



Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Programa especial de Licenciatura en Trabajo Social

VOLUNTARIADO JUVENIL

Memoria para optar al grado de Licenciado/a en Trabajo Social

Por
Catalina Eugenia Strube Del Solar

Profesora guía: María Angélica Rodríguez Llona

Santiago, Chile,
2007

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	4
INTRODUCCION	5
CAPITULO I	
FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.1 Antecedentes	8
1.2 Delimitación del problema	11
1.3 Justificación	13
CAPITULO II	
MARCO CONCEPTUAL	14
2.1 Mapa conceptual	14
2.2 Juventud y participación	15
2.3 Voluntariado	19
2.4 Los voluntarios	22
2.4.1 Perfil	23
2.4.2 Motivaciones	24
2.4.3 Compromiso y permanencia	28
CAPITULO III	
OBJETIVOS	33
3.1 Objetivo general	33
3.2 Objetivos específicos	33
CAPITULO IV	
MARCO METODOLOGICO	34

4.1 Paradigma	34
4.2 Enfoque	36
4.3 Técnica de recogida de la información	37
4.4 Criterios de selección de los informantes claves	38
4.5 Criterios de confiabilidad y validez	39
4.4 Plan de Análisis	40

CAPITULO V

ANALISIS DE DATOS	41
5.1 Definición de voluntariado	42
5.2 Perfil del voluntario	45
5.3 Motivaciones	48
5.3.1 Motivaciones Auto-referidas	49
5.3.2 Motivaciones Alter-referidas	52
5.4 Factores que contribuyen a la Permanencia del voluntario	55

CAPITULO VI

CONCLUSIONES	59
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	64

ANEXOS

Protocolo de la entrevista	67
Categorización	69

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo explorar los factores que aumentan la pertenencia y/o el compromiso de los jóvenes voluntarios de Un Techo para Chile, esto enmarcando al voluntariado como una nueva forma de participación social.

Para ello se entrevistó a cinco voluntarios de Un Techo para Chile elegidos al azar, pero que llevaran más de un año trabajando de manera permanente en la institución.

Esto a través de un enfoque cualitativo en donde se pueda entender la realidad como los voluntarios la vivencian.

En donde los principales temas abordados fueron:

La definición de voluntariado, que implica ser voluntario, los costos que se deben asumir y las responsabilidades que se deben asumir.

El perfil, es decir como ellos se definen a si mismos como jóvenes que realizan una acción voluntaria, sus características y como se distinguen de otros jóvenes.

Las motivaciones que llevan a los jóvenes a realizar acciones de voluntariado, en donde se hace mención a que el voluntariado nace de un llamado personal, pero que su permanencia y compromiso van a depender muchas veces de factores que vienen desde la institución.

INTRODUCCIÓN

Un Techo para Chile es una fundación sin fines de lucro que, mediante el trabajo de voluntarios, trabaja desde 1997 junto a los pobladores de los campamentos para mejorar su calidad de vida.

Esta institución espera contribuir y comprometer a toda la sociedad con la erradicación de los campamentos de Chile, a través de un trabajo conjunto entre pobladores, voluntarios, empresas y medios de comunicación.

En Chile existen 533¹ campamentos. La tarea es terminar con ellos antes del 2010 cuando se celebre el Bicentenario de nuestra patria. Para hacerlo, se ha diseñado un plan de trabajo que ofrece un proceso integral y de ayuda no asistencialista, donde la entrega de herramientas y educación se conjuguen en pro de la superación de la extrema pobreza en que viven.

Este trabajo comienza con la mediagua, una solución concreta que permite contar con un lugar íntimo, digno y protegido, desarrollar un espacio para la familia, generar el sentido de propiedad y motivar al ahorro.

Posteriormente, a través del Área de Intervención Social, se trabaja permanentemente en diversos campamentos a lo largo del país. La experiencia nos ha demostrado que la entrega de herramientas como la educación es vital para la superación de la pobreza.

El último paso en el proceso de erradicación de un campamento es la vivienda definitiva y Un Techo para Chile creó el 2003 un área especial para trabajar en el tema. El Área de Vivienda Definitiva busca transformar

¹ Catastro nacional de campamentos 2007: Centro de investigación social Un techo para Chile. Santiago de Chile. 2007. 10 p.

al beneficiado en socio de su solución habitacional, incorporándolo en la toma de decisiones, mediante mesas de trabajo, y en el diseño de su vivienda y entorno urbano, a través de talleres participativos junto a los arquitectos. Con el apoyo de profesionales se pretende acompañar a las familias en todo el proceso de postulación a la vivienda definitiva, transformando esta instancia en un paso (ojalá el último) para abandonar el círculo de la extrema pobreza.

Este trabajo se ha llevado a cabo gracias a miles de voluntarios que se han comprometido con la institución y con el fin de este. Sin embargo no se puede dejar de reconocer que un gran problema que ha presentado la institución ha sido el rotativo de voluntarios que ha existido en el trabajo realizado durante años, lo que muchas veces ha entorpecido el proceso continuo que se hace en los campamentos.

Es por esto, que esta tesis quiere enmarcarse los factores que hoy se hacen relevantes para la permanencia a partir de las vivencias de los mismos voluntarios y lo que ellos significan de la propia experiencia de pertenecer y trabajar en una institución sin fines de lucro.

Se quiere entonces contribuir con un aporte al mejoramiento del trabajo con voluntario y así poder alcanzar la meta del 2010 sin campamentos.

Para ello se quiere explorar las razones que permiten y/o fomentan una mayor permanencia y un mayor compromiso de los jóvenes universitarios de la Fundación un techo para Chile en el voluntariado permanente.

La metodología utilizada será un enfoque cualitativo que tiene la riqueza de la perspectiva interpretativa, pues se recogerá la información desde el punto de vista de los jóvenes voluntarios, cómo ellas comprenden e interpretan el mundo del voluntariado, para descubrir los

sentidos y significados que otorgan ellos mismos a las diversas situaciones que se enfrentan diariamente.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Para poder hablar de voluntariado, es necesario enmarcarlo dentro de la participación, o sea, desde una dimensión socio-política, haciendo hincapié en su rol en el desarrollo social: el voluntariado se observa como una respuesta ante la insuficiencia del Estado para solucionar los problemas sociales, así como una apuesta para la consolidación y afianzamiento de sociedades democráticas jóvenes.

Podemos ver un constante aumento en los últimos años del número de voluntarios y voluntarias, frente a cierto congelamiento, e incluso retroceso, que viven otras formas de participación social, como por ejemplo, lo que ocurre con la inscripción electoral en nuestro país. Esto es especialmente importante si se considera que el trabajo voluntario implica ciertos costos para quienes lo hacen, que no reciben retribución; al menos, no las que en general se acostumbran y aspiran en nuestra sociedad, en que el tiempo vale oro, el dinero es escaso o a pocos les alcanza, y el consumo marca la posibilidad de integración social de las personas, situaciones de las que el voluntariado pareciera no hacer eco².

En Chile, este proceso de transformación va a llegar junto con el gobierno democrático, y va a ser entendido como complemento de aquellas áreas donde el Estado y el mercado no son capaces de funcionar eficazmente. Cabe destacar que tras el retorno de la

² ARAVENA Cepeda María Soledad. Significados de la experiencia de voluntariado para las y los jóvenes de fundación Gesta. Tesis (Título de Psicología). Santiago, Chile, Universidad de Chile, departamento de Ciencias Sociales. 2004. 11 p.

En: http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2004/aravena_m/sources/aravena_m.pdf.

Consultado el 12 de Agosto de 2006

democracia en 1990, las tareas en los ámbitos de las organización social y la participación ciudadana eran un enorme desafío; se abrieron nuevos problemas referidos a medio ambiente, género, juventud, etnias, seguridad ciudadana, etc. El nuevo gobierno hizo frente a esto con iniciativas, como la creación de nuevos organismos de coordinación del sector social³, ayudando aun más al impulso de iniciativas de voluntariado, en donde su aporte pudiese ser valioso para el desarrollo del país.

Un hito que marcó fuertemente respecto al tema del voluntariado fue que el año 2001, se organizó y celebró en Chile el Año Internacional del Voluntariado (AIV). Esta fue la primera vez que un gran número de organizaciones de voluntarios se reunían, dando cuenta de una gran diversidad de iniciativas. Ante esto, se tuvo que comenzar por establecer definiciones básicas de voluntariado que sirvieran para precisar criterios de cuáles eran las organizaciones a las que les correspondía participar en esa celebración, entre otros temas el conocimiento del voluntariado en Chile⁴.

Un actor relevante en esta época han sido también los movimientos estudiantes desarrollados tanto al alero de las universidades tradicionales y privadas, como de colegios y otros establecimientos de educación secundaria. Ellos han jugado un rol importante en las iniciativas de voluntariado, las cuales han permitido a cierta juventud contar con un espacio de participación solidaria y para desarrollar trabajos de asistencia social en comunidades principalmente rurales y urbanas populares⁵. Quizás sea esa la razón por la cual muchas veces el voluntariado se

³ Ibíd. 22 p.

⁴ ZULETA, Sebastián. La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002. tesis (Magíster en sociología). Santiago de Chile. Universidad de Chile, Facultad de Sociología. 2003. 2 p. En: <http://www.chilevoluntario.cl/temas/tesis/005.html> . Consultado el 28 de Noviembre de 2006.

⁵ RODRÍGUEZ, Mauricio [et al]. Voluntariados en Chile: lo plural y lo diverso. Santiago de Chile. Editorial LOM. 2002. 77 p.

asocia a una práctica especialmente de la juventud, como parte de una generación preocupada por el desarrollo social.

Dentro de estas iniciativas solidarias nace, en el año 1997, Fundación Un techo para Chile, institución sin fines de lucro que tiene por objetivo trabajar involucradamente y comprometida con la erradicación de los campamentos de Chile, a través de un trabajo conjunto entre pobladores y jóvenes universitarios, en su gran mayoría voluntarios⁶.

Es importante destacar entonces que, en Chile, según la encuesta de valores hecha el año 2000, se habla que el porcentaje de personas voluntarias aumentó de un 45% en 1990 a un 49% en el año 2000. Lo que se traduce en un aumento estimado de 24,7% de personas que pertenecen a organizaciones de voluntariado. A nivel de participación de los jóvenes entre 18 a 29 ha disminuido de 33,3% en 1990 a un 29,7% en el año 2000. Sin embargo, estas estadísticas no nos dan cuenta de cuánta es la permanencia de los jóvenes en el voluntariado⁷.

Es por ello, que hablar de voluntariado juvenil se vuelve importante, ya que por un lado, es un tema nuevo dentro del desarrollo social y por otro, involucrar a los jóvenes en más o menos cantidad, va a influir en el trabajo hecho en las instituciones, en este caso, especialmente en Un techo para Chile. Además, a través de este trabajo voluntario, encontramos una nueva forma de participación, la cual se desarrollaran en los capítulos siguientes.

⁶ <http://www.untechoparachile.cl/>. Consultado el 26 de Abril 2007.

⁷ ZULETA, Sebastián. Op. Cit. 6 p.

1.2 Delimitación del problema

El problema de hablar de voluntariado juvenil surge respecto al grado de compromiso y permanencia que se tiene hacia la entidad no lucrativa. Hay que destacar que la disminución de la participación de los jóvenes también es un problema importante sobre todo cuando se les asocia con el voluntariado.

La dificultad del compromiso nace porque el voluntariado es una opción personal y por iniciativa propia, donde la persona pone todas sus energías, tiempo, disposición, creatividad y profesionalismo. Es por ello que se debe asumir el riesgo de que cuando el joven se desanime o no encuentre las condiciones necesarias para realizar su acto voluntario con satisfacción, éste tienda a la desmotivación y al abandono de la institución.

En un Techo para Chile no se conocen los factores de movilidad y de permanencia que tienen los jóvenes dentro del voluntariado, pero es necesario conocerla para un mejor funcionamiento de la entidad y para descubrir cuáles son las deficiencias y fortalezas que puede tener el lugar donde se realiza el voluntariado y qué ambiente es más propicio para un mejor desarrollo del mismo.

Es poco lo que sabemos respecto a qué lleva a los jóvenes chilenos a la participación en un voluntariado. No sabemos el nivel de movilidad que hay en el voluntariado juvenil y cómo éste se expresa en un mejor o peor funcionamiento del voluntariado mismo, sobre todo cuando sabemos que en Chile, y como dije anteriormente, gran parte de éste es realizado por jóvenes. El estudio hecho por la FLACSO el año 2002, nos da ciertas luces respecto a motivaciones y lo que esperan los jóvenes del voluntariado. Sin embargo, éste no menciona cuáles son las causas fundamentales de la permanencia estable o el abandono de la entidad.

De ahí, que nace la pregunta de investigación; ¿Cuáles son las razones que permiten y /o fomentan una mayor permanencia y un mayor compromiso de los jóvenes voluntarios de la fundación Un Techo Para Chile?

1.3 Justificación

Cuando se logra descubrir qué factores ayudan a una mayor permanencia de los jóvenes voluntarios, se puede saber qué cosas hay que mejorar para hacer más grato, enriquecedor y comprometido el ambiente del voluntariado, sobre todo cuando sabemos que ésta es una opción personal y sin remuneración. Lo cual también hace que las personas pueden optar libremente por retirarse sin mayores explicaciones. El tener conciencia de cuáles son esos factores ayudaría a un perfeccionamiento en la atención y una mayor permanencia en el voluntariado, y por consiguiente, en un mayor compromiso con la entidad.

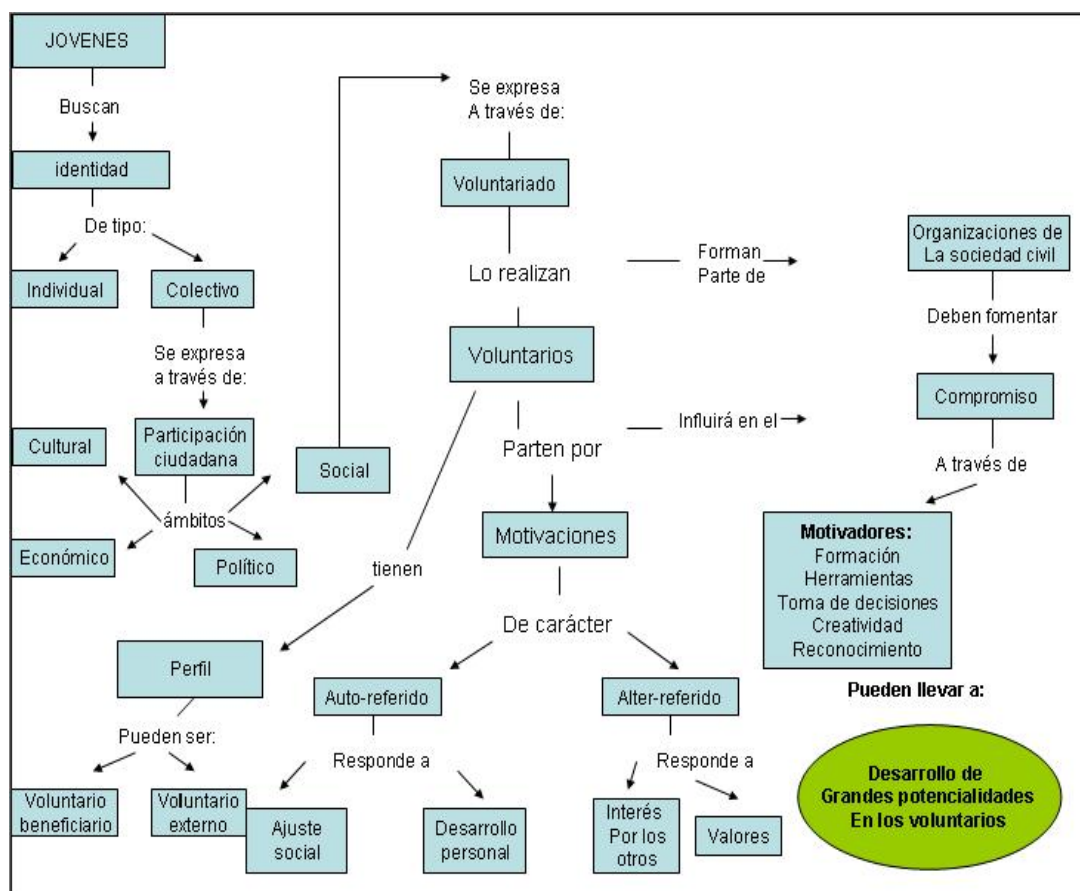
El lograr tener a los jóvenes comprometidos y motivados con la misión de la entidad puede ayudar a obtener un mayor profesionalismo en la asistencia a la persona que es atendida por un voluntario, ya que al haber permanencia se puede capacitar e ir ayudando en los desafíos que se presenten en la atención.

Finalmente, un punto fundamental para conocer los factores que ayudan a la permanencia en un voluntariado, es que puede llegar a ser un factor de protección y de respeto hacia las personas de campamento que trabajan con voluntarios de Un Techo Para Chile, ya que no se puede olvidar que al trabajar con seres humanos, ellos merecen una atención de calidad acorde con la dignidad de las personas. Además, la continuidad puede ayudar a tener un mejor resultado en la atención y a la vez, un mayor compromiso por parte de las personas que necesitan la ayuda.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 Mapa conceptual



2.2 Juventud y participación

Pensar en participación juvenil en el momento actual no puede estar desvinculado del proceso social y político que estamos viviendo. La experiencia de ser joven hoy no es la misma de ayer, porque se vive bajo nuevas condiciones económicas, sociales y culturales que han debilitado viejos o tradicionales soportes identitarios⁸. Con todo, resulta también visible que los jóvenes están recreando sus modos de pertenencia social, política, económica.

Para poder entender estos cambios, vamos a hacer un recorrido por los procesos que han hecho que la experiencia juvenil sea distinta según la década. Así, por ejemplo, en el contexto del "Estado de compromiso" y de los movimientos en favor del cambio social, sobre todo en los años sesenta, un conjunto de instituciones, organizaciones y discursos constituían importantes "soportes" para la configuración de identidades juveniles. Nos referimos, por ejemplo, a la Iglesia Católica, de fuerte presencia en el ámbito popular y con poderosos discursos en favor del cambio por varias décadas; o a un sistema de partidos, con una gran capacidad, aún en dictadura, para nuclear y organizar "sentidos de vida" para muchos jóvenes; también el sistema educativo nacional, que en proceso de expansión y democratización en los sesenta, abría posibilidades para miles de jóvenes de acceder por primera vez a la universidad y modificar sus modos de pertenencia e identidad social (el discurso popular y de clase media por décadas insistió frente a sus hijos en los estudios, como el único camino de superación social). Finalmente, también la acción de los propios movimientos sociales urbanos, en los sesenta (de los sin casa), y de los más diversificados movimientos sociales de los ochenta (de mujeres, de Derechos Humanos, de

⁸ GÁRCES, Mario y VALDÉZ, Alejandra. Estado del arte de la participación ciudadana en Chile. 1999. 27 p.

En:

http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/files/Informe_participacion_%20garces_valdes.pdf. Consultado el 28 de Noviembre 2006.

economía y solidaridad popular, de grupos musicales y de fomento de la cultura popular, de comunidades cristianas, de educación popular, de ecologistas, etc.) constituían nuevos soportes para la configuración de proyectos vitales de jóvenes y más ampliamente de identidad juvenil⁹.

Más ampliamente, las formas que tomó la transición, que evidenció pronto un distanciamiento de la política con la gente, o una ruptura entre lo social y lo político, llevó a los jóvenes a manifestar un extendido rechazo por la política. Sin embargo, se puede decir que, los jóvenes "tienen el deseo de hacer grandes cosas, de involucrarse en grandes cosas: podríamos decir que hay una búsqueda muy fuerte por darle sentido a la propia existencia"¹⁰.

En ese sentido y en busca de un involucramiento social, los jóvenes participan activamente en aquellos ámbitos que les son de su interés; a modo de ejemplo, la participación ciudadana política reviste menor interés para la mayoría de ellos, como referencia, señalar la paulatina disminución en la inscripción en los registros electorales. Otro ejemplo, y que da cuenta de algo contrario, es la movilización en base a intereses, la concentración de participación juvenil vinculada a lo social.

El último informe del PNUD, señala que, respecto de actividades concretas de participación social o política, los jóvenes estudiantes chilenos se ubican por sobre el promedio internacional. Entre las actividades que acaparan sus preferencias están aquellas de carácter benéfico asistenciales; un 85% recolectaría dinero para causas sociales y un 77% juntaría firmas para presentar una petición¹¹.

⁹ Ibíd. 27 p.

¹⁰ Última Década. Diálogo abierto. Los claros y oscuros de la política social de juventud. Viña del Mar, Chile. N° 7. 1999. 146 p.

¹¹ ARAVENA, Mario. Voluntariado y participación ciudadana. 3 p. En: www.prohumana.cl/documentos/testimonios/Mario_aravena.pdf. Consultado el 10 de Noviembre 2006.

Podemos decir entonces que nos encontramos frente a una nueva forma de identidad juvenil, hay un fuerte interés por la participación en torno a lo social. Podemos decir entonces, que la participación social es una nueva forma de participación ciudadana que va más allá de los cánones tradicionales, en donde se le asociaba solo a lo político. Hoy podemos definir la participación ciudadana más ampliamente como: “de la realidad en los ámbitos social, político, económico y en ocasiones también cultural, un acumulado de conocimientos y de saberes y de experiencia sociales, que se traducen en reivindicación de derechos, asunción de responsabilidades y propuestas de cambio y transformaciones”¹². La participación ciudadana es la intervención de las personas y los colectivos en actividades que influyan en la agenda pública, en defensa y promoción de sus intereses sociales. Dicho de otro modo, la participación ciudadana puede definirse como el tomar parte activa en todos los aspectos que hoy comprende la denominada esfera pública¹³.

La acción voluntaria que realizan entonces los jóvenes y las jóvenes, va a aparecer como una instancia de colaboración social en materias de bien público y de fortalecimiento de la ciudadanía, que aporta prácticas y valores relevantes para el estilo de sociedad en construcción, las que se relacionan con la solidaridad, el interés y compromiso con el otro, la capacidad de identificarse, conmovirse y actuar, y el compromiso y la responsabilidad social por un país más justo¹⁴.

¹² Revista de Trabajo Social: “Sociedad Civil, Participación y Democracia”. Intervención Social y Ciudadanía: Desafíos para el Trabajo Social del Siglo XXI. Santiago de Chile. Nº. 72. 2003. 38 p.

¹³ JÍMENEZ, Mónica y MÚJICA, Pedro. Participación ciudadana y cohesión social. 2003. 2 p.

En: ec.europa.eu/external_relations/la/sc/jimenez.pdf. Consultado el 10 de Noviembre de 2006.

¹⁴ ARAVENA, Mario. Op.Cit. 1 p.

Estas acciones voluntarias se van a dar en el marco de diferentes institucionalidades, en este caso, de la “Fundación un Techo para Chile”, que está situada en el ámbito de las Organizaciones de la Sociedad Civil, que son: “todas aquellas organizaciones y agrupaciones sociales que no tienen fines de lucro y persiguen fines públicos. Donde su principal objetivo es aportar a mejorar la calidad de vida de las personas y ser un lugar de encuentro y expresión de intereses, ideas y motivaciones. Estas organizaciones, independiente de su formalidad, tamaño y posicionamiento, tienen detrás de ellas a un grupo de personas que han decidido juntarse y organizarse para trabajar por intereses y preocupaciones comunes”¹⁵.

¹⁵<http://www.construyepais.cl/documentos/Jovenes%20y%20participacion%20ciudadana.doc>. Consultado el 10 de Noviembre de 2006.

2.3 Voluntariado

Como vimos anteriormente, hemos puesto al voluntariado juvenil como una de las manifestaciones que los jóvenes realizan como una forma de participación y búsqueda de una identidad colectiva. Pues bien, es necesario ahora poder definir lo que vamos a entender como voluntariado.

Una de las definiciones más usadas es la Española, que de una forma clara, nos dice que se entiende por voluntariado, como: “una persona que elige libremente prestar algún tipo de ayuda o servicio a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna por ello y que trabaja en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro¹⁶”.

Ahora bien, hablar de una definición de voluntariado es un tema nuevo, es por ello que se encuentra poca literatura sobre éste. El estudio Alcalá, hecho recientemente en Chile y con el fin de poder conceptualizar el voluntariado, lo define de la siguiente manera: “el conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo, con el fin de satisfacer necesidades esenciales humanas insatisfechas de individuos, personas o grupos concretos, acción que realizan en el marco de procesos sistemáticos, especiales o discernibles de intervención social, vinculados a grupos u organizaciones de la sociedad civil¹⁷”.

Esta definición de “voluntariado” incluye varios elementos que es necesario precisar, todos los cuales se articulan en torno a la idea de “acción voluntaria” como un tipo particular de práctica de participación ciudadana”.

¹⁶ CHACÓN, Fernando; VECINA, María. Gestión del voluntariado. España. Editorial Síntesis. 2002. 29 p.

¹⁷ Ibíd. 39 p.

Entre esos elementos se deben considerar los siguientes:

- el carácter recíproco de la acción voluntaria: el voluntario dona trabajo, y recibe a cambio beneficios materiales (por ejemplo, seguros, excluyendo la remuneración del trabajo) o inmateriales (satisfacción, prestigio social, etc.);
- la satisfacción de necesidades humanas esenciales de individuos, grupos o comunidades, como función y sentido de la acción voluntaria;
- la sistematicidad de la acción voluntaria, la cual se enmarca en espacios claros y definidos de operación (proyectos, programas o líneas de acción, por ejemplo)¹⁸.

Un hito importante de recalcar respecto al tema del voluntariado fue que en el año 2001, se organizó y celebró en Chile el Año Internacional del Voluntariado (AIV). Esta fue la primera vez que un gran número de organizaciones de voluntarios se reunían, dando cuenta de una gran diversidad de iniciativas. Ante esto, se tuvo que comenzar por establecer definiciones básicas de voluntariado que sirvieran para precisar criterios de cuáles eran las organizaciones a las que les correspondía participar en esa celebración, entre otros temas, el conocimiento del voluntariado en Chile¹⁹. Aquí se destacaron tres puntos fundamentales que no hay que olvidar y que van a ayudar a hablar de manera común sobre el voluntariado:

- La actividad no se debe emprender principalmente por una remuneración, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.
- Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la *libre voluntad* de la persona, a pesar de que aquí también hay zonas grises, ya que algunos planes escolares de servicios comunitarios motivan, y a

¹⁸ ARAVENA, María Soledad. Op. Cit. 10 p

¹⁹ ZULETA, Sebastián. Op. Cit . 2 p.

veces requieren, a los estudiantes a participar en trabajo voluntario y en programas del tipo Comida por Trabajo, donde hay un intercambio explícito entre compromiso comunitario y asistencia en alimentos.

- La actividad debe *beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario*, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario.

Para completar lo que hemos hablando de voluntariado, debemos dejar en claro que éste se debe desarrollar de *forma organizada*, ello no quiere decir que necesariamente tenga que ser una organización claramente establecida, sino que tenga una cierta continuidad y un mínimo de organización. No se considera voluntariado las acciones realizadas de modo esporádico y aislado (por ejemplo ayudar a una persona a cruzar la calle). Ahora bien, no caigamos en el error de considerar voluntariado solo a aquellos que están dentro de una organización formalmente establecida, aunque sí debe existir una forma de organización. Además, consideramos que esta organización no debe tener ánimo de lucro²⁰.

Por otro lado, el voluntariado se ejerce de forma desinteresada, no pueden considerarse voluntarios las personas que reciben un salario o gratificación. Ahora bien, el voluntario realiza una “*donación*” de su tiempo, no de su dinero, por ello deberán reintegrarle todos los gastos que se ocasionen en el ejercicio de su acción voluntaria: transporte, comidas, materiales, etc²¹.

²⁰ Ibíd.

²¹ Ibíd.

2.4 Los Voluntarios

El estudio Alcalá nos dice que las acciones voluntarias son efectuadas por un “sujeto de acción” (el voluntario o la voluntaria). Se trata de personas dispuestas a entregar, en virtud de una decisión libre y no sujeta a coacción alguna, parte de su tiempo para realizar algún tipo de trabajo productivo que beneficie directa o indirectamente a otros. En este caso, los voluntarios a los que nos vamos a referir son jóvenes que van a llevar a cabo la acción²².

Las distinciones que pueden ser asociadas a los voluntarios son numerosas. Pero para efectos de esta investigación, vamos a nombrar las siguientes:

- el perfil
- motivaciones personales para efectuar el trabajo voluntario.
- El compromiso y permanencia.

Esto nos va a ayudar a aclarar aspectos sobre el desarrollo del voluntariado juvenil. Para ello, a continuación describiremos cada una de ellas:

²² RODRÍGUEZ, Mauricio. Op. Cit. 45-46 pp.

2.4.1 Perfil

Al considerar el perfil de los voluntarios se verifica la presencia de quienes comparten el perfil sociodemográfico de las personas a las que se dirige la acción, al menos con relación a la variable o característica que más interese desde el punto de vista práctico, pudiendo hablarse de un “voluntario-beneficiario”. El voluntario y el destinatario pueden ser homólogos en cuanto a una o varias características sociodemográficas (edad, sexo, lugar de residencia, escolaridad, nivel socioeconómico u otras). O bien desde el punto de vista de otras características especiales (una carencia material, una enfermedad o alguna condición identitaria). Así, por ejemplo, se puede encontrar a jóvenes dirigiendo acciones voluntarias hacia otros jóvenes, mujeres actuando a favor de otras mujeres, o personas en situación de pobreza solidarizando con otras personas en similar condición²³.

Por el contrario, el perfil de los voluntarios puede ser distinto, y a veces notablemente, del perfil de los beneficiarios. En este caso, estaremos frente a lo que hemos llamado un “voluntario-externo”, quien se haya exento de las características sociodemográficas u otras que definen al destinatario. Por ejemplo, se trata de voluntarios que no son pobres y actúan en beneficio de grupos pobres, o de personas sin problemas de salud que atienden o trabajan voluntariamente a favor de personas que tienen algún tipo de enfermedad²⁴.

²³ Ibíd. 45-46 pp.

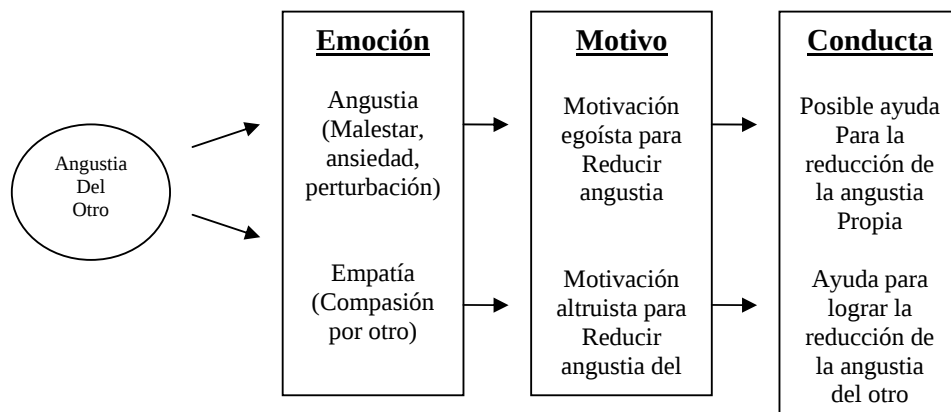
²⁴ Ibíd. 45-46 pp.

2.4.2 Motivaciones

Definiremos motivación como: “el proceso por el cual una necesidad insatisfecha mueve a una persona en una cierta dirección para lograr un objetivo que satisface dicha necesidad. Es un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado”. De acuerdo con estas definiciones, podemos distinguir tres elementos en la motivación²⁵:

- En el interior, un deseo o necesidad.
- En el exterior, una meta u objetivo que debe ser logrado.
- Una estrategia para lograr el objetivo.

El siguiente cuadro plantea que las motivaciones vienen desde dos canales, que entre sí no tienen por qué ser contradictorios, ya que aunque el acto de voluntariado nazca de una motivación egoísta o altruista se puede salir igualmente beneficiado, tanto él como la persona a la cual esta dirigida la acción de voluntariado que se realiza.



26

²⁵ZULETA, Sebastián. Op.Cit. 7 p.

²⁶Ibíd. 5 p.

La Teoría funcional²⁷ sobre la motivación parece ser la que más clara para ayudarnos a explicar que la incorporación como voluntarios puede tener diferentes motivaciones dependiendo del individuo y de su propia forma de mirar el mundo. Esta recoge parte de diferentes de distintas teorías sobre motivación.

Esta teoría parte de la idea que no existe un único factor para hacerse voluntario y ello depende de factores tanto personales como sociales:

- *Expresión de valores del individuo*. Cuando el interés altruista se basa bien en valores solidarios laicos o en valores religiosos²⁸.

- *Función adaptativa de ajuste social*. Cuando la persona se hace voluntario por influencia de los amigos, la familia, utilizando el voluntariado como un medio para adaptarse a un grupo de referencia.

Colaborar con los demás, bien de modo puntual o como voluntario en una organización, depende en muchas ocasiones de lo que éste bien o mal visto por la sociedad. En este sentido, las normas sociales influyen y algunas personas quieren ayudar porque creen que es lo correcto y es lo que debe hacerse. Sin embargo, no se debe olvidar que las normas sociales nos pueden decir que no debemos ayudar, porque debemos ocuparnos de nuestros asuntos²⁹.

-*Forma de aliviar miedos y ansiedades, sentimientos de culpa*³⁰. Esto tiene que ver con:

²⁷ LÓPEZ, Miguel y CHACÓN Fernando. "Intervención Psicosocial y Servicios Sociales: Un enfoque participativo". 1997. En: http://www.iniciativasocial.net/porque.htm#_ftn18. Consultado el 30 de Noviembre 2006

²⁸ Ibíd.

²⁹ Ibíd.

³⁰ Ibíd.

Alivio del estado negativo: se ayuda a los demás porque se pueden lograr recompensas emocionales. Se ayuda a los demás con el objetivo de reducir los propios sentimientos de angustia causados por la situación de las personas necesitadas. Es la denominada teoría del alivio del estado negativo. Ver gente sufriendo provoca un estado de angustia que se reduciría al hacer cosas para remediar esa situación, esto explicaría, por qué personas con sentimientos de culpa se ofrecerían como voluntarios, como una manera de reducir su ansiedad³¹.

Superación de frustraciones: para otros, las frustraciones en general, asociadas con el estilo de vida y con el trabajo, pueden ser responsables de muchas de las motivaciones que se tratan de cubrir con el trabajo voluntario. Nos sentimos mejor, nos sentimos bien emocionalmente, ayudando a otros, realizando cosas útiles. Esto puede explicar por qué las personas que se sienten mal emocionalmente son más propensas a colaborar en las organizaciones³².

-Forma de adquirir conocimientos, habilidades, capacidades³³. En este punto entran tres teorías importantes:

Capital humano: Otros señalan que la conducta siempre tiene una recompensa, aunque no sea a corto plazo, por eso, el voluntariado puede ser visto como una forma de inversión en capital humano, ya que mejora las habilidades sociales, conocimientos, experiencia, puede favorecer el conocimiento del mercado de trabajo, aprobación, estima, etc. Es la denominada teoría del capital humano.

Teoría de la Esperanza: Es cierto que las recompensas en ocasiones son difíciles de encontrar, ya que éstas no se producen a corto plazo, sino a largo plazo como consecuencia de nuestro trabajo y aportación a la

³¹ http://www.iniciativasocial.net/porque.htm#_ftn18. Consultado el 30 de Noviembre 2006

³² *Ibíd.*

³³ LÓPEZ, Miguel y CHACON Fernando. Op. Cit

organización, nos encontramos con los defensores de la teoría de la esperanza. Nos implicamos cada vez más en la organización no con vista a recompensas inmediatas, sino para lograr mayor responsabilidad, poder, habilidades en un futuro más o menos próximo³⁴.

Teoría del intercambio: Si ser voluntario requiere una inversión y se logran unos resultados, ¿cuándo se dará el paso? Cuando las recompensas sean más grandes que los costos. Las recompensas pueden ser muy variadas, mientras que los costos son tiempo, energía, conocimientos, etc. Esta es la denominada teoría del intercambio. Ofrecemos compañía, amistad, amor, estima, etc. a los demás, las personas calculan interiormente costos y beneficios y determinan un saldo que les ayuda a decidir si mantienen o no esa interacción. Que una persona finalmente se decida a ayudar o no será el resultado de un análisis de costes y beneficios. Por lo que bajo estos planteamientos, el comportamiento altruista es eminentemente egoísta.

Con estas teorías vamos a trabajar a lo largo de la tesis para poder descubrir cuáles son las motivaciones que llevan realmente a los jóvenes a participar de un voluntariado. Pues bien, en ese caso, tendríamos resuelto el por qué buscan participar en la instancia, pero aún nos queda como incógnita las razones que lo hacen permanecer en él, esto será lo que veremos en las siguientes páginas.

³⁴ Ibíd.

2.4.3 Compromiso y permanencia.

Para la Fundación Un Techo para Chile ha sido tema de muchos años la rotación del voluntariado, un gran número de ellos se ha vinculado a sucesos o acontecimientos acotados en el tiempo, a menudo con una fuerte repercusión mediática, en los que las acciones de voluntariado les permita participar en actividades como trabajos de verano e invierno, en donde vivencian una experiencia conmovedora y personal, pero sin una mayor implicación.

El compromiso supone, evidentemente, decisión personal; pero una decisión personal en la que ocupa un lugar determinante la vinculación a un nosotros compartido. El compromiso supone un itinerario que me implica personalmente, pero sin que yo tenga que ser el centro de referencia de este itinerario. El compromiso exige la seriedad de un vínculo estable en el tiempo y arraigado en un territorio, una opción por una cierta excelencia personal y identificación interiorizada con algunos ideales sociales³⁵.

En definitiva, el compromiso supone el involucramiento en la construcción de un proyecto, de un proyecto cuya clave no es tanto que sea mi proyecto cuanto que sea un proyecto compartido. De ahí que esto suponga la aceptación de una referencia que se sitúa más allá de mí mismo, que exige el cuidado atento y responsable de los vínculos que hacen posible el proyecto, que da sentido a los esfuerzos y haya un eventual sacrificio de algunas prioridades personales³⁶.

Es por ello que para explicar el grado de compromiso y permanencia que tienen los jóvenes respecto al voluntariado, es necesario primero comprender las razones que llevan a realizarlo.

³⁵ CASTIÑEIRA, Ángel y LOZANO, Joseph. La vanguardia. 2006. En: <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/es/clic/clic-voluntariado.html>. Consultado el 15 de Julio de 2007

³⁶ *Ibíd.*

Después de ingresar a la organización hay que comprender qué hace que ellos permanezcan o no dentro de ellas. El voluntariado puede ser fuente de jóvenes comprometidos con la sociedad y con lo que pasa en ella.

Algunos autores consideran que existen elementos que pueden facilitar este tipo de conducta³⁷, como por ejemplo: dejar clara cual es la necesidad, fomentar el concepto de yo colaborador, promover la identificación con aquellos que necesitan ayuda, enseñar normas que reafirmen la conducta colaboradora, activar las normas de ayuda, centrar la responsabilidad sobre las personas o grupos específicos de nuestro interés.

A continuación se nombraran varios factores que van a contribuir a una mayor permanencia de los jóvenes en instituciones de voluntariado.

Formación: En el momento de entrar a la organización, es necesario explicarle a los jóvenes todo lo referente a ella, desde sus valores al contexto social donde realiza su accionar. Además, va a ser necesario explicarle todo lo referente a la labor que va a desempeñar durante su voluntariado, de tal manera de disminuir la ansiedad que produce la incertidumbre.

La formación puede darse de diferentes maneras, desde la entrega de documentación, cursos, hasta tutorías personalizadas en donde se le enseñe la labor que deba realizar.

Herramientas: Es necesario que los jóvenes tengan a su disposición todas las herramientas que necesiten para una realización adecuada de su trabajo, y que puedan llevarlo a cabo de la manera más profesional. Es

³⁷ SMITH, Eliot y MACKIE, Diane. "Psicología Social". 1997

En: http://www.iniciativasocial.net/porque.htm#_ftn18. Consultado el 30 de Noviembre 2006

importante que cuenten con las instalaciones apropiadas que permitan el desarrollo de la actividad que realizan.

Toma de decisiones: es importante que los jóvenes puedan participar en instancias de toma de decisiones tanto de la organización como de su propio trabajo, es una forma de entregarle autonomía y decirle, de alguna manera, que se confía en ellos, en sus capacidades y en sus decisiones.

Creatividad e imaginación: fomentar la creatividad y la imaginación ayuda a potenciar todas sus capacidades, los mantiene motivados con el trabajo, ya que saben que tienen la oportunidad de innovar en su trabajo.

Reconocimiento: los jóvenes son personas que necesitan saber que su labor es útil, y que su labor se conoce y se apoya dentro de la organización. Para hacer este reconocimiento es necesario que:
Sea continuo. Debe ser constante de tal manera de recordarles a los jóvenes que son importantes.

Debe ser sincero y auténtico: no dar alabanzas a menos que estén sean honestas. Si se dan reconocimientos por tareas que no lo merecen se devalúa el sistema de reconocimiento para los que realmente lo merece.

Valorar a la persona: se supone que no solo se debe valorar el trabajo, sino que se valora a la persona. No hay que alabar solo resultados, sino también su voluntad de participación y su implicación en la organización.

Si estas cosas recién nombradas se dan, es posible que la experiencia de voluntariado sea gratificante y se constituya en una instancia que, además de prestar un servicio, permita al joven recibir:

Educación y desarrollo de aptitudes para el trabajo. La experiencia en el servicio puede exponer a los voluntarios a oportunidades que mejoran sus

aptitudes y les permiten utilizar aquellas que ya poseían en ambientes diferentes de los que están acostumbrados, es aprender y adquirir experiencia. Al ampliar sus habilidades y experiencia en campos relacionados a posibles empleos, los jóvenes tienen la posibilidad de explorar oportunidades y proyectos³⁸.

Desarrollo de aptitudes personales. El voluntariado y el servicio cívico pueden tener efectos psicológicos múltiples en los participantes. El desarrollo de aptitudes puede variar desde habilidades profesionales, hasta aptitudes más generales que incluyen “comunicación, relaciones interpersonales, solución de problemas analíticos, entendimiento de sistemas de organización y tecnología”.

Los jóvenes pueden experimentar en aspectos tales como madurez, autoestima, autonomía personal y satisfacción general al realizar el voluntariado. El impacto positivo en la autoestima está basado en la creencia de que uno se siente más valioso y útil cuando ayuda a otros. En el proceso de formación social juvenil, esa valoración puede hacer que los jóvenes voluntarios se sientan más seguros a partir del reconocimiento de su contribución a la sociedad³⁹.

Integración cultural. El voluntariado y el servicio cívico pueden mejorar las aptitudes sociales, incluyendo la capacidad para interactuar positivamente con otros. A su vez, pueden jugar un papel importante para que individuos con orígenes étnicos y socioeconómicos diferentes se relacionen unos con otros⁴⁰.

³⁸ JOHNSON, Lissa. Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe: Una posible estrategia de desarrollo económico y social. 2004. En: http://gwbweb.wustl.edu/csd/Publications/2004/Finalpaper-SPN_TB-20040308500.pdf. Consultado el 28 de Noviembre 2006

³⁹ Ibíd.

⁴⁰ Ibíd.

Participación cívica: los programas de voluntariado y servicio cívico pueden ayudar a los participantes a adquirir conocimientos y valores cívicos. Además de los programas de servicio voluntario, es importante mencionar el crecimiento de redes, alianzas y oportunidades estructuradas, tales como conferencias, centradas en organizar y fomentar la participación cívica entre los jóvenes. Estos grupos ofrecen una oportunidad para que los jóvenes participen en la agenda de formulación de políticas y desarrollo juvenil a nivel regional e internacional.⁴¹.

⁴¹ *Ibíd.*

CAPÍTULO III

OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Explorar las razones que permiten y/o fomentan una mayor permanencia y un mayor compromiso de los jóvenes universitarios de la Fundación un techo para Chile en el voluntariado permanente.

3.2 Objetivos específicos

Conocer como definen el voluntariado los jóvenes voluntarios de la Fundación Un Techo Para Chile.

Conocer las motivaciones por lo que los jóvenes deciden realizan la experiencia de voluntariado en Un Techo Para Chile.

Describir el perfil de los jóvenes que realizan voluntariado en Fundación Un Techo Para Chile.

Explorar los factores que desde la institución contribuyen a una mayor permanencia y un mayor compromiso de los voluntarios de la fundación Un Techo Para Chile.

Contribuir con criterios orientadores para potenciar la participación juvenil en el voluntariado permanente.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLOGÍCO

4.1 Paradigma

Para esta tesis nos enmarcaremos dentro de un paradigma sistémico, ya que éste es integrador, tanto en el análisis de las situaciones, como en las conclusiones que nacen a partir de él, proponiendo soluciones integrales que consideran los elementos del compromiso y permanencia del voluntariado con relaciones entre ellos. Es decir, que para poder hablar del voluntariado debemos verlo desde la óptica de la persona que lo está viviendo, y que son muchos factores los que van a estar relacionados respecto al compromiso que se adquiera frente a la institución.

Este estudio es de tipo interpretativo, ya que a través de éste se le puede dar profundidad a los datos y a la riqueza interpretativa, Este paradigma contextualiza el voluntariado juvenil en un ambiente o entorno, y se preocupa de los detalles y las experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como la flexibilidad⁴².

Para nuestra investigación entonces es importante esta perspectiva interpretativa, pues recogeremos desde el punto de vista de las personas, cómo ellas comprenden e interpretan el mundo del voluntariado, para descubrir los sentidos y significados que otorgan ellos mismos a las diversas situaciones que viven. Ello nos permitirá reconocer las primeras categorías naturales que emergen de los mismos sujetos sobre la

⁴² HERNANDEZ, Roberto. “Metodología de la investigación”. México. Ediciones McGraw-Hill. 2003. 18 p.

dimensión ética del trabajo voluntario y su relación con otras dimensiones de la organización⁴³.

⁴³ <http://edoc.bib.ucl.ac.be:81/ETD-db/collection/available/BeInUcetd-04022007195201/unrestricted/parte2.pdf>. Consultado el 26 de Julio de 2007.

4.2 Enfoque cualitativo

Esta tesis obedece a una investigación cualitativa, es decir, una investigación donde se espera “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores, teniendo en cuenta que cada situación esta dentro de un contexto cultural, que es transmitida por otros y que parte de la experiencia personal de cada uno⁴⁴. Es poder comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, o sea desde una perspectiva fenomenológica, es decir, experimentar la realidad tal como los otros la experimentan⁴⁵. La tarea entonces es aprehender a ver las cosas desde el punto de vista de las otras personas y de cómo ellos significan su propio mundo⁴⁶.

⁴⁴ HERNANDEZ, Roberto. Op. Cit. 11 p.

⁴⁵ TAYLOR, Steve y BODGAN, R. 1era Ed. “Introducción de los métodos cualitativos de investigación”. Barcelona, España. Editorial Paidós. 1987. 20 p.

⁴⁶ Ibid. 23 p.

4.3 Técnica de recogida de la información

Para este caso se utilizará la entrevista en profundidad, ya que ella es una técnica flexible para encontrar distintos puntos de vista que permiten la obtención de una gran riqueza de información, con ella se pretende dejar claro el interés por la obtención de información no superficial, en donde se pueda ahondar en los temas relevantes y que sean persistentes en el propósito de interrogar con exhaustividad.

Esta entrevista esta dirigida a hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras⁴⁷.

Se hará entonces una conversación entre iguales, y no intercambio formal de preguntas y respuestas⁴⁸, esto con el fin de enriquecer el dialogo y poder comprender con exactitud lo que sienten y piensan los voluntarios

Se ocupará la grabación como instrumento a utilizar, ya que ella da certeza de dejar registro de todo lo que van diciendo los entrevistados, y otorga la posibilidad de poder revisar el material una y otra vez en pro de la confiabilidad, para no alterar lo que se ha dicho.

⁴⁷ Ibíd. 101 p.

⁴⁸ Ibíd. 101 p.

4.4 Criterio de selección de los informantes claves

Para esta investigación la población estará constituida por jóvenes voluntarios de un techo para Chile que tengan las siguientes características:

- Que sean universitarios, de diferentes universidades y carreras.
- Hombres y mujeres.
- Que lleve más de un año de voluntariado

Para las entrevistas individuales se seleccionaran 5 voluntarios, que nos puedan entregar su experiencia, y que puedan reflexionar respecto a su permanencia en la institución Un Techo Para Chile. Se elegirán personas entonces, que tengan mucho que contar respecto a su experiencia de voluntario, ya que el tiempo los puede llevar a reflexionar más profundamente en los temas de nuestro interés.

4.5 Criterios de validez y confiabilidad

Una de las estrategias para validar la información, especialmente es la saturación de las categorías, es decir, cuando se ha podido descubrir todas las propiedades posibles de las categorías. En el proceso de recolección de información y categorización, cuando ya no aparece una nueva categoría o propiedad, decimos que ya está saturada. Es por ello que habrá una preocupación de revisar las categorías hasta poder confirmar que no aparece ninguna nueva⁴⁹.

La investigación cualitativa al manejar principalmente la “palabra” como elemento clave en la recogida y análisis de la información, puede generar problemas de comprensión de lenguaje. La validez de significados supone, por ello, verificar que el lenguaje utilizado por el investigador es bien comprendido por el informante, y viceversa, que el investigador comprende el lenguaje utilizado por él. Una estrategia que se utilizara para ello, es el uso de la repregunta para ampliar, solicitar explicaciones, corroborar o confirmar la información que nos daba cada informante. Asimismo, se utilizó el parafraseo como modo de asegurar la comprensión de lo expresado. De esta forma, el uso de la entrevista semi-estructurada –por su versatilidad- da la posibilidad de ello⁵⁰.

Es importante destacar que para una mayor validez los entrevistados van hacer escogidos al azar.

⁴⁹ <http://edoc.bib.ucl.ac.be:81/ETD-db/collection/available/BeInUcetd-04022007195201/unrestricted/parte2.pdf>. Consultado el 26 de Julio de 2007.

⁵⁰ <http://edoc.bib.ucl.ac.be:81/ETD-db/collection/available/BeInUcetd-04022007195201/unrestricted/parte2.pdf>. Consultado el 26 de Julio de 2007.

4.7 Plan de análisis

Luego de recoger la información de los entrevistados con las características ya nombradas, se analizó bajo la modalidad de análisis de contenido, utilizando concretamente el análisis en progreso, presupuesto por los autores Taylor y Bogdan⁵¹, que consiste en un proceso dentro de la investigación cualitativa y tiene ciertas etapas a seguir:

- Una fase de descubrimiento en progreso donde se identifican los temas y se desarrollan conceptos.
- Otra cuando ya los datos han sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio.
- La última donde el investigador trata de relativizar sus descubrimientos, lo que significa comprender los datos en el contexto en que fueron recogidos.

Es así, como se orienta éste, hacia el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian.

Este proceso de análisis de datos es dinámico y creativo. A lo largo de él, se trata de tener una comprensión mas profunda de lo que se ha estudiado.

⁵¹ TAYLOR, Steve y BODGAN, R. Op. Cit. 157-160 pp

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados que a continuación se presentan dicen relación con el voluntariado y el voluntario como actor, esto es, hacen referencia a los elementos de su identidad y a las interpretaciones que los mismos voluntarios realizan respecto de su labor y su rol social en la fundación Un Techo Para Chile. Para este análisis, se utiliza como fuente los datos entregados por los voluntarios en las cinco entrevistas realizadas.

Caracterización de los entrevistados

Rocío: mujer, 22 años, sociología Universidad Católica.

Coté: mujer, 23 años, Ingeniería Comercial, Universidad del Pacífico.

Nicolás: hombre, 23 años, construcción civil, Universidad Católica.

Gonzalo: hombre, 22 años, ingeniería comercial, Universidad Católica.

Felipe: hombre, 22 años, derecho, Universidad Alberto Hurtado.

5.1. Definición de voluntariado

A través de lo descrito por los entrevistados, podemos hacer referencia a cuatro categorías que para ellos dicen relación con el concepto de voluntario y que coinciden con las definiciones que hoy se utilizan para hablar de voluntariado.

Estos elementos son los siguientes:

El voluntariado es un trabajo permanente y continuo, que debe ser organizado y a lo largo del tiempo.

“No es como que vai a trabajos, construyes una casa y nada más po, hay una intervención. Hay algo más. Eso es lo que más lo avala en trabajo a largo plazo” (Nicolás).

“El voluntario que lleva acá un año es porque estay comprometido entero. O no te metí, no podí estar a media, jugando a ser voluntario una vez al mes, o algo así. Yo creo que el voluntario o se mete o no” (Gonzalo).

El voluntariado implica un compromiso

Una segunda categoría que, según los entrevistados, define al voluntariado, es el compromiso, la entrega, valores que actúan como motivación para la permanencia en esta actividad.

“Joven motivado, comprometido también, que esa motivación es algo concreto de estar, de comprometerse, de jugársela por el proyecto”...“Es mirar la vida más de la perspectiva más de dar que de recibir” (Gonzalo).

“En verdad, el voluntariado requiere un compromiso demasiado profundo, porque hay días que me dijo en verdad me encantaría no tener

que hacer nada, pero igual lo tengo que hacer, porque hay un compromiso con los procesos de las comunidades y yo, como zonal, teni muy claro cuando se rompe el proceso” (Rocío).

Actividad no remunerada, que no tiene una retribución económica. En este punto, cabe destacar que los entrevistados, si bien declaran no recibir ingresos monetarios, sí hacen referencia a una retribución simbólica, es decir que, a pesar de no recibir un sueldo, coinciden en que el pago puede ser de carácter afectivo:

“Dar un servicio, un tiempo que es valioso para dárselo a otra persona, en donde la recompensa puede ser una sonrisa, un abrazo, pero tu no estás esperando nada a cambio” (Coté).

“Como concepto, el voluntariado es como una actitud y un compromiso sin esperar nada concreto a cambio, en la sociedad actual todo lo que uno hace es un intercambio, tú sales a trabajar, y a ti por tu trabajo te pagan, tú cuando estudias y das una prueba te dan una nota. El voluntariado no necesariamente espera esa respuesta. Se presenta una acción del voluntario y la respuesta a esa acción puede ser algo concreto o no necesariamente”...“Puede que a ti por ser voluntario te respondan con algo súper concreto, pero también puede ser que te quedi sin nada. Y siento que es gente que está dispuesta a dar sin recibir a cambio. Un poco la base del voluntariado, que no hay una retribución así como concreta. (Gonzalo).

El voluntariado es una forma de vida: Hay una alta coincidencia en los jóvenes entrevistados en decir que ellos viven sus vidas de una manera distinta a muchos jóvenes de su misma edad, ya que tienen que compatibilizar todos los aspectos de su vida: universidad, amigos, familia:

“Implica dejar de lado intereses personales, que tu tiempo de esparcimiento es más corto, es parte de mis obligaciones, una vez que yo asumo el voluntariado es parte de mis obligaciones, el rato libre ponte tú,

que teni para carretear, pa jugar fútbol, para ir al cine, es más corto. El voluntariado es tan importante pa mí, tanto como estudiar pa una prueba, o el tiempo de compartir con mi familia, como hijo, como hermanos, como primo; está dentro de mis prioridades, el voluntariado es una forma de llevar tu vida frente a los demás". (Felipe)

Los voluntarios tienen una alta conciencia del rol que ellos cumplen como voluntarios y de lo que implica el comprometerse como tal; se sienten parte de la institución y saben claramente cual es la importancia de un voluntariado altamente calificado para un desarrollo eficiente de la institución; saben de la importancia de su trabajo y de lo que implica el mismo.

5.2. Perfil del voluntario

El voluntariado de Un Techo para Chile se puede enmarcar dentro del voluntario-externo, ya que ellos realizan su acción hacia personas de diferente estrato socioeconómico y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, principalmente personas que viven en campamentos.

Lo que llama la atención y es importante destacar es que, frente a la pregunta de ¿Cuál es el perfil del voluntario de Un Techo para Chile?, hacen referencia a las siguientes categorías, que constituyen los factores que ellos identifican como características que valoran y reconocen tanto en la institución como en ellos mismos.

Son personas abiertas a la diversidad: esto quiere decir que valoran y promueven el trabajo con personas diferentes a ellos, no solo refiriéndose al beneficiado, sino también a la riqueza de poder compartir con jóvenes de distintos pensamientos, universidades, religiones, etc. Esto se ve reflejado en diversos relatos donde se hace mención a la diversidad como un valor social fundamental del voluntario.

“También yo creo que son voluntarios que respetan mucho la diversidad, creo que también es un activo que se da acá, que hay que cuidarlo, es diversidad de pensamiento. Que uno puede ser distinto, pero que a la larga uno está aquí por la gente, que supera uno, eso a grande rasgos... es súper importante para mí, la diversidad, de pensamiento, que esto no es una cuestión política, ni religiosa. Para mí eso tiene un valor social súper fuerte” (Gonzalo).

Sacrificados: como mencionamos anteriormente, la labor del voluntario implica compromiso y trabajo continuo en el tiempo, lo que implica que los jóvenes voluntarios deban acomodar sus actividades y aprender a priorizar sus necesidades y tiempos. Los entrevistados reconocen que han debido sacrificar parte de su tiempo:

“El voluntariado implica un sacrificio, porque teni mucho menos tiempo, menos tiempo de ocio. Es dar tu tiempo” (Felipe).

Es por ello que los voluntarios de Un Techo para Chile se reconocen a sí mismos como agentes sociales por excelencia; dicen que están llenos de actividades, por cuanto deben conciliar: su trabajo como voluntario, sus amigos, sus familias, sus pololos (as) y la universidad. Ello, de alguna manera, los obliga a ser ordenados y responsables, debiendo administrar una nutrida agenda personal para lograr responder -de manera consciente y comprometida- a las obligaciones que han contraído como voluntarios:

“En mi familia y en la universidad, ha significado dedicarle mucho menos tiempo, todos los tiempos libres que uno puede dedicar al carrete o a tomar té con mi mamá, como que ese tiempo lo ocupo en conseguirme medios, en llamar a los coordinadores de campamentos” (Rocío).

Son personas con valores: ellos se reconocen a sí mismos como personas virtuosas en valores, entendiendo por valores: “aquellos referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social⁵²”.

Se puede desprender de los relatos de los entrevistados que los valores referentes al plano de la visión de mundo y los valores trascendentes que guían a los voluntarios son principalmente cuatro ligados entre sí: solidaridad, humanismo, filantropía y compromiso. Dichos valores combinan la cooperación, la empatía por el otro, la capacidad de verse concernidos por la realidad y comprenderla; con una vocación de

⁵² <http://www.valoreshumanos.com/valores.html>. 1 de julio de 2007

servicio altruista, de ayudar, de dar, de aportar, en un marco de respeto por la persona. Su sentido de la solidaridad no se reduce a la idea de prestar ayuda, sino que se produce en un plano horizontal relacionado con compartir, colaborar, poder sentir lo que aflige al otro. A la vez, estos valores se expresan en compromisos concretos, responsabilidades claras y expectativas de excelencia en el desarrollo de la tarea que se ha asumido.

Es importante destacar que ellos hacen mención especialmente a los valores católicos entregados en las familias de origen, atribuyéndoles un factor causal en su motivación y compromiso con el voluntariado, los cuales adquirieron mediante el ejemplo, las creencias y las actitudes entregadas:

“Yo creo que de mi familia, de los valores que me han dado, yo soy católico y siento que la clave del catolicismo es esa, es amar a los otros, como yo los he amado. Y para mantener esa motivación... Yo creo que la gran diferencia que tenemos nosotros con otros jóvenes está en lo que nos entregaron cuando chicos, los valores, y que este no ha visto lo otro” (Nicolás).

5.3. Motivaciones

La mayoría de los entrevistados hace mención a que el ser voluntario nace de un llamado personal; no proviene de la oportunidad de participar ni de las necesidades que existen, sino que es un elemento de la personalidad, aunque no un dato natural o inmanente, sino cultivado en marcos familiares con historias de participación y que, como se dijo anteriormente, viene de los valores familiares:

“Cuando era chica, mi papá iba a ver gente al hospital y yo lo acompañé un par de veces. Como de las hijas de los amigos de mi papá yo era la única que le encantaba ir, me encantaba jugar con los viejitos, como que ellos me enseñaron a respetar y valorar a la gente” (Cote).

Esto quiere decir que, el primer llamado a ser solidarios a través del voluntariado, viene marcado de una historia familiar donde, a través de la educación, se han ido inculcando las prácticas de solidaridad.

Lo mencionado anteriormente, no quiere decir que no se hayan encontrado factores motivacionales, sino que el primer llamado nace de la familia. No obstante lo anterior, se encontraron dos tipos de motivaciones: auto-referidas y alter-referidas que, como se explicitó en el marco conceptual, no son contrapuestas entre sí, sino más bien complementarias.

5.3.1 Motivaciones auto-referidas:

Desarrollo personal: los voluntarios reconocen que una de las motivaciones que los hace seguir en la institución, es el hecho que a lo largo de su trabajo han podido ir desarrollando y creciendo en aspectos de su personalidad:

“Me ha aportado poder canalizar ideas, ser capaz de poder hacer valer mis ideas. Yo en verdad soy demasiado tímida y creo que ha habido un crecimiento personal, poder enfrentar mis debilidades, desarrollar habilidades. También harlo lo que es el manejo de frustraciones. Tolerancia, porque en verdad estoy trabajando con mucha gente y gente muy distinta, en los campamentos, en la oficina, en el trato con los voluntarios. El tema también de manejo de grupo” (Rocío).

Además, han debido ir desarrollando ciertas habilidades que les permiten realizar un mejor trabajo, habilidades que perciben como útiles para el ejercicio de su vida y que, de alguna forma u otra, los motiva. Lo anterior, porque sienten que es parte de su crecimiento personal y que, en el futuro, les va a servir para manejarse en diferentes situaciones cotidianas:

“Para mi vida, yo antes era como re tímido, pero como que ahora que he tenido que relacionarme con mucha gente, me ha servido para la personalidad, ser más amable, cosas súper cotidianas, pero que aprendí” (Nico).

“Gané sensibilidad para conversar con la gente, antes era súper frío para hablar con la gente, el ir creando ese lado más crítico, también ese lado más reflexivo...Significar la parte pedagógica de mi, que no sabía que existía, a averiguar más cosas para perfeccionar el trabajo que hago” (Felipe).

Establecer vínculos, lazos: Se puede decir también que los jóvenes, al pasar largas horas dentro de la institución, van generando lazos y vínculos de afecto y cariño que, de alguna manera, los hace permanecer en la institución. Todos se sienten parte de ella y relatan, con mucho fervor, que han encontrado a sus mejores amigos en Un Techo para Chile:

“Conocer gente, relacionarte con personas que en tu vida te van a cruzar, conocer gente de todas partes, mis mejores amigos los conocí acá” (Felipe).

Esto dice relación con que, a pesar de existir diferencias objetivas entre compañeros, quizás de religión o política, hay un lazo mucho más fuerte que los une; son los sentimientos de solidaridad, altruismo y vocación de servicio que comparten, y que los hace luchar y creer en una causa común.

En este punto, cabe destacar que cuando se habla de lazos, no solo se hace referencia a los pares, sino que también es fuente de motivación la conexión y los lazos que se van tejiendo entre los pobladores de campamento y los jóvenes voluntarios:

“Y me motivan todas las viejas que conozco, acordarme de cada una de ellas me da fuerza, por ellas como personas que reflejan o representan a muchas de ellas, tengo que seguir haciéndolo” (Rocío).

En las entrevistas, se destaca también que los jóvenes sienten que reciben valores de sociabilidad que ninguna universidad puede entregar. Para éstos, la experiencia de voluntariado contribuye a crear vínculos y una convivencia que genera respeto, tolerancia, interés en el otro, aceptación, curiosidad y empatía.

Identidad: como se expresó en el marco conceptual, muchas veces los jóvenes aprecian la oportunidad de vivir experiencias trascendentes,

establecer relaciones valiosas, formar parte de un grupo que se identifica por sus valores humanitarios. Los voluntarios entrevistados sienten que la práctica de realizar acciones voluntarias constituye, más que una carga, una oportunidad y el privilegio de poder ir descubriéndose a sí mismos e identificarse con un rol.

“Como que ahora siento que yo soy voluntario, no como que hago eso, como soy estudiante, soy voluntario” (Nicolás).

Pertenencia: a estos jóvenes los reúne un sentimiento común que los hace ser partícipes de la causa sociales. El hecho de ver a muchos jóvenes haciendo lo mismo, contribuye a comprometerlos más aún con la causa; les ayuda a no sentirse solos. Los voluntarios creen y les motiva pensar que con su aporte de un granito de arena, pueden contribuir a crear cambios en la sociedad, una sociedad que ellos desean sea más justa e igualitaria. Esto, en el marco de una institución que les de seguridad y que, de alguna forma u otra, sepan que no están solos:

“Y yo me he dado cuenta de que soy una persona que necesita sentirme parte de instituciones o proyectos, me la juego mucho por eso, y también me siento muy solo, como una segunda familia... Me di cuenta que había mucha gente parecida a mi y que pensaba igual que yo” (Gonzalo).

“De hacer algo, de que necesita y, y que se juntan un montón de gente que rema pal mismo lado, para mi eso es súper importante, sentí que no estai solo” (Nicolás).

5.3.2 Motivaciones alter-referidas

Empatía por el otro: uno de los aspectos fundamentales que actúa como fuente de motivación para incorporarse a la experiencia de voluntariado, en el caso de los jóvenes entrevistados, dice relación con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, particularmente del que sufre pobreza:

“No podía estar en mi casa echada mientras la gente se moría de frío, yo era chica, me nació ir y fue”. (Cote).

Una actitud común, propia de los voluntarios, es que están dispuestos a asumir compromisos y tener una mirada abierta a lo que ocurre en la sociedad, porque ya se han conmovido por la realidad que han visto en su país. El mayor conocimiento y compenetración con la realidad del país, hace que los voluntarios vivencien y empaticen con las personas que se encuentran en situación de pobreza. Al mismo tiempo, los insta a buscar soluciones a problemas dolorosos, lo que demanda tiempo, desgaste personal e involucramiento afectivo. Esto se refleja especialmente en los comentarios que enfatizan la necesidad de actuar cuando la pobreza tiene rostro.

