueno está bien. Ya me pareció algo padre, ¿no? Con la familia, un fin de semana fuera de lo común y ayudar a alguien que ni te lo está pidiendo. Eso está bien. Creo que si todos ayudáramos, este país sería, o creo que el planeta, sería algo formidable. (Voluntario del programa VM, policía).

Incluso con algunas activaciones ya cercano al evento. Recuerdo que hace como dos años hicieron una activación dentro de la empresa. Era para el Día Mundial del Medio Ambiente. Pusieron un árbol y, bueno, toda la gente que iba pasando, los compañeros de trabajo, y toda la gente interna... te tomabas una foto y entonces era tu compromiso de ir a plantar el árbol, ¿no? (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Yo creo que tiene éxito porque la gente que lo organiza está convencida y transmitir un mensaje convencido es bien importante. Tener a la gente que siente las cosas, que las vive, comunicándolas... que realmente logre transmitirnos a los que vamos a ir. Lo bonito o lo bueno que vamos a recibir de la experiencia. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo).

En las campañas de comunicación se utilizan medios masivos como son internet y el correo electrónico, las redes sociales, spots de televisión, etc.

Tiene alrededor de cinco campañas que son fuertes. Ahí sí es tanto para personal interno como para externos y, bueno, se hace una campaña con anticipación en la que estás invitándolos constantemente a sumarse a las actividades que hay dentro del mismo programa de voluntariado. También hay una interacción con organizaciones justamente para actividades de voluntariado, en las que ellos tienen acceso de manera recurrente. Ellos solos tienen la facilidad de ingresar al portal, de crear sus actividades, de esta manera la gente se puede inscribir de rutina. Las de Modelo son las campañas fuertes, pero las organizaciones también pueden crear las que ellos necesiten. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Cuando me llega, nada más veo. No me he metido a la página. ¿Nunca te has metido a la página de Voluntarios Modelo? No, nada más cuando llega la invitación, después ahí. ¿Te llega por mail? Pues, me llega a mi Face. Me enteré porque

me invitó una amiga que lo vio en el Face y me invitó a colaborar. Como nos gusta mucho participar en cosas voluntarias pues mi amiga es la que me avisa porque yo también soy negada para la computadora. Entonces yo realmente no. Me costó mucho trabajo inscribirme en eso del voluntariado, pero ella me anima. (Voluntaria del programa VM, educadora).

La recomendación e invitación de boca a boca por parte de los mismos voluntarios ha resultado ser efectiva para que otras personas participen y se inscriban en la plataforma. Aquel que vive la experiencia invita porque para esa persona fue eficiente o gratificante, pero sobre todo, valioso. Si alguien cuenta su historia, anima a que otras personas se adhieran a la causa.

Toda la gente nos iba viendo, a los voluntarios. A lo mejor “se pegan”. A lo mejor eso “se pega”. Ves ese comercial y dices: “Ah, pero está bien, a ver...”. Lo subí a mi Face y me dijeron: “Oye, ¿cómo está eso? ¿Cómo se ayuda? ¿Cómo se hace?” Eso para mí ya es ganancia, ¿no?

Porque yo no lo hice por decir lo de que estaba ayudando. Vamos, que al final yo no gano nada. (Voluntario del programa VM, policía)

7. CAMPAÑAS DE DONACIÓN

En cuanto a donaciones para el programa VM se utilizan varios mecanismos. La compañía Modelo pone los recursos principales como logística de los eventos, sobre todo cuando son de gran tamaño y envergadura, y las personas asisten a realizar el trabajo voluntario. Para cada una de las actividades planificadas se necesitan determinados insumos que se manejan muchas veces con base en donativos en especie. Cuando se requiere un insumo determinado, como puede ser por ejemplo, pintura, cemento, picos o palas, el programa los proporciona.

A mí, lo que más me impresiona siempre es que citamos a las ocho de la mañana y antes de las ocho ya hay muchos voluntarios esperando, listos para ponerse a trabajar. Eso es algo que me sorprende todas las veces, y eso es lo que más me llena, el entusiasmo con que llegan y terminan una actividad. “¿Y en qué más te ayudo? ¿Qué más podemos hacer?” Eso pues no tiene precio. Esa voluntad... por eso me emociono.

La campaña que sacamos el año pasado iba enfocada en la voluntad, creo que es la palabra clave que mueve a los voluntarios. (Directivo de Grupo Modelo).

8. RESULTADOS Y LOGROS

Los resultados del programa son evidentes en cuatro aspectos fundamentales:

- a) Mayor promoción de la acción voluntaria y la importancia de su contribución a la sociedad en México y en cinco países más en América Latina.
- b) Apertura a las posibilidades de participación, tanto de empleados como de ciudadanos interesados a ser voluntarios, a través de la invitación a la participación en el programa VM en los medios masivos de comunicación.

- c) Visibilidad a las necesidades de la población a través de OSC que trabajan en la comunidad.
- d) Promoción de las causas que estas OSC sustentan y de la existencia de organizaciones que hacen suyas las causas que buscan aliviar el problema social que atienden.

En cuatro años el programa ha logrado construir una base de datos de voluntarios de aproximadamente 200 000 personas. Esta base contiene datos de colaboradores del grupo Modelo, así como de personas voluntarias externas que provienen de la comunidad, de compañías aliadas, ya sean empresas privadas o instancias gubernamentales. Esta base fue la utilizada para presentar los resultados de la EMVE que fue aplicada a personas que vivieron la experiencia de VE en un evento del programa VM y cuyos resultados mostramos en esta sección.

Resultados de VM de 2014 a septiembre 2018

	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Participaciones voluntarias	76 120	150 000	193 668	184 015	54 810	658 613
Horas de servicio	411 139	822 276	1 036 700	336 415	144 859	2 751 389
# iniciativas	400	409	793	479	157	2 238
Beneficiarios	456 000	900 000	1 158 230	1 080 090	339 478	3 933 798

Otro resultado relevante es la lealtad que se forma y que se va generando hacia al programa de VM, la cual se manifiesta en los colaboradores de la empresa y en los voluntarios de la comunidad. Para los colaboradores de la empresa, el programa es y puede continuar siendo un motivo de orgullo y de demostración que su compañía está interesada en promover la acción voluntaria y solidaria en el país, además de estar comprometida con la comunidad. La lealtad de personas externas se demuestra con las participaciones voluntarias que se repiten, ya que muchos de ellos regresan varias veces a los eventos anuales o para ser parte las OSC que organizan jornadas de trabajo voluntario.

A mí me da mucho gusto cuando la gente no solo habla de los productos que vendemos, sino de lo que hacemos por los demás. Más frecuentemente oyes: “Ay, ustedes hicieron esto, y ustedes tienen esto, y ustedes van a tener el evento”, y eso, al final del día, pues me da gusto ¿Por qué? Porque, entonces también hablan de mí indirectamente. En mi experiencia, mucha gente que viene genera un vínculo con la compañía, en el sentido de puede ser gente que consume o no nuestros productos, pero se siente identificada con nosotros. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo)

Pero a mí, la verdad es que me sorprendió que había de todas las edades. Había gente mayor, había, bueno, gente de mi edad, jóvenes, un grupo de scouts, entonces como que ay, qué bonito que tanta gente diversa se interese en apoyar. Incluso yo soy medio miedosa para los tatuados. Siento que me dan miedo. Y había un muchacho así todo tatuado, brazos y todo, pero bien activo, y según escuché, ya había participado varias veces. Eso como que te dice, a veces, no más estereotipos, ¿no? Son personas que sí se interesan por los demás, ¿no? (Voluntaria del programa VM, educadora)

9. EXPERIENCIAS Y VIVENCIAS DE LOS ACTORES DEL PROGRAMA

La recolección de datos para esta sección fue a través de la utilización de la metodología de entrevistas a profundidad y entrevistas semi-estructuradas, mismas que contemplan el uso de una grabación para corroborar los datos y la información que proporciona el entrevistado. En este tipo de entrevistas, el entrevistador elabora, según el foco de la investigación, una serie de temas a tratar con el entrevistado y utiliza las mismas preguntas o ideas para todos sus informantes.

En una entrevista totalmente estructurada, hay muy poca flexibilidad para las contestaciones de los entrevistados, ya que se les presenta un cuestionario en el mismo orden a cada uno de ellos. Sin embargo, cuando se utiliza el formato semi-estructurado o a profundidad, primero se busca establecer un *rapport* con el entrevistado y el inicio de la entrevista se utiliza para conocerlo y para establecer un clima agradable para entablar una conversación. Se construye un ambiente relajado en donde se sigue una serie de temas pero no en la forma de un cuestionario cerrado. Este formato permite que los entrevistados expongan sus ideas de manera abierta y expresen, sobre todo, sus sentimientos y percepciones de los temas presentados. El entrevistador debe permanecer ajeno, estando o no de acuerdo con el entrevistado; debe perfeccionar un estilo de “escucha interesada” en donde acepta y provoca las respuestas del entrevistado, pero no evalúa sus respuestas (Converse y Schuman, 1974).

En el caso de las acciones voluntarias, lo más importante para el entrevistador es saber acerca de las motivaciones e intereses de los voluntarios y de los directivos del programa, así como obtener información de las organizaciones que ayudan a que el programa VM funcione (Fontana y Frey, 1994).

Para esta investigación se entrevistaron personas en cuatro grupos diferenciados:

- Directivos de la Fundación Grupo Modelo, A.C.
- Voluntarios participantes del programa VM, colaboradores de la empresa
- Voluntarios participantes del programa VM, provenientes de otras empresas, gobierno y público en general
- Directivos de OSC aliadas al programa VM

Se siguieron los lineamientos teóricos adecuados de las entrevistas a profundidad y semi-estructuradas. Asimismo, se analizaron los comentarios de los entrevistados permitiendo que las voces de estos actores ilustraran los resultados obtenidos.

10. LECCIONES APRENDIDAS SOBRE VE DEL PROGRAMA VOLUNTARIOS MODELO

Un estudio de caso, como se dijo anteriormente, se desarrolla para aprender del ejemplo que se expone en el tema elegido: el VE. Exponemos aquí, con comentarios de los actores de este programa, algunas de estas lecciones que pueden ser útiles para, en un futuro, desarrollar programas parecidos en la comunidad mexicana, ya sea en el ámbito empresarial —ya que aquí presentamos un programa de VC—, en alianzas de unas OSC con otras, dentro de la sociedad civil organizada y en los gobiernos. Ponemos a continuación algunos apartados de los aprendizajes claves del caso.

a. Crecimiento personal

Los comentarios de los actores principales del caso: empleados, voluntarios externos, directivos de la empresa y observadores externos del programa nos llevan a concluir que existe un valor intrínseco en la acción *per se* de los voluntarios. Los actores aprecian de sobremanera sus experiencias y, si se revisa la literatura y los estudios realizados en voluntarios a nivel global, la “vivencia de la experiencia” es la que impulsa a dar seguimiento a este tipo de actividades. Según las expresiones de los entrevistados, es la experiencia voluntaria la que crea una sensación de satisfacción y gusto al realizarla. Al mismo tiempo, las personas afirman que se crea un deseo de

repetir la experiencia, ya sea en la misma actividad o en otras parecidas, también de corte voluntario. Las personas van eligiendo los temas que les parecen más adecuados y más satisfactorios para reincidir en ellos. Aun cuando las experiencias son de corto plazo, la vivencias, al parecer, son tanto intensas como productivas en el ámbito del crecimiento personal.

Gracias a Modelo pude tener la conexión con una organización que también me iba enfocando a asilos y hospitales. Pues la verdad esa técnica de risoterapia es buenísima. No te das cuenta cuando la gente tiene cáncer, cuando tiene leucemia o cualquier cosa, cómo la ayudas mediante la risa. Es muy padre. Me decidí a entrar allí, y te puedo decir, que los complejos que tenía de mí misma aquí me ayudaron a superarlos. No había sido nunca voluntaria. Siempre había tenido muchas ganas de hacerlo, pero por el tiempo, por la escuela, por lo que tú quieras... Siento que tengo la oportunidad y la verdad es que te digo que al unirme a la fundación pensé: "Perfecto, agarro este programa de voluntariado". (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

No te das cuenta del tipo de situaciones que algunas personas viven hasta que no lo tienes de frente, hasta que caes en cuenta y agradeces realmente las condiciones en las que tú estás y el poder estar ayudando. Y es muy difícil a veces. Hay momentos en los que ciertas situaciones te deprimen mucho. Pero también ellos mismos te enseñan cómo levantarte de eso, cómo no verlo como algo que te produzca tristeza o desesperación porque no sabes cómo hacerle... o sea, al final estás aprendiendo, estás creciendo como persona. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Creo que es más valioso dar el tiempo. Siempre me gusta buscar actividades diferentes, ¿por qué? Porque conozco diferentes tipos de personas: desde niños que te enseñan a no darte por vencido, hasta abuelos que te enseñan su experiencia. Y la verdad es que yo lo tomo como aprendizaje de vida, que la vida misma no te da a ti. Te puedo describir mi experiencia como la vivo,

como una parte enriquecedora para mi ser, dando también al mismo tiempo, recibiendo lo mismo ¿sabes? (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

b. Compromiso con la comunidad

La experiencia voluntaria fomenta la inclusión e invitación de otros a participar. En el caso de este programa se invita a amigos y familiares de los empleados a ser partícipes de estas actividades. Muchas de estas familias aprovechan la oportunidad y dedican un tiempo a los grupos comunitarios o los programas que la empresa ofrece a través de su plataforma.

Ha sido algo que me ha ayudado a mí personalmente, o hacer que mis hijos vean otras realidades que no son las de ellos. Y me ha gustado porque he logrado que, en especial el chico que es un poquito menos sensible, menos digamos espiritual, es más material, se dé cuenta de que hay gente que necesita ayuda de nosotros y no necesariamente ayuda económica. Afecto, apoyo para que aprendan a hacer cosas nuevas, porque no todo es dinero, ¿sí? Y te “picas” de veras. El recibir

el agradecimiento de la gente, al menos a mí y a mis hijos y a los amigos de los hijos que hemos llevado, les ha gustado. Entonces, eso paga la vuelta. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo).

No sabemos cómo es en otros lados. Yo la verdad es que pensé que en países ricos no hacen voluntariado porque no lo necesitan. Eso depende del país, de las diversidades. Necesitamos mucha ayuda porque aquí hay mucha, mucha desigualdad, muchas carencias. Deberíamos de ayudar todos, ¿no? Se nos ocurren muchas cosas. Lo último que se nos ocurrió, como siempre ayudamos a organizaciones que ya están constituidas, pues ahora queremos hacer algo nuestro. Entonces una amiga que tuvo un contacto en un preescolar de Huauchinango, Puebla, nos dijo que la escuela tiene muchas carencias. Se nos ocurrió que vamos a poner una bibliotecita. (Voluntaria del programa VM, educadora).

Mi familia está encantada. Mi papá hasta quería adoptar a uno de los bebés del orfanato. Eso sí, ya al final cuándo lo aterrizas en la realidad, pues no es tan viable, ¿no? Pero son experiencias que a mi familia también le encantan. O sea, que es algo con lo que nacemos. Si la situación nos lo permite, nosotros acostumbramos que en temporada navideña, juntamos toda la ropa y compramos y regalamos juguetes, ¿no? Vamos repartiéndolos, pero no a casas, sino a la gente que vive, por ejemplo, donde están las vías del tren, ves que luego ahí construyen casitas, ahí nos gusta llevarlo. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Estas participaciones estimulan más procesos que pueden beneficiar a otros a través de la acción dentro en el país y también de alcance internacional.

En la casa de migrantes, por ejemplo, ellos llegan y no tienen ropa; se van, vienen y a veces ese ímpetu de lucha, que piensas: “estás contra corriente y aún así quieres ir”, te impulsa a seguir haciendo las cosas.

Yo creo que si todos aportáramos algo en este mundo, la sociedad sería muy diferente. Cuando ves todo esto, ¿sabes?, lloras. El nudo en la garganta y sobre todo que hagas pequeñas acciones que sabes que van a mejorar a las personas: es lo mejor que te puede ayudar. O sea, es lo mejor. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Somos el banco más grande de la Ciudad de México. Ya tenemos 23 años haciendo esto, y solamente hemos logrado rescatar el uno por ciento del desperdicio total de México. Aquí pues, los voluntarios van y nos apoyan con la selección del producto y el armado de paquetes. Nos llegan alrededor de 15 toneladas al día de alimento. Es un montón de cajas, todo revuelto. Lo que hacen es seleccionar si el producto es apto para el consumo y uso humano, después, lo “dignifican”. Nosotros le llamamos dignificación, lo dignifican haciéndolo más bonito, por ejemplo, a la bolsa que venga muy rota la parchan o la reembolsan

para que llegue a nuestros beneficiarios de la mejor manera. (Integrante de OSC aliada al programa VM).

c. Motivación

La motivación a participar proviene de múltiples factores y todos son válidos. Algunas personas se interesan porque tuvieron experiencias anteriores a su alrededor o experimentaron en su niñez ejemplos de ayuda hacia otros que influyeron en sus vidas de manera importante. Otros se suman por motivaciones de orden religioso, otros más por un sentimiento cívico o mediante el descubrimiento de determinadas necesidades de la comunidad, ya sea en su localidad o externas. La invitación a participar para ser voluntario es clave, sobre todo para personas que no habían tenido la oportunidad de vivir experiencias de este tipo. La vivencia de la acción voluntaria también se convierte en un fuerte impulsor y motivador de nuevas obras hacia otros.

¿Qué me motiva? El poder aportar algo, el poder regresar algo de lo que, gracias a Dios, yo tengo. Y puedo hacerlo de esa manera, que para mí es sencilla. Yo no tengo la posibilidad de estar juntando y, bueno entonces, qué puedo aportar. Yendo, participando, conviviendo y aprendiendo de las personas. Es algo que a mí me nace como persona. Más bien

es eso, cada vez que yo iba agradecía por un día más de vida y que me haya Dios dado la oportunidad de estar ahí, con ellos, trabajando. Sí, sí, sí. No lo cambio por nada, de verdad, es mucho mi pasión. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Aquí en el voluntariado creo que muchos lo hacen por salir de la rutina. Otros por convivir con familia, otros por tratar de sentirse importantes para su sociedad y, bueno, pues, yo hice algo, ¿no? El día de hoy hice algo. Pero si te lo dicen bien y si no, no hay problema. Al final del día, para mí es algo bonito sentirse útil para la sociedad y haber hecho o cumplido algo para alguien, para que se sintiera mejor. (Voluntario del programa VM, policía).

Me motiva el proyecto de pintado de escuelas. ¿Por qué? Porque también va la gente, los usuarios de las escuelas. Identifican quiénes son

los voluntarios y quiénes no, por una camisa. Ves que a la gente le da gusto que vengan a ayudarlos, a dejar en mejores condiciones su espacio. Me ha ayudado a sensibilizarte, es decir, con una hora de mi tiempo realmente estás haciendo feliz a un chorro de gente. Como van los niños, mis niños y los niños a los que vamos a pintarles la escuela, y juntos nos integramos, eso ha hecho que las cosas sean más genuinas. Eso es muy bueno. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo).

d. Organización/estructura logística/ acceso a la plataforma

Los voluntarios aprecian la sencillez del proceso y la oportunidad que les brinda tener organizaciones relacionadas al programa que ofrezcan opciones de trabajo voluntario, además de la facilidad de apuntarse en una plataforma.

Ha sido muy cómodo tenerlo dentro de la comunidad y de la empresa, porque es tener las actividades más fáciles, poder inscribirme más fácil, tener los contactos, ¿no? (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Me gustó que prestaran las herramientas, porque a veces, no hay. Otras veces vengo a ayudar, a podar ciertas áreas de cualquier colonia, pero si no hay herramientas, ¿cómo lo hago? Sí claro, aquí tenían de todo: palas, picos, carretas, arbolitos, plantas, o sea, de todo. Para mí estaba padrísimo y no costaba. Ordenaban a la gente y la gente lo hacía. Sí, estaba muy bien. Digamos que están contentos en la familia porque finalmente a eso fuimos, ¿no? A divertirnos. Ya como que no es muy fácil jalarlos entonces yo les dije: “no les voy a pedir permiso, ya los apunté, vamos a tal actividad y vamos en familia”. ¿Y tu hijo qué te dijo? Igual, también les pareció algo padre. (Voluntario del programa VM, policía).

Explícame los dos tipos de voluntarios, por favor. Uno es de corresponsabilidad, que son los voluntarios mismos de comunidad, son nuestros beneficiarios. Y el otro son voluntarios corporativos, institucionales. Sí, entonces los voluntarios de

corresponsabilidad vienen diario. Eso es muy interesante porque estos voluntarios están haciendo la selección y el armado de paquetes para los beneficiarios del siguiente día Y luego también es padrísimo que los voluntarios de empresa convivan con los voluntarios de comunidad Y ellos ven a quién le corresponde el paquete exactamente. Le ponen una cara, conviven con ellos, platican con ellos... y les ayuda muchísimo, los sensibiliza, llegan a veces con ciertas expectativas y cuando se van, dicen: "Órale, es que yo no sabía que era así, yo no sabía que había estos desperdicios, yo no sabía que esto se iba a ir a la basura, está súper padre que yo me apoyé de la señora que va a recibir el donativo del día de hoy, ¿no?" Por eso, igual y luego funciona mucho, y le ponen más esfuerzo. (Integrante de OSC aliada del programa VM).

Algunos empleados expresan que se crea un sentido de orgullo por estar en una empresa que promueve actividades que para ellos tienen un valor especial.

¿A mí? O sea, es especial, es algo que también me gusta decir: la compañía tiene esto, no cualquiera lo tiene, ¿no? Sentido de pertenencia a la compañía y de algo que está haciendo bien, algo de reconocer como bueno de la compañía. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Y es que a veces eso pasa, a veces tú quieres ayudar pero no sabes cómo. Falta información de la mejor. No es que la gente no quiera participar. Falta información porque mucha gente cree que ser voluntario es dar dinero. Falta información sobre qué es ser voluntario. (Voluntaria del programa VM, educadora).

La fundación te va dirigiendo, te pone los elementos. La verdad es muy importante eso. Te pone herramientas para cuando vas a ayudar: a recoger basura o a plantar un árbol, o trasplantar plantas; o sea te da todo para que tú lo puedas

hacer, ¿no? Entonces es eso, la verdad es que no cualquier institución. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

e. Ventanas de oportunidad:

Es interesante observar en este estudio de caso cómo los voluntarios que se involucran en una o en varias causas, empiezan a buscar más oportunidades de acción voluntaria. Para algunos participantes del programa, la oferta es suficiente; en cambio, otros piden incrementar la oferta de las opciones de participación. Empiezan a observarse aquí sugerencias de nuevas opciones de trabajo voluntario que demuestran intereses personales. Lo importante de estos comentarios es que los individuos buscan la forma de seguir participando y ofrecen algunas sugerencias para —en su óptica individual— mejorar el programa.

Personalmente, trataría de cambiar un poquito el enfoque, ponen mucha atención a temas de reforestación, por ejemplo. Es algo que yo he visto. Yo estoy por gusto, más con cuando es convivencia y por los indicadores, ¿no? Yo he visto que cuando hay una actividad de ese tipo se llena inmediatamente, o sea, es: hoy la lanzas y mañana ya no hay cupo, así.

Posiblemente sea que nos faltan alianzas con ese tipo de organizaciones. Claro, también son un poquito más complejas, ¿no? Para poder hacer cosas lindas. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

¿Que cambiaría? Buscaría más instituciones, y que los voluntarios que ya tienen experiencia, ayudaran. Haría cursos de capacitación para que los promovieran a través de todos los empleados, ¿no? Y si pudiera crecer el número de voluntarios, también. Intercambio de voluntarios, eso que está global, sería padre, ¿no? Tal vez, como lo hacen las escuelas. (Voluntaria, colaboradora de Grupo Modelo).

Creo que si nos recordaran más que está ahí, podríamos tener mucho más impacto. A lo mejor no más oferta, porque hay mucha. Y la otra cosa importante: esa plataforma no solo es para gente de Modelo, para externos también, entonces ahí

podríamos estarle recordando a la gente: “Oye, acuérdate que puedes ayudar” y vaya mucha gente de afuera. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo).

Nosotros nos enfocamos, básicamente, en dos grandes momentos de voluntariado, masivos: uno que sería el Día del Voluntario, que es donde apoyamos más a la gente; otro que sería Día del Medio Ambiente, que ahí vamos más a hacer cosas por nuestra casa. Pero si pudiéramos hacer más eventos para ayudar a la gente, con dinero, con acciones, creo que podríamos jalar mucho más gente... pudiera haber eventos a más largo plazo, por decir, enseñar a leer a la gente, ¿no?, o enseñar a escribir a máquina, que sea algo, a lo mejor no es de seis meses, pero que puedas darle un poquito más de seguimiento a lo que estés haciendo. (Voluntario, colaborador de Grupo Modelo).

Yo no sé, si Modelo pudiera hacer brigadas que fueran, no sé, a lo mejor cada mes: ir a alguna comunidad y llevar talleres de reciclado, de enseñar a los niños a hacer cosas con material de re-uso. A la mejor de cómo hacer un huertito casero. A lo mejor tener un cierto seguimiento, no nada más ir una vez y ya no volver, sino regresar a los tres meses a ver si siguieron con su huertito o si están separando la basura. Un poquito así, que se vea realmente lo que se hace, ¿no? Regresar para ver si funcionó, si hubo impacto en lo que se les enseñó. (Voluntaria del programa VM, educadora).

Hay que evaluar, o sea, siempre hay que hacer una sesión de cierre. Cuando recibes un voluntario, haces tu sesión de cierre porque tienes que cerrar emociones, experiencias, expectativas. Hagamos lo nuestro, tanto en las OSC como en el programa de Modelo. Nuestra actividad de cierre, preguntémosle

al voluntario: ¿Cómo se va? ¿Qué aprendió? ¿Qué le gustó? ¿Qué no le gustó? Y si hay algo que en ese momento pueda recomponer, lo tratas de recomponer, para eso te sirve una sesión de cierre. Yo creo que eso sería muy valioso para ellos, para mejorar el programa, incluso hasta para ampliarlo. (Integrante de OSC aliada del programa VM).

CONCLUSIONES Y RETOS PARA EL FUTURO DEL PROGRAMA VOLUNTARIOS MODELO

Después de una revisión del entorno al fenómeno de las acciones voluntarias y solidarias en México y en el mundo, la estructura del voluntariado, la focalización al VE y el análisis realizado en esta investigación es importante reflexionar en torno a los siguientes pasos para el programa de VM. El mismo equipo que dirige el programa ha comenzado a pensar en el futuro al revisar tanto sus fortalezas como su debilidades:

Y me regreso a la fortaleza y luego vengo a la debilidad. Creo que una de las mayores fortalezas que hemos tenido es esa: que hemos aprendido a sumar a todos y no hemos excluido a empresas, a gobierno, a ONG, a personas; y creo

que la debilidad es que, como somos tan grandes, también a las empresas a veces les da miedo, ojalá que realmente se vean como un canal, que no es competencia. Yo siempre he dicho: “Las causas sociales al final benefician a todos”. (Directivo del programa VM).

Basado en los comentarios de los participantes en el programa VM podemos concluir que hay una serie de retos a enfrentar, así como enormes posibilidades de crecimiento hacia el futuro. El programa ha sido un éxito en cuanto al número de beneficiarios y a la cantidad de personas que han tenido la oportunidad de vivir la experiencia de la acción voluntaria de una manera expedita, organizada y recurrente, si ellos así lo eligen. La apertura del programa a otras entidades: empresa, gobiernos y público en general ha sentado un precedente que lo ha llevado a ser ejemplo para otros países dentro de la empresa y merecedora del premio de “Mejores Prácticas” del Cemefi en 2014. Dentro de la misma empresa, a nivel global, esta práctica también ha sido debidamente reconocida.

Presentamos aquí una serie de reflexiones y preguntas que posiblemente puedan ser estimadas como de utilidad para la planificación futura del programa:

- a) *Continuidad del programa VM a futuro:* El crecimiento y la continuidad del programa VM necesita ser examinado cuidadosamente para crecer de manera adecuada, tanto para la empresa y la fun-

dación como para los usuarios del programa. Este cuidado abonará para continuar con el plan que se había establecido, sumar más aliados y seguir caminando en sincronía a los planes de RSE de la compañía.

b) *Sostenibilidad el programa:* hasta la fecha la Fundación Grupo Modelo ha costeado la publicidad en medios y en la comunidad para que el programa VM se dé a conocer, se promueva y se invite a voluntarios a participar en él. ¿Qué tan sostenible es esta inversión en el largo plazo? La decisión de utilizar un porcentaje del presupuesto de mercadotecnia de la compañía para este propósito puede continuar en cuanto el programa demuestre sus beneficios de manera contundente.

c) *Innovación:* Habrá que buscar maneras novedosas de dar continuidad a esta práctica social que ha puesto el nombre de Modelo y de otros aliados en boca de la comunidad en cuanto a la promoción del voluntariado. Con los trabajos realizados por muchos individuos al mismo tiempo, los resultados son más evidentes y las organizaciones sociales logran proyectos y cumplen objetivos que de otra manera no podrían realizar. A casi cinco años de su inicio, los logros son muchos y sería de gran valor para el programa evaluarlos y considerar estructurarlo para el futuro. ¿Qué nuevas ideas se pueden implementar en este programa?

d) *Investigación:* Aplicación de datos encontrados en el trayecto del proyecto: demográficos, motivacionales, estructurales, etc. Promover sistematización e investigación posterior de los efectos de situaciones y eventos voluntarios de corto plazo. ¿Se busca que los programas sigan siendo episódicos o eventuales? ¿Se piensa en el núme-

ro y participación de posibles proyectos de oferta continua? ¿Cómo se continúa creciendo en los eventos que se organizan dentro del programa VM y sobre qué bases? ¿Qué nos dicen los datos que es lo más conveniente para la empresa y para el programa? ¿Se le puede o quiere dar seguimiento a la formación de voluntarios más comprometidos?

e) *Evaluación:* Esta deberá ser continua con todos los actores involucrados (*stakeholders*) en el programa:

1. OSC, gobierno y empresas y las alianzas construidas durante el tiempo que lleva el programa. Revisar sus esquemas de participación y crecimiento.
2. Colaboradores voluntarios: empleados de otras empresas y público. Medir el éxito con todos los grupos diferentes con los que trabajan. Manuales, procedimientos, convenios, etc.
3. La empresa misma en alineamiento con el programa principal de rse en donde el programa VM es un elemento entre otros más.
4. Prevención de desastres y campañas de donación. Por la posición privilegiada que el programa de VM tiene en cuanto a su lazos con la comunidad y la cercanía a sus necesidades, cuando un desastre natural ocurre este programa tiene la posibilidad de participar de manera rápida y puntual. Esto lo demostró durante los sismos ocurridos en 2017 en donde el trabajo de VM fue reconocido por su eficiencia. Será entonces importante reflexionar acerca de las posturas que el mismo programa VM desea tomar en un futuro para ayudar a la población a resolver sus problemas más inmediatos posterior a este tipo de eventualidades.

Los voluntarios participantes, tanto colaboradores como personas externas a la empresa, expresan su sentir y sus experiencias en este capítulo. Las voces de los involucrados en el programa de VM nos demuestran de manera categórica en este estudio de caso que la idea fue positiva para la sociedad en su conjunto por la variedad de actores implicados y beneficiados. Se ha construido en poco tiempo un ejemplo a seguir para aplicarlo a programas similares y para la creación de nuevas oportunidades de acciones de VE para los mexicanos que deseen participar en ellos.

REFERENCIAS

- Allen, K. (2012). *La gran carpa. Voluntariado corporativo en la era global*. Madrid: Fundación Telefónica y Ariel.
- Converse J.M. y Shcuman, H. (1974). *Conversations at Random: Survey Research as Interviewers See It*. Nueva York: John Wiley.
- Carrillo, P., Vargas, S. y Tapia, M. (2009). *Diagnóstico sobre Filantropía Corporativa en México*. México: Alternativas y Capacidades.
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (Eds.) (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Estados Unidos: Sage.
- Fontana y Frey. (1994) *Interviewing: The Art of Science*. En Denzin y Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*. Estados Unidos: Sage.
- Guerra, E. (2014). *Diez cosas que necesitas saber sobre el voluntariado en México*. Ciudad de México: Expok.
- International Business Forum. (2006).
- Lemonche, P. (2012). *Voluntariado Corporativo: Un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad*. Madrid: Forética. <http://www.foretica.org>
- Observatorio del Tercer Sector. (2006). *Obra Social*. Barcelona: Fundación “La Caixa”.
- Stake, R.E. (1994). *Case Studies*. En N. Denzin y Y. Lincoln, (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*. Estados Unidos: Sage.
- United Nations Volunteers. (2018). *State of the World Volunteerism report 2018: The Thread that Binds*. Bonn: UNV.
- United Nations Volunteers. (2018). *Global Trends in Volunteering Infrastructure: A Background Paper for the State of the World Volunteerism Report 2018: The Thread that Binds*. Bonn: UNV.
- Villar, R., Butcher, J., Gandini, L. y Sordo, S. (2014). *Fundaciones empresariales en México: un estudio exploratorio*. México: CIESC / ITESM / Cemefi.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. Los Angeles: Sage.

Semblanzas

JACQUELINE BUTCHER GARCÍA-COLÍN

Bioquímica por la Universidad de Wisconsin, Madison, con Maestría y Doctorado en Desarrollo Humano por la Universidad Iberoamericana. Es fundadora de JB Consultores y editor asociado de *Prometeo*, Revista Mexicana Trimestral de Psicología y Desarrollo Humano, y socia fundadora del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano (INIDH).

A nivel internacional es miembro del Consejo Técnico Experto en la medición del trabajo voluntario del Center for Civil Society Studies de la Universidad de Johns Hopkins y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Contribuyó al Comité Global de Filantropía en el Council on Foundations (COF) (2010-2014). Fue asesora del proyecto *Global Institutional Philanthropy*, iniciado por WINGS (Worldwide Initiatives for Grantmaker Support) y en 2011 participó en el informe sobre el estado del voluntariado en el mundo para Voluntarios de Naciones Unidas (VNU). Ahora es parte del Global Research on Volunteering for Sustainable Development de VNU 2015-2030. Destaca su presidencia en el Consejo de la Sociedad Internacional de Investigación

sobre el Tercer Sector (ISTR), en el periodo de 2007 a 2008. Actualmente, es editora asociada de la revista *Voluntas*, revista académica de esta sociedad.

En México, por más de 40 años, ha participado en diversas organizaciones sociales: Junior League de la Ciudad de México, que presidió en 1992. Dentro de la Association of Junior Leagues International (AJLI) fue directora regional en 1988 y directora internacional en 1999. Ha sido presidente del Consejo Directivo del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), entre 2006 y 2010, y ahora preside el Comité de Investigación y el Centro de Investigación Filantrópica en esa misma institución. Fue parte del Consejo Ciudadano Consultivo del DIF, entre 2006 y 2013, presidido por Margarita Zavala. Es miembro del Grupo Técnico de Trabajo para la Cuenta Satélite sobre las Instituciones Sin Fines de Lucro del INEGI y socia fundadora de la Asociación Mexicana de Voluntarios (Amevol). Perteneció a consejos de OSC como son: Cemefi, Funsalud, México Crece, Consejo de Audiencias en A Favor de lo Mejor y Pensamiento Palabra y Acción en Movimiento (PPAM).

Es autora también de numerosos artículos académicos y publicaciones en donde destaca: *El Tercer Sector en México: perspectivas de investigación*, coordinado con Guadalupe Serna (2006); editó *México solidario: participación ciudadana y voluntariado* (2008). Coordinó desde el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC) el estudio *Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos* en 2013 y un segundo volumen en 2017. Participó en la investigación: *Fundaciones empresariales en México: un estudio exploratorio* (2014). Su obras en el 2016: *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*, editada con Christopher Einolph de la Universidad de De Paul; y *Acción voluntaria y voluntariado en México* en co-autoría con Gustavo Verduzco. Recientemente, fue mentora en investigación para el Reporte del Estado del Voluntariado en el Mundo 2018, publicado por Voluntarios de Naciones Unidas.

Actualmente es presidente y directora del CIESC en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, centro creado con el fin de estudiar el Tercer Sector y el voluntariado en México y América Latina.

GUSTAVO VERDUZCO IGARTÚA

Es licenciado en Sociología por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (1974) y doctor en Sociología con especialidad en demografía por la Universidad de Texas, Austin (1980).

Ha sido profesor-investigador en el Colegio de México desde 1983, en el Centro de Estudios Sociológicos, y fue director del mismo centro entre 2000 y 2006.

Fue representante e investigador responsable para México en un estudio pionero de 22 países en la investigación global sobre el Tercer Sector, del Centro de Estudios sobre Sociedad Civil de la Universidad Johns Hopkins de 1997 a 1999. En su libro *Organizaciones no lucrativas, visión de su trayectoria en México* (2003), presentó los primeros datos mexicanos sobre las organizaciones sin fines de lucro que ahora se realizan de manera rutinaria en el INEGI en una cuenta satélite específica (CSISFL).

Durante el año 2011 colaboró como miembro del Consejo Técnico Experto para elaborar el *Manual de la medición del Trabajo Voluntario* en una colaboración conjunta entre el Center for Civil Society Studies de la Universidad Johns Hopkins y la OIT. Desde el año 2003 es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) nivel III. Asimismo, fue miembro del Comité Ejecutivo del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO) en el pe-

riodo de 2007 a 2010 y fungió como representante de México ante dicho Consejo. En su papel de experto en temas migratorios, es presidente del Comité de Investigación sobre Sociología de la Migración de la International Sociological Association (2014-2018).

Es autor y coautor de siete libros así como autor de una gran cantidad de artículos académicos en revistas y de capítulos académicos en libros.

SANTIAGO SORDO RUZ

Es Director de Investigación en el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil. Ha participado en diversas investigaciones de dicho centro, como los proyectos *Voluntariado Episódico en México*, *Generosidad en México* y *Fundaciones empresariales en México*.

Colaboró en el proyecto *The Index of Global Philanthropy and Remittances* del Hudson Institute y en el *Index of Philanthropic Freedom* de la Indiana University. Ha presentado ponencias y pu-

blicado artículos académicos sobre filantropía y voluntariado en congresos y revistas nacionales e internacionales. Participa en el comité convocante del Congreso Anual de Investigación Sobre el Tercer Sector organizado por Cemefi y colabora en la Plataforma Nacional de Acción Voluntaria.

Sus intereses académicos giran en torno al voluntariado y la filantropía. Es candidato a Doctor en Estudios Humanísticos por el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.

CARLOS LÓPEZ OLMEDO

Es especialista en investigación aplicada, principalmente en el desarrollo de métodos cuantitativos para las ciencias sociales. Ha sido profesor en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM desde 2006, y fue miembro del Consejo de la Revista Mexicana de Opinión Pública editada por la UNAM.

Es socio fundador de Data Opinión Pública y Mercados, participando en más de 300 proyectos de

investigación. Ha trabajado en el área de investigación pública desde 1994. Fue Secretario Técnico del Consejo Técnico de Asesores de la Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (ENCBG) en 2007, así como consultor especializado en la implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal para la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID (2013 y 2014).

En su agenda de investigación se destacan temas relacionados con inseguridad y violencia, sociedad

civil, confianza ciudadana, capital social, cultura política, participación y redes sociales.

Cursó la Maestría en Estudios Políticos y Sociales en la UNAM, es licenciado en sociología por la misma institución. Cuenta con diplomas en Desarrollo Regional, Geografía Política (UNAM), Mercadotecnia Política, Estadística Aplicada (ITAM) y Análisis Político Estratégico (CIDE). Ha realizado distintos seminarios y talleres donde destacan

muestreo para encuestas complejas, redes sociales (IIMAS-UNAM), sistemas complejos (CEIICH-UNAM) y en Gerencia Política (George Washington University), así como estancias académicas para el desarrollo de modelos complejos de análisis estadístico en ciencias sociales en la Universidad de Michigan.

Ha participado en diversos congresos a nivel nacional e internacional.

Siglas y acrónimos

ABP	Asociación de Beneficencia Privada
AC	Asociación Civil
AIV	Año Internacional del Voluntario
AOD	Ayuda Oficial al Desarrollo
Cemefi	Centro Mexicano para la Filantropía
CIESC	Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil
CLUNI	Clave Única de Inscripción al Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil
CNCS	Corporation for Community and National Service
CSISFLM	Cuenta Satélite de las Instituciones Sin Fines de Lucro de México
DA	Donataria Autorizada
EIVE	Encuesta Internacional de Voluntariado Episódico
ENAFI	Encuesta Nacional sobre Filantropía y Sociedad Civil
ENCUP	Encuesta Nacional de Cultura Política y Prácticas Ciudadanas
ENIGH	Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
ENSAV	Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria
EVE	Encuesta de Voluntariado Episódico
EVER	Episodic Volunteer Engagement and Retention
FE	Fundaciones Empresariales
IAP	Institución de Asistencia Privada
IBP	Institución de Beneficencia Privada
INDESOL	Instituto Nacional de Desarrollo Social

INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
IS	Independent Sector
ISFL	Instituciones Sin Fines de Lucro
ISR	Impuesto Sobre la Renta
ITAM	Instituto Tecnológico Autónomo de México
IAVE	International Association for Volunteer Effort
ITESM	Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey
JAPDF	Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal
LAFFAROSC	Ley Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil
LISR	Ley del Impuesto Sobre la Renta
OC	Organización Civil
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organización de la Sociedad Civil
PIB	Producto Interno Bruto
PNVAS	Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
PLANAVOL	Plataforma Nacional de Voluntariado
RH	Recursos Humanos
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
RFC	Registro Federal de Causantes
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SC	Sociedad Civil
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SWVR	State of the World Volunteer Report
USAID	Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
VC	Voluntariado Corporativo
VE	Voluntariado Episódico
VM	Voluntarios Modelo
VNU	Voluntarios de Naciones Unidas
ZMCM	Zona Metropolitana de la Ciudad de México

VOLUNTARIADO EPISÓDICO EN MÉXICO

El estudio aquí descrito examina oportunidades de trabajo voluntario eventual para participar en causas sociales y contribuir con tiempo y esfuerzo en proyectos en beneficio de la comunidad. Las convocatorias aparecen muchas veces cuando estas causas necesitan voluntarios de apoyo en eventos ocasionales. La gama de la oferta de posibilidades de colaboración incluye desde un evento deportivo o de corte ecológico, hasta la incursión en movimientos sociales o religiosos. La característica de los asistentes es que acuden en esa ocasión y se les describe entonces como: *voluntarios episódicos*.

La obra presenta las ideas e investigaciones más recientes que abarcan el fenómeno de este tipo de voluntariado. Se exponen las motivaciones y las bases teóricas que lo sustentan y se comprueba, por medio de estudios y encuestas, la presencia de esta actividad en México. Se incluyen experiencias, cifras y testimonios a través de un Estudio de Caso en donde se muestra el significado de esta labor desde las perspectivas de todos los actores involucrados: las empresas, los beneficiarios, las organizaciones y los individuos.

Las acciones de los voluntarios constituyen la base, y muchas veces el sustento, de las grandes organizaciones sociales que existen en el mundo. Se empieza en pequeño, entre personas que tienen el interés de que algo suceda alrededor de una causa en común. Un punto en donde los voluntarios convergen es en ofrecer algo de sí hacia su propio entorno. Eligen ponerse a la disposición de otros con la idea de que es para el bien de todos– y cada uno lo hace a su manera. No existe sustituto para la voluntad humana.



Uniendo a la Gente
Por un Mundo Mejor