UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO

Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social

Experiencias de Voluntariado Profesional

Sentidos y significados asociados a este modelo de intervención.

Tesis para optar al Título Profesional de Trabajadora Social

Por

Judith Muñoz Suazo

Profesor guía

Nicolás Nieto Araos

Santiago, Chile

2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 7

1.1 Fundamentación del problema de investigación 7

1.1.1 Voluntariado a escala mundial 7

1.1.2 Voluntariado a escala nacional 11

1.2 Pregunta de investigación 14

1.3 Relevancia de la investigación 15

2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 18

2.1 Objetivo general 18

2.2 Objetivos específicos 18

3. GUÍAS DE EXPLORACIÓN 19

4. PANORAMA CONCEPTUAL 20

4.1 Voluntariado Profesional 20

4.2 Organizaciones sociales sin fines de lucro 24

4.3 Intervención como acciones que poseen sentidos y significados múltiples 25

5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA 28

5.1 Enfoque epistemológico 28

5.2 Diseño metodológico 29

5.3 Técnica e instrumento de producción de la información 30

5.4 Diseño muestral 31

5.5 Técnica y procedimiento de análisis de la información 33

5.6 Estrategia de análisis 35

6. ANÁLISIS Y RESULTADOS 37

1. Nociones asociadas al Voluntariado Profesional 38

1.1Prenociones asociadas al concepto de Voluntariado Profesional 38

1.2 Perfil del profesional voluntario de Trascender 42

2. Intervenciones profesionales con sentido social. 45

2.1 Voluntariado Profesional como trabajo profesional 46

2.2 Aprendizaje horizontal de los actores participantes 47

2.3 Intervención con carácter territorial 48

2.4 Ambiente organizacional favorable 51
3. Proyecciones de los ejes de análisis 52
7. CONCLUSIONES 54
8. BIBLIOGRAFÍA 63
9. ANEXOS 69
Anexo 1 - Guiones de entrevista 69
Anexo 2- Modelo de consentimiento informado 70
Anexo 3 - Caracterización de la muestra entrevistada 72
Anexo 4 – Codificación abierta. 73
Anexo 5 – Codificación axial 77

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, se enmarcó en la práctica desarrollada por la estudiante de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado durante el año 2016 en Fundación Trascender.

Fundación Trascender es una entidad sin fines de lucro, creada el año 2001 con el objetivo de entregar herramientas, conocimientos y oportunidades a organizaciones sociales por medio de la red de profesionales voluntarios. Su visión es “contribuir a una sociedad más igualitaria, participativa e inclusiva, que se involucre activamente en la superación de la pobreza del país (Fundación Trascender, 2016). Asimismo, su misión está enfocada en fortalecer a organizaciones sociales que trabajan con sectores vulnerables, por medio de la red de Profesionales Voluntarios” (Fundación Trascender, 2016).

La Fundación comprende la pobreza desde un enfoque multidimensional, reconociendo que ésta no solo se refleja en la falta de recursos económicos sino que también hay factores de educación, salud, vivienda entre otros, que harán más vulnerables a algunos sectores.

Trascender se encuentra en tres regiones del país: Antofagasta, Bío-Bío y Metropolitana. Cada una de estas sedes cuenta con dos áreas de intervención: por un lado está el Voluntariado Corporativo, que busca generar una alianza entre empresas y organizaciones sociales (Fundación Trascender, 2012), y por otro lado, el Voluntariado Profesional, área que vincula a profesionales voluntarios con organizaciones sociales que no poseen los recursos para financiar una asesoría (Fundación Trascender, 2012).

El Voluntariado Profesional está compuesto por dos actores participantes. Por un lado están los profesionales voluntarios, quienes entregan sus conocimientos al servicio de una organización, y por otro las organizaciones sociales sin fines de lucro, que son las principales beneficiarias, debido a que reciben el apoyo de los voluntarios en diversas temáticas para mejorar sus gestiones.

El modelo de trabajo de esta área consiste en recepcionar solicitudes de proyectos de organizaciones sociales que requieren de asesorías o capacitaciones de un profesional voluntario en un área específica. Trascender analiza esta solicitud y realiza una convocatoria a los voluntarios que tengan el perfil requerido. Cuando se encuentra al profesional idóneo se le vincula a la organización por medio de una reunión inicial para que ambos se conozcan y logren ver si es factible llevar a cabo la iniciativa a partir de los intereses de cada uno. Cuando existe un acuerdo se inicia el proyecto que posee un objetivo y tiempo determinado. Durante la etapa de ejecución, se realiza un seguimiento que busca conocer los avances del proyecto de manera constante, hasta que el proyecto finaliza con una reunión, en la que se comenta cómo ha sido el proceso y los resultados obtenidos.

A partir de esta contextualización institucional, es importante focalizar el fenómeno de investigación que guio todo el proceso, el cual fue el Voluntariado Profesional en organizaciones sociales sin fines de lucro que trabajan con sectores vulnerables. Uno de los principales propósitos de la investigación fue aumentar el conocimiento que se tenía acerca de la intervención llevada a cabo por los Profesionales voluntarios, por medio de las experiencias que han vivido los actores participantes en los proyectos (organizaciones y voluntarios). Para esto fue necesario comprender los significados y sentidos atribuidos a la intervención.

El interés de abordar este tema de investigación surgió a partir de las observaciones realizadas por la investigadora, la cual desempeñaba el cargo de Coordinadora de Proyectos del Voluntariado Profesional, quien detectó la necesidad de visibilizar este tipo de voluntariado como una intervención que está presente en Chile y que puede generar aportes en las organizaciones.