“Y lo otro que me ha ayudado a abrir el espectro, y empezai a ver como es la realidad. Como que ahora ando por todos lados comparando, esto me paso acá, esto me paso en otro lado, que le pasa esto o lo otro a la gente de campamento”. (Nicolás)

Encontramos también en los voluntarios personas inquietas, dispuestas a dejarse conmover o interrogar por la realidad; personas que se hacen preguntas y están abiertos a mirar a su alrededor. Ellos hablan que, al trabajar en una institución social, han podido de alguna forma “romper la burbuja”:

“En mi vida es priorizar en las cosas realmente importantes, es ver que en verdad de repente estoy con atados por una tontera, y darme

cuenta que es una tontera, es como cambiar prioridades. Y salir de la burbuja también; si yo no estuviera en el Techo tendría otra visión de la sociedad, y tal vez no estaría estudiando lo que estudio. Probablemente estaría estudiando Arquitectura y no algo social” (Rocío).

Cuando hacen mención al hecho que tienen mayor conciencia del mundo donde vivimos, es porque pueden conmoverse con los temas sociales y verse íntima y personalmente motivados y comprometidos para intervenir, de manera tal que, a través de esa intervención, se puedan generar cambios sociales, mediante acciones de carácter más inmediato, pero sin perder de vista el futuro: un 2010 sin campamentos.

Compromiso social: Cabe destacar también que, para algunos de los jóvenes entrevistados, las motivaciones para hacerse voluntario nacen desde un compromiso social, marcado por la vivencia de ver y palpar la injusticia social. Otro tema ante el cual reaccionan los voluntarios con sus prácticas, es la mala calidad de vida de las personas, principalmente asociada al tema de la pobreza material y al abandono, a la marginalidad social y la exclusión, haciéndose responsables del cambio que se puede general con un trabajo comprometido y constante:

“Cada vez que voy a mi zona, me doy cuenta que vai a mi zona y falta, te dai cuenta que hay gente que sigue necesitando” (Nicolás).

Cambio Social: Una tercera categoría encontrada en el discurso de los entrevistados y que también los motiva a integrarse al voluntariado, es la indiferencia social, que tiene que ver con sentir que al otro no le importa que existan problemas sociales. Ante tal “ceguera social”, los voluntarios sienten impotencia y, en contraposición están dispuestos a hacerse cargo de estas situaciones y generar un cambio. Los voluntarios están comprometidos con la sociedad y con la comunidad y están dispuestos a hacerse responsables de los problemas sociales que aquejan a los más vulnerables de nuestro país:

“Vienen porque les gusta el Techo y se las quieren jugar por un bicentenario mejor, porque la pobreza se acabe” (Cote).

“También creo que ser voluntario de un Techo para Chile tiene una carga también, tener responsabilidad ante la sociedad, y con esa meta autoimpuesta del 2010 sin campamentos” (Gonzalo).

Deuda por lo recibido: los jóvenes de un Techo para Chile, son universitarios con una buena situación económica, quienes reconocen haber tenido oportunidades en la vida y creen que se hace justicia, devolviendo, en parte, las posibilidades que el medio les ha dado. Para ellos, hay un gran número de personas necesitadas y que no han podido obtener las oportunidades para surgir de la situación de pobreza.

“La injusticia, yo no soporto la injusticia, me caga, y encuentro que en verdad es un deber, es una deuda que nosotros tenemos con el país y la gente que más lo necesita. Es una deuda por las oportunidades que nosotros tenemos, y por la estructura del país a quienes no las tienen y eso no puede ser...” (Rocío).

5.4. Factores que contribuyen en la permanencia del voluntario

En este punto, los entrevistados reconocen seis ideas fundamentales que permitirían mantener o aumentar la permanencia de éstos en la institución.

Existencia de metas y desafíos: para los voluntarios de un Techo para Chile, es fuente de permanencia saber que, a lo largo del tiempo, ellos pueden plantearse metas y desafíos que van a ir enriqueciendo su trabajo y hacerlo cada vez más desafiante:

“Yo, la mayoría de las cosas que hago, las hago pensando en que hay alguna cosas que se podrían mejorar y se podrían cambiar. Lo mismo de Chiloé, era algo que había que hacerlo rápido, se necesitaba a alguien con experiencia y yo lo agarré porque en verdad que uno quiere que las cosas funcionen. Ahora con Un Techo Para Mi País lo mismo, hay un loco nuevo, que no cacha nada, entonces cómo no ayudar para que esto salga cada día mejor si en verdad uno quiere que funcione” (Cote).

Reconocimiento: los voluntarios hacen mención a que, para sentirse bien dentro de la institución, deben sentirse valorados en lo que hacen y por ello creen que se debe reconocer su trabajo de manera abierta y explícita, de tal manera que sientan que todo lo que hacen vale la pena y es fundamental para los objetivos de la institución. De esta forma, su trabajo como voluntario se torna también en algo gratificante:

“Porque sienten a veces que su trabajo es inútil, que no llega a ninguna parte. Reconocerle su pega, que es importante. Darle sentido a los pasos que se están dando, cómo mi trabajo ayuda a esos pasos. Mostrarle al voluntariado el objetivo del Techo puede ser un estímulo, porque al no identificarse se va, se aburre” (Felipe).

Profesionalización del trabajo: Otro punto interesante a destacar es que, ya que los voluntarios tienen conciencia del valor de su trabajo, piden y le exigen a la institución la oportunidad de tecnificación y profesionalización de sus prácticas, de que su trabajo sea lo más responsable posible; buscan y quieren herramientas para que lo que hacen sea eficiente y eficaz. Además, esperan y sienten que merecen saber y ser reconocidos por los grandes resultados de la institución. A los voluntarios les interesa saber que su granito de arena realmente aporta al gran objetivo, que muchas veces se ve lejano y de alcances macrosociales, y que ellos quieren sentir como parte de su trabajo.

“Falta idear un proceso de gestión formal del voluntario, del voluntario trabajando en los campamentos, ideal un proceso que se cumpla...Centralizar la información y actualización constante de la información, pero es la única forma de darle continuidad al trabajo con voluntarios, la única forma de que si se va un voluntario y llegue otro, sepa en que está cada uno y no interrumpa el proceso de la comunidad, es que haya planillas con la información” (Rocío).

Roles definidos: como se dijo en el marco conceptual, uno de los grandes problemas de la instituciones sin fines de lucro es que no hay mucha claridad respecto a lo que se les quiere pedir a los voluntarios, ni cuál es el rol que ellos cumplen en la institución. Esto se hace visible cuando los voluntarios manifiestan lo siguiente:

“El trato con el voluntario, el trato que tienen a veces con el voluntario no es el mejor. Al voluntario lo ocupan mientras les sirve y después lo botan, es como desechable. Y el voluntario tiene toda la voluntad de seguir trabajando. Y después cuando están urgidos y desesperados, lo vuelven a llamar, entonces es como que lo utilizan. Eso es lo que a mi me molesta y sería el cambio más grande” (Cote).

Clarificar los roles que el voluntario puede ir desempeñando en los distintos procesos es vital para que éste se sienta comprometido con su

trabajo, útil a la institución y a la sociedad. Al mismo tiempo, la claridad en los roles contribuye a respetar los tiempos y las actividades que los voluntarios realizan.

Credibilidad de la institución: se destaca que, para los voluntarios de un Techo para Chile, es fuente de orgullo y felicidad ser parte de la institución. Estos se sienten comprometidos, porque creen en ella y creen en el proyecto, lo internalizan como propio.

“Para mi es como un orgullo, yo le tengo mucho respecto a esta institución, lo que no significa que yo no crea que no tiene faltas, es muy valorable lo que se está haciendo acá, y es rico que te dejen ser parte de eso...” (Gonzalo).

Cabe destacar también que ellos se identifican con la institución, lo cual contribuye a crear una identidad colectiva entre sus integrantes. Los voluntarios se sienten parte de algo; el voluntariado para a constituir una forma de identificarse como jóvenes, con un pensamiento colectivo, de justicia social.

“El concepto del Techo también me gusta, o se, a es lo que yo siempre he creído, me convence lo que hace, independiente que a veces puedan fallar cosas adentro, me gusta como el concepto del Techo...Y ahí cosas que no me gustan y he peleado con mil gentes, pero filo, ellos como que no van a cambiar, pero sí hay cosas que cambiar, y uno puede apoyar en eso”(Cote).

Protagonismo en la institución: Los voluntarios coinciden en que, dentro de los factores que aumentan la permanencia en la institución, se encuentra el hecho de que ellos son parte de las decisiones, o más bien, se sienten escuchados y valorados en lo que piensan y opinan. Esto se relaciona con lo que los autores describen como la posibilidad de que los voluntarios se sientan autónomos y comprometidos con cosas que ellos mismos construyen.

“Por que yo siento que he ido creciendo dentro de la institución, que el voluntario que soy se lo debo a la institución, como que siento que me ha dado oportunidades de poder opinar en lo que yo estoy haciendo, no soy un voluntario así, y dispongan de mi tiempo en la semana y en verdad yo voy hacer lo que ustedes quieran, sino yo hago algo que yo siento que es importante también, siento que yo he participado de su creación en teoría, sino que también he estado en ene procesos y eso lo encuentro súper importante, no he sido un medio” (Rocío).

CONCLUSIONES

En las primeras páginas de este trabajo, se hizo mención al voluntariado como una instancia de participación social nueva. Ello, dentro de un marco social donde el compromiso se hace cada vez más difícil, ya que nos encontramos en una sociedad que promueve las cosas mediáticas. Las entrevistas realizadas a voluntarios/as, refleja una realidad de jóvenes diferente a lo que generalmente se muestra. Se trata de jóvenes que se reconocen a sí mismos como personas con una particular sensibilidad, capaces de conmoverse, de sentirse interpelados y de tomar decisiones y actuar en consecuencia, en un voluntariado que actúa de manera permanente y sistemática.

Respecto al perfil hay que destacar que estos jóvenes se han dejado conmover con la pobreza y han sido capaces de empatizar con las personas que no tienen las mejores condiciones de vida. La acción voluntaria que realizan, entonces, va a estar dentro del marco de la colaboración social en materias de bien público y de fortalecimiento de la ciudadanía, que aporta prácticas y valores relevantes para el estilo de sociedad en construcción, las que se relacionan con la solidaridad, el interés y compromiso con el otro, la capacidad de identificarse, conmoverse y actuar, y el compromiso y la responsabilidad social por un país más justo⁵³.

Ellos, sin lugar a dudas, han entendido lo que implica ser voluntario, todo lo que conlleva, incluso han asumido de manera madura que esta actividad, en el mayor de los casos, implica sacrificio. Han entendido cada uno de los pasos descritos en el marco teórico respecto a las responsabilidades que tiene un voluntario que trabaja de manera permanente, sabe que debe ser sistemático, comprometido y que muchas veces van a trabajar arduamente si recibir nada a cambio.

⁵³ GÁRCES, Mario y VALDÉZ, Alejandra. Op.Cit.

Respecto a las motivaciones de los jóvenes podemos decir entonces que las razones para acercarse a la institución son variadas, dinámicas y varían de acuerdo al proceso que hace cada persona en la organización. Este proceso, muchas veces comienza por motivaciones iniciales derivadas de diferentes interés, tan diversos como tantos jóvenes hay en la institución.

Queda claro, entonces, como se dijo en el marco conceptual, que mantener el compromiso de los voluntarios va a depender de factores absolutamente personales y, por ello, la primera prioridad institucional debe apuntar a conocer al voluntario. Aunque todos los otros factores se hayan cumplido, si no conocemos a fondo a los voluntarios, se corre el riesgo de perderlos.

A estas motivaciones iniciales, le van a seguir motivaciones de adhesión, generadas por la satisfacción de hacer las propias actividades y de pertenecer a la organización, la identificación con los ideales o con los objetivos de la organización o por puro sentimiento de aprendizaje y mejora. Es aquí donde la institución tiene la obligación de promover un lazo entre los voluntarios y las personas que trabajan en la oficina, de manera tal manera de poder compartir el proyecto común y de generar sentidos de pertenencia en los voluntarios.

Finalmente, nos encontramos con unas motivaciones de continuidad en función de la obtención de resultados de mejora social con la tarea que se hace, por el aumento de responsabilidades y funciones dentro de las actividades que realizan o por el acceso a la toma de decisiones o la promoción dentro del grupo de voluntariado o de la organización. Es aquí donde la institución tiene una responsabilidad que asumir. Los jóvenes identifican un punto claro que se hace fundamental en la gestión del voluntariado, el cual dice relación con el rol que ellos deben asumir. Es por esto que se considera fundamental que la institución sea capaz de general un proceso claro de gestión de voluntariado que implique de manera rigurosa y sistemática lo siguiente:

Inducción clara: Se requiere que, en los primeros momentos de selección y acogida, queden claros aspectos, tales como, brindar el máximo de información sobre el funcionamiento y cultura de la organización: misión, valores y visión, remarcar las diferencias entre la imagen publicitaria y la realidad del proyecto, exponer claramente los retos que se plantean y las dificultades para asumirlos, informar de los requisitos previos para la participación en la organización o los proyectos, concretar las expectativas del futuro/a voluntario/a y contrastarlas con la realidad y acabar concretando el compromiso que supone ser voluntario, firmando incluso un compromiso entre el voluntario y la organización que refleje claramente todos estos aspectos.

Reuniones continuas en la institución: Ello, con el fin de que los voluntarios se sientan parte de la organización y dispongan de los espacios habilitados para ellos. Se trata de potenciar los lazos de confianza y fortalecer los lazos de pertenencia.

Junto a lo anterior, se requiere participar de todas las instancias: es necesario involucrar a los voluntarios no sólo en el marco de sus actividades particulares, hay muchas instancias, como foros, publicaciones, paseos, donde ellos también deben ser protagonistas. Interesa que los jóvenes asuman que ellos son parte de la institución en todas sus instancias.

Reconocimiento: Un reconocimiento de la utilidad del servicio que presta y de la actividad que desarrolla. Un reconocimiento de la constancia y el grado de compromiso, así como de su esfuerzo al formarse para el mejoramiento de su trabajo. Este debe ser público, motivado y periódico.

Cabe destacar que la mayoría de las personas se sienten compensadas de una forma no visible con la práctica del voluntariado. Esta compensación tiene un efecto muy positivo a largo plazo, por el mero sentimiento de pertenencia a la organización, el cual les facilita el

crecimiento personal, la consecución de sus expectativas de obtención de formación, la proyección personal, la relación grupal o la satisfacción por el desarrollo de las actividades, entre otras.

Evaluaciones periódicas: es importante que, además del reconocimiento que se les pueda hacer a los voluntarios, hay que realizar correcciones periódicas del trabajo realizado. Es así como se puede ir, cada vez más, profesionalizando el trabajo. Esta instancia, además, da la posibilidad de que, como se dijo en el marco teórico, haya una oportunidad de ampliar la imaginación y que, en conjunto con los voluntarios, se vayan creando nuevas estrategias de trabajo.

Además en esta instancia es fundamental que ellos también puedan aportar al crecimiento de la institución, incluso puedan sentirse parte de decisiones respecto al trabajo que realizan.

En resumen, podemos decir que los jóvenes voluntarios necesitan identificarse con una institución que tenga credibilidad; necesitan sentirse parte de algo, crear una identidad colectiva como jóvenes comprometidos con la justicia; recibir desde la institución las herramientas para hacer su trabajo y el reconocimiento por su labor, así como también contar con un protagonismo que les permita desarrollarse autónomamente y participar en forma activa en la definición de metas y en la consecución de las mismas al interior de la institución.

De ahí la gran responsabilidad de asumir que la gestión del voluntariado debe ser, sin lugar a dudas, una preocupación recurrente en las instituciones, las que deben conocer a fondo a cada uno de los voluntarios que colaboran día a día con los objetivos de éstas, de manera que ello se pueda transformar en un trabajo permanente y continuo.

Se debe destacar que, conocer los fundamentos que aseguran el vínculo de las personas al proyecto de un 2010 sin campamentos y la garantía de permanencia del voluntariado en Un Techo para Chile, va a

permitir a la institución un trabajo más serio y profesional, respetando tanto a los jóvenes voluntarios como a los pobladores de campamentos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ARAVENA Cepeda, María Soledad. Significados de la experiencia de voluntariado para las y los jóvenes de fundación Gesta. Tesis (Título de Psicología). Santiago, Chile, Universidad de Chile, departamento de Ciencias Sociales. 2004.

Gesta.http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2004/aravena_m/sources/aravena_m.pdf. Consultado el 12 de Agosto de 2006

ARAVENA, Mario. Voluntariado y participación ciudadanía. En: www.prohumana.cl/documentos/testimonios/Mario_aravena.pdf. Consultado el 10 de Noviembre 2006.

Catastro nacional de campamentos 2007: Centro de investigación social Un techo para Chile. Santiago de Chile. 2007.

CASTIÑEIRA, Ángel y LOZANO, Joseph. La vanguardia. 2006. En: <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/es/clic/clic-voluntariado.html>. Consultado el 15 de Julio de 2007

CHACÓN, Fernando; VECINA, María. Gestión del voluntariado. España. Editorial Síntesis. 2002.

GÁRCES, Mario y VALDÉZ Alejandra. Estado del arte de la participación ciudadana en Chile. 1999.
En:http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/files/Informe_participacion_%20garces_valdes.pdf Consultado el 28 de Noviembre 2006

HERNANDEZ, Roberto. "Metodología de la investigación". México. Ediciones Mcgraw-Hill. 2003.

JOHNSON, Lissa. Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe: Una posible estrategia de desarrollo económico y social. 2004 http://gwbweb.wustl.edu/csd/Publications/2004/Finalpaper-SPN_TB-20040308500.pdf. Consultado el 28 de Noviembre 2006

MÚJICA, Pedro y JÍMENEZ, Mónica. Participación ciudadana y cohesión social. 2003.

En:<http://www.construyepais.cl/documentos/Jovenes%20y%20participacion%20ciudadana.doc>. Consultado el 28 de Noviembre 2006

Revista de Trabajo Social: "Sociedad Civil, Participación y Democracia". Intervención Social y Ciudadanía: Desafíos para el Trabajo Social del Siglo XXI. Santiago de Chile. Nº. 72. 2003.

RODRÍGUEZ, Mauricio [et al]. Voluntariados en Chile: lo plural y lo diverso. Santiago de Chile. Editorial LOM. 2002.

SMITH, Eliot y MACKIE, Diane. "Psicología Social". 1997

En: http://www.iniciativasocial.net/porque.htm#_ftn18. Consultado el 30 de Noviembre 2006

TAYLOR, Steve y Bogdan, R. 1era Ed. "Introducción de los métodos cualitativos de investigación". Barcelona, España. Editorial Paidós. 1987.

Última Década. Diálogo abierto. Los claros y oscuros de la política social de juventud. Viña del Mar, Chile. Nº 7. 1999.

ZULETA, Sebastián. La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002. tesis (Magíster en sociología). Santiago de Chile. Universidad de Chile, Facultad de Sociología. 2003. En: <http://www.chilevoluntario.cl/temas/tesis/005.html> . Consultado el 28 de Noviembre de 2006.

<http://www.untechoparachile.cl/>. Consultado el 26 de Abril 2007.

<http://www.valoreshumanos.com/valores.html>. 1 de julio de 2007

<http://www.iniciativasocial.cl> . 28 de Noviembre de 2006

http://edoc.bib.ucl.ac.be:81/ETD-db/collection/available/BeInUcetd-04022007_195201/unrestricted/parte2.pdf. Consultado el 26 de Julio de 2007.

<http://www.construyepais.cl/documentos/Jovenes%20y%20participacion%20ciudadana.doc>. Consultado el 10 de Noviembre de 2006.

ANEXOS

Protocolo de la entrevista

Objetivo de la entrevista: Explorar las concepciones de voluntariado y las razones que permiten y/o fomentan una mayor permanencia y compromiso de los jóvenes universitarios de la Fundación Un Techo para Chile en el voluntariado permanente.

Características generales del entrevistado:

Nombre:

Edad:

Estado Civil:

Universidad:

Colegio:

Tiempo de permanencia en Un Techo para Chile:

Experiencias anteriores de voluntariado:

SI NO Donde

Tiempo:

Objetivo uno: Que el entrevistado (a) se refiera al perfil de jóvenes que realizan su voluntariado en Un Techo para Chile.

¿Qué características dirías tú que definen a los/as jóvenes que realizan su experiencia de voluntariado en Un Techo para Chile?

Objetivo dos: Que el entrevistado (a) defina su propia concepción de Voluntariado.

¿Cómo definirías tú el Voluntariado?

¿Qué es para ti ser voluntario?

Objetivo tres: Que el entrevistado (a) se refiera a las motivaciones que lo impulsaron a iniciar la experiencia de voluntariado.

¿Qué motivaciones sientes tú que te han llevado a ser voluntario?

Objetivo cuatro: Que el entrevistado (a) se refiera a los factores que lo han hecho permanecer en Un Techo Para Chile.

¿Cuáles son las razones que te han llevado a permanecer en la institución?

Objetivo cinco: Que el entrevistado (a) se refiera al significado que ha tenido para él la experiencia de participación en Un Techo para Chile.

¿Qué ha significado para ti el hecho de ser voluntario?

¿Qué aportes ha significado para tu vida la experiencia de voluntariado en Un Techo para Chile?

¿Qué desafíos te plantea para tu vida la experiencia de voluntariado en Un Techo para Chile?

Objetivo seis: Que el entrevistado se refiera a los factores o hechos que lo llevaron a elegir Un Techo para Chile como institución para realizar la experiencia de voluntariado.

¿Por qué elegiste Un Techo para Chile para realizar tu experiencia de voluntariado?

¿Por qué elegiste esta institución, entre tantas que promueven el voluntariado?

Objetivo siete: Que el entrevistado (a) se refiera a los cambios que haría en la institución para mejorar la experiencia de voluntariado.

¿Qué cambios harías en la institución para mejorar la experiencia de voluntariado?

Categorías

Definición de voluntariado

Categoría	Relatos
Trabajo permanente	“No es como que vay a trabajos, construyes una casa y nada más po, hay una intervención. Hay algo más. Eso es lo que más lo avala en trabajo a largo plazo” (Nicolás) “El voluntario que lleva acá un año es porque estay comprometido entero. O no te meti, no podi estar a media, jugando a ser voluntario una vez al mes, o algo así. Yo creo que el voluntario o se mete o no” (Gonzalo)
Compromiso con el otro	“Es parte de mis obligaciones, una vez que yo asumo el voluntariado es parte de mis obligaciones”. (Felipe) “Por hacerlo por que tu queri podi adquirir un compromiso... Como que ahora empezai a conocer a gente, como que ahora le pones nombre a lo que haces, la señora de tal campamento, lo empiezas a hacer por ellos, porque hay otro. Lo mismo del principio, uno adquiere un compromiso, ahora hay que cumplirlo”. (Nicolás) “Joven motivado, comprometido también, que esa motivación es algo concreto de estar, de comprometerse, de jugársela por el proyecto”...“Es mirar la vida más de la perspectiva

		más de dar que de recibir” (Gonzalo) “En verdad, el voluntariado requiere un compromiso demasiado profundo, porque hay días que me dijo en verdad me encantaría no tener que hacer nada, pero igual lo tengo que hacer porque hay un compromiso con los procesos de las comunidades y yo como zonal teni muy claro cuando se rompe el proceso” (Roció).
Actividad remunerada	no	“El Techo en una forma de vida igual que un trabajo aunque no remunerado, igual de importante” (Felipe). “Dar un servicio, un tiempo que es valioso para dárselo a otra persona, en donde la recompensa puede ser una sonrisa, un abrazo, Pero tu no estas esperando nada a cambio”. (Coté). “De partida es un trabajo que no se te paga, que lo haces porque tu quieres, es como mas responsabilidad a que te pagaran, si te pagan teni una retribución directa, aquí no po es el compromiso con una persona, mucho mas importante que la plata.” (Nicolás) “Como concepto, el voluntariado es como una actitud y un compromiso sin esperar nada concreto a cambio, en la sociedad actual todo lo que uno hace es un intercambio, tu sales a trabajar, y a ti por tu trabajo te pagan, tu cuando estudias y das una prueba te dan una nota, . El voluntariado no necesariamente espera esa

	respuesta, Se presenta una acción del voluntario y la respuesta a esa acción puede ser algo concreto o no necesariamente"...Puede que a ti por ser voluntario te respondan con algo súper concreto, pero también puede ser que te quedi sin nada. "Y siento que es gente que esta dispuesta a dar sin recibir a cambio. Un poco la base del voluntariado, que no hay una retribución así como concreta". (Gonzalo)
Forma de Vida	"El voluntariado es una forma de vida, como tu llevas tu vida, lo he visto reflejado en mi viejo, en lo que yo quiero llegar a ser". (Felipe). "Implica dejar de lado intereses personales, que tu tiempo de esparcimiento es más corto, es parte de mis obligaciones, una vez que yo asumo el voluntariado es parte de mis obligaciones, el rato libre ponte tu, que teni para carretear, pa jugar fútbol, para ir al cine es más corto. El voluntariado es tan importante pa mí, tanto como estudiar pa una prueba, o el tiempo de compartir con mi familia, como hijo, como hermanos, como primo, esta dentro de mis prioridades, no como voluntario de una forma de llevar tu vida frente a los demás". (Felipe) "Es una tarea más a lo que uno hace generalmente, complica tu vida en general, teni que ordenar tus obligaciones para poder hacer esto, es lo que mas me ha constado a mi, que encaje con otras actividades. Como que ahora siento que yo soy voluntario, no como que hago

	eso, como soy estudiante, soy voluntario". (Nicolás)
--	---

Perfil

Personas abiertas a la diversidad	"También yo creo que son voluntarios que respetan mucho la diversidad, creo que también es un activo que se da acá que hay que cuidarlo, es diversidad de pensamiento. Que uno puede ser distinto, pero que a la larga uno esta aquí por la gente, que supera uno, eso ha grande rasgos... es súper importante para mi que es la diversidad, de pensamiento, que esto no es una cuestión política, ni religiosa. Para mi eso tiene un valor social súper fuerte, que también estaba en mi colegio, podías encontrar gente ultra derecha, como comunista". (Gonzalo) "La apertura al otro distinto y estar dispuesto a trabajar con ese otro distinto". (Roció) "Como es este voluntario. Toda la gente es súper distinta eso creo yo, muy diversa y eso es increíble, como que es rico compartir con todo tipo de personas". (Nicolás)
Personas con valores	"Yo creo que de mi familia, de los valores que me han dado, yo soy católico y siento que la clave del catolicismo es esa, es amar a los otros, como yo los he amado. Y para mantener esa motivación...Yo creo que la gran diferencia que

	tenemos nosotros con otros jóvenes esta en lo que nos entregaron cuando chicos, los valores, y que este no ha visto lo otro”. (Nicolás) “Así como yo mi centro del voluntariado tiene una concepción súper católica, un poco de los talentos, de entregar la vida por el otro, de hacernos más libres en comunidad. Pero también a la larga te day cuenta que trasciende tu propia concepción, porque vei gente que esta tan motivada como uno, de igual de metido que tu en esto, pero que no esta ni ahí con la iglesia, que no es cristiano, y no esta ni ahí con eso”. (Gonzalo) “Cundo era chica mi papá iba a ver gente al hospital y yo lo acompañe un par de veces, como de las hijas de los amigos de mi papá yo era la única que le encantaba ir, me encantaba jugar con los viejitos, como que ellos me enseñaron a respetar y valorar a la gente”. (Cote)
Sacrificados	“En mi familia y en la universidad ha significado dedicarle mucho menos tiempo, todos los tiempos libres que uno puede dedicar al carrete o a tomar te con mi mamá, como que ese tiempo lo ocupo en conseguirme medios, en llamar a los coordinadores de campamentos”. (Rocío).

Motivaciones

categoría	Sub-categorías	Relatos
Motivaciones Auto-referidas: la necesidad insatisfecha viene de un impulso egoísta	Desarrollo personal: cuando se hace voluntariado por conseguir ciertos beneficios propios.	“Gane sensibilidad para conversar con al gente, antes era súper frío para hablar con la gente, el ir creando ese lado mas critico, también ese lado más reflexivo...Significar la parte pedagógica de mi, que no sabia que exista, a averiguar mas cosas para perfeccionar el trabajo que hago”. (Felipe) “Para mi vida, yo antes era como re tímido, pero como que ahora que he tenido que relacionarme con mucha gente, me ha servido para la personalidad, ser más amable, cosas súper cotidiana pero que aprendi”. (Nicolás) “Yo trabajando en construcciones, me ha tocado conocer la realidad de país, la distinta pobreza, por las pegas que me ha tocado hacer he aprendido mucho de gestión”. (Gonzalo) “Me ha aportado poder canalizar ideas, ser capaz de poder hacer

		valer mis ideas. Yo en verdad soy demasiado tímida u creo que ha habido un crecimiento personal, poder enfrentar mis debilidades, desarrollar habilidades. También harlo lo que es el manejo de frustraciones. Tolerancia porque en verdad estoy trabajando con mucha gente y gente muy distinta, en los campamentos, en la oficina, en el trato con los voluntarios. El tema también de manejo de grupo” (Rocío)
	Establecer vínculos, lazos	“Conocer gente, relacionarte con personas que en tu vida te vayan a cruzar, conocer gente de todas partes, mis mejores amigos los conocí acá” (Felipe). “Me gusta el ambiente, me gusta la forma de trabajo, me gusta el enfoque que tiene, el hecho de poder compartir con personas súper distintas a mí”. (Felipe) “Y me motivan todas las viejas que conozco, acordarme de cada una de ellas me da fuerza, por ellas como personas que reflejan o representan a muchas de ellas, tengo que seguir haciéndolo”. (Rocío)

	Identidad	“Como que ahora siento que yo soy voluntario, no como que hago eso, como soy estudiante, soy voluntario. (Nicolás)
	Sentido de Pertenencia	“Y yo me he dado cuenta de que soy una persona que necesita sentirme parte de instituciones o proyectos , me la juego mucho por eso, y también me siento muy solo, como una segunda familia... Me di cuenta que había mucha gente parecida a mi y que pensaba igual que yo” (Gonzalo). “Es algo bien emocional, porque yo necesito ser voluntaria de Un Techo para Chile, necesito el contacto, no se que pasaría si me salgo, en verdad yo creo que me faltaría algo”. (Rocío) “De hacer algo, de que necesita y, y que se juntan un montón de gente que rema pal mismo lado, para mi eso es súper importante, sentí que no estoy solo” (Nicolás)
Motivaciones Alter.referidas: la necesidad de	Empatía por los que sufren	“No podía estar en mi casa echada mientras la gente se moría de frío, yo era chica, me nació ir y fue”. (Cote).

insatisfecha viene de un impulso altrusita		“Yo tenía quince años y me acuerdo de haber ido a un campamento de esos que hoy día casi ni encontraí, brígido, de que te subí a arreglar el techo y te day cuenta de que te estay cayendo porque la casa es de cartón, Y eso es súper impactante, las casas se caen a pedazos, y me acuerdo la sensación de angustia cuando llegue a mi casa y me duche con agua caliente, que tenía calefacción, fue fuerte, una realidad totalmente opuesta”. (Gonzalo) “Yo creo que en verdad el objetivo es buscar al otro, es el otro, y si la santidad llega por eso bacán. Entonces yo me planteo desde ahí, parto pensando en el otro, en todo tipo de participación, y el voluntariado plantea que miremos al otro.” (Felipe). “Yo trabajando en construcciones, me ha tocado conocer la realidad de país, la distinta pobreza, por las pegas que me ha tocado hacer he aprendido mucho de gestión...Y
---	--	---

		yo tenía hartas ganas de meterme a trabajar en un campamento porque sentía que si, que trabajar en campamento le da más sentido a la cosa, trabajar en construcciones es súper entretenido, pero yo añoraba tener esa relación con la vieja de campamento, en algo estable. Y también porque así conocí, te permiai de la realidad de otro, te cuestionas mucho más. Y también se fortalece tu convicción mucho más. Dar un paso quizás de una relación más cotidiana, de más largo plazo. Pero ahí estoy en eso”. (Gonzalo) Y lo otro que me ha ayudado a abrir el espectro, y empezai a ver como es la realidad. Como que ahora ando por todos lados comparando, esto me paso acá, esto me paso en otro lado, que le pasa esto o lo otro a la gente de campamento”. (Nicolás) “En mi vida es priorizar en las cosas realmente importantes, es ver que en verdad de repente estoy con atados por una tontera, y darme cuenta que es una tontera, es como cambiar
--	--	--

		prioridades. Y salir de la burbuja También, sino yo no estuviera en el Techo tendría otra visión de la sociedad, y tal vez no estaría estudiando lo que estudio. Probablemente estaría estudiando arquitectura y no algo social". (Rocío)
	Compromiso social	"Cada vez que voy a mi zona, me doy cuenta que voy a a mi zona y falta, te doy cuenta que hay gente que sigue necesitando". (Nicolás) "Primero el compromiso social, como que tiene que hacer una motivación intrínseca, una inclinación". (Rocio). "De partida tiene una conciencia social, que te lleva a comprometerte con una visión específica de la situación del país, esa es la motivación yo creo. Puta además aperrao" (Nicolás)
	Cambio social: en búsqueda del bien de la población.	"En mi caso que trabajo en construcción que es mi área, en trabajo que yo algo, significa una pauta para lograr el objetivo, entendiendo donde estoy parado en el organigrama del techo.

		¿Cual es el objetivo? El objetivo es erradicar la pobreza y eso es lo que uno sueña". (Felipe) "Vienen porque les gusta el Techo y se las quieren jugar por un bicentenario mejor, porque la pobreza se acabe" (Cote). "Haber, en general son gente bien soñadora, que en general tiene ganas de hacer algo por el país, que sus sueños se refleje en algo concreto". (Gonzalo). "También creo que ser voluntario de un techo para Chile tiene una carga también, teni responsabilidad ante la sociedad, y con esa meta autoimpuesta del 2010 sin campamentos" (Gonzalo)
	Deuda por lo recibido	"... Y pensai que si yo tuve una posición mucho mejor, te preguntai como puedes aportar, como puedo devolver la mano" (Felipe) "De que si uno tuvo oportunidades en la vida, también hay que ayudar a los demás, y eso trato de reflejar en mi vida,

		por lo menos en mi caso". (Gonzalo) "Eso para mi es muy marcadazo el tema católico, que en parte nace de que uno tiene que entregar parte de lo que ha recibido". (Gonzalo) "Encuentro que en verdad es un deber, es una deuda que nosotros tenemos con el país y la gente que más lo necesita. Es una deuda por las oportunidades que nosotros tenemos, y por la estructura del país a quienes no las tienen y eso no puede ser". (Rocío)
--	--	---

Factores de permanencia

Metas y desafíos	"Fue motivante para mi al acercarme a una parte de la población que tiene acceso a una buena educación, pero que no tenían al trabajo social, de cualquier tipo, y yo lo viví en mi colegio, a lo mas scout, pastoral y eso te estigma. Y los otros quedan botados, porque no crear un grupo para acarrear gente que es súper valiosa, y me quede en eso. A portar para traer cabros que yo consideraba súper valiosos. Traerlos no
------------------	--

	solo al techo, sino al trabajo social". (Felipe) "Yo la mayoría de las cosas que hago las hago pensando en que hay algunas cosas que se podrían mejorar y se podrían cambiar. Lo mismo de Chiloé, era algo que había que hacerlo rápido, se necesitaba a alguien con experiencia y yo lo agarré porque en verdad que uno quiere que las cosas funcionen. Ahora con Un Techo Para Mi País lo mismo, hay un loco nuevo, que no cacha nada, entonces como no ayudar para que esto salga cada día mejor. Si en verdad uno quiere que funcione". (Cote) "Pero tampoco mucho más, yo creo que en verdad como que tus perspectivas las vas trabajando con la gente. Como que los voy modelando, yo ahora quiero que en todos mis campamentos salgan barrios rentables, son perspectivas mucho más distintas, más maduras que solo trabajar con la gente y compartir con ellas". (Roció)
Reconocimiento	"Porque sienten a veces que su trabajo es inútil, que no llega a ninguna parte. Reconocerle su pega, que es importante. Darle sentido a los pasos que se están dando, como mi trabajo ayuda a esos pasos. Mostrarle al voluntariado el objetivo del Techo puede ser un estímulo, porque al no identificarse se va, se aburre". (Felipe)

Profesionalización del trabajo	“Que de repente es medio desordenado, porque igual funciona como una empresa privada, para optimizar más los recursos, proa hay tanto para hacer que hay que hacerlo lo mejor que se pueda. Y otra cosa, es capacitar, más a los voluntarios, en la metodología de trabajo, eso para optimizar más el trabajo”. (Nicolás) “Falta idear un proceso de gestión formar del voluntario, del voluntario trabajando en los campamentos, ideal un proceso que se cumpla...Centralizar de la información y actualización constante de la de la información, pero es la única forma de darle continuidad al trabajo con voluntarios, la única forma de que si se va un voluntario y llegue otro sepa en que esta cada y no interrumpa el proceso de la comunidad, es que haya planillas con al información”. (Roció)
---------------------------------------	---

Roles definidos	“El trato con el voluntario, el trato que tienen a veces con el voluntario no es el mejor. Al voluntario lo ocupan mientras les sirve y después lo botan, es como desechable. Y el voluntario tiene toda la voluntad de seguir trabajando. Y después cuando están urgidos y desesperados lo vuelven a llamar, entonces es como que lo utilizan. Eso es lo que a mi me molesta y sería el cambio más grande”. (Cote) “La perfeccionalización del voluntariado, el amiguismo dejarlo fuera, y buscar voluntarios en la medida que sea necesario en cada área, donde uno pueda aportar”. (Felipe)
Credibilidad de la institución	“El concepto del techo también me gusta, o sea es lo que yo siempre he creído, me convence lo que hace, independiente que a veces puedan fallar cosas adentro, me gusta como el concepto del Techo...Y ahí cosas que no me gusta y he peleado con mil gentes, pero filo, ellos como que no van a cambiar, pero si hay cosas que cambiar y uno puede apoyar en eso”.(Cote) “Creo que hay un muy buen espíritu en esta cuestión, como que heavy siendo una empresa, una organización mucha fuerza en el voluntariado, con quizás sueldos muchos más bajos que en el mercado, el ambiente que hay en esta oficina, y el

	ambiente que se le presenta al voluntario, es de otro nivel, es gente contenta haciendo su pega, por dura que a veces sea, y para mi ese es un valor súper importante". (Gonzalo) "Se siente el tema institución atrás. Quizás yo no soy el más indicado para decirte eso, porque en verdad como que yo soy súper institucional, como que estoy súper metido en esto, y no puedo criticar el tema del apoyo". (Gonzalo) "Yo creo que me encariñe con al institución, fue con al que partí, como que ya estoy acostumbrada a un método de trabajo, a una forma de hacer las cosas". (Cote). "Para mi es como un orgullo, yo le tengo mucho respecto a esta institución, lo que no significa que yo no crea que no tiene faltas, es muy valorable lo que se esta haciendo acá, y es rico que te dejen ser parte de eso". (Gonzalo)
--	--

Protagonistas en la institución	Me encanta poder aportar con el ojo crítico de la construcción. Buscando formas de aportar también con cosas de la construcción (Felipe) “Por que yo siento que he ido creciendo dentro de la institución, que el voluntario que soy se lo debo a la institución, como que siento que me ha dado oportunidades de poder opinar en lo que yo estoy haciendo, no soy un voluntario así, y dispongan de mi tiempo en la semana y en verdad yo voy hacer lo que ustedes quieran, sino yo hago algo que yo siento que s importante también, siento que yo he participado de su creación en teoría, sino que también he estado ene. Proceso y eso lo encuentro súper importante, no he sido un medio”.(Rocío)
---------------------------------	---