La investigación se basó en dos grandes interrogantes. Por un lado, comprender cómo los participantes caracterizaban al Voluntariado Profesional, es decir, qué significaba para las organizaciones y para los voluntarios participantes las intervenciones realizadas, así como también comprender el significado subjetivo, es decir, el sentido que le otorgaban las organizaciones sociales a la labor desempeñada por los Profesionales Voluntarios y cómo este último comprendía su intervención en la organización.

A partir de estos antecedentes, se planteó como objetivo general de la investigación “comprender los sentidos y significados asociados a la intervención desarrollada por Profesionales Voluntarios desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M”. Para lograr este objetivo la investigadora se posicionó desde un enfoque epistemológico, ético y metodológico particular, que guío el modo en que se desarrolló la investigación y la interpretación de los datos.

En primer lugar, se utilizó el enfoque epistemológico hermenéutico, que comprende la realidad por medio del discurso de los sujetos, corriente que reconoce que los resultados obtenidos van a estar mediados tanto por la experiencia de vida de los entrevistados como del investigador. En segundo lugar, se utilizó el enfoque metodológico cualitativo, que permitió captar el discurso de los actores, siendo analizada la información por medio de la teoría fundamentada, la que a través de un método inductivo busca codificar los discursos de los sujetos para así construir una teoría. Por último, se encuentra el enfoque ético, que contempló aspectos como el consentimiento informado, además de la posición de la investigadora, que consideró que el VP es una intervención con horizonte transformador.

La investigación se ordenó de la siguiente manera. En el primer apartado se encuentra la formulación del problema de investigación, que buscó fundamentar el fenómeno de estudio, además de la pregunta de investigación y su relevancia. En el segundo, los objetivos que guiaron la investigación, los que se derivaron de la pregunta central. En tercer lugar, las guías exploratorias que fueron los supuestos investigativos que sustentaron la investigación. En cuarto lugar, el panorama conceptual donde se construyeron las categorías centrales que conformaron el fenómeno de estudio. En quinto lugar, las estrategias metodológicas que contempló: la corriente epistemológica, el enfoque cualitativo, los instrumentos de recolección de información, la muestra y la técnica de análisis. En sexto lugar, el análisis del material recolectado de las entrevistas. Y por último, las conclusiones de este estudio.

Resumen

La presente investigación da cuenta de los significados y los sentidos que le otorgan las organizaciones sociales y los profesionales voluntarios a los proyectos desarrollados en el marco de Fundación Trascender.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó como modelo de análisis la Teoría fundamentada, que permitió obtener los resultados por medio del discurso de los participantes, siento este el punto inicial para desarrollar una teoría. Los resultados dan cuenta que existen dos líneas argumentativas que responden a la pregunta de investigación.

La primera se relaciona con las nociones asociadas al Voluntariado Profesional, las que se construyen bajo dos elementos centrales; por un lado, están las nociones previas, es decir, preconceptos que poseen los actores antes de participar en un proyecto junto a Trascender, que en el caso de las organizaciones suele ser más bien negativa mientras que en el caso de los voluntarios es positiva. Y por otro lado, está el perfil de los profesionales voluntarios, donde se destacan características positivas como el ser comprometido, responsable y con visión social de la realidad.

La segunda línea argumentativa reconoce que la intervención que desarrolla la organización junto al profesional voluntario posee un sentido social, lo que se refleja por medio de cuatro características: primero que la intervención desarrollada se equipara a un trabajo remunerado, ya que los voluntarios lo realizan con el mismo compromiso y calidad que en su trabajo diario; segundo que la intervención consiste en un aprendizaje horizontal donde ambos actores adquieren herramientas tanto profesionales como personales; tercero que la intervención posee un carácter territorial que permite el encuentro de realidades; y cuarto que la intervención se desarrolla en un ambiente laboral favorable, es decir, que no existe un ambiente competitivo, lo que motiva a los profesionales a seguir participando de proyectos de voluntariado.

Por medio de estas dos líneas se logra dar cuenta que la intervención desarrollada por profesionales voluntarios está permeada por un conjunto de significados y sentidos, siendo este último desde el que se posicionan los participantes para caracterizar la intervención.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Para comprender el fenómeno de investigación fue preciso hacer una revisión a nivel mundial sobre el voluntariado y el Voluntariado Profesional, para posteriormente dar cuenta del contexto nacional en la que se encuentra inmerso este fenómeno.

1.1.1 Voluntariado a escala mundial

El voluntariado y la pobreza son fenómenos que han estado interconectados a lo largo de la historia, debido a que el primero busca apalear los efectos producidos por el segundo mediante el trabajo colaborativo con las comunidades. Esto conlleva a que sea fundamental abordar el fenómeno de la pobreza para comprender el Voluntariado, el Voluntariado Profesional y su evolución.

La pobreza es un fenómeno complejo que “involucra una serie de privaciones en las familias que la padecen y generalmente está asociada a la existencia de otros fenómenos negativos, tales como la desigualdad y la falta de oportunidades” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011), así como también situaciones de exclusión, inequidad y vulneración. Cada uno de estos elementos han provocado que la pobreza sea reconocida como una de las problemáticas más graves y profundas a nivel mundial, que afecta inevitablemente a comunidades locales.

A lo largo de la historia se han producido diversos sucesos que han afectado al fenómeno de la pobreza, por ejemplo el crecimiento económico, el Estado de Bienestar y su posterior crisis e inicio de la economía neoliberal. Estos últimos hechos generaron que el Estado a mediados del siglo XX restringiera su protagonismo a la hora de dar respuesta a las necesidades de las personas, realizando recortes presupuestarios que disminuyeron el gasto público, y su responsabilidad para promover una mayor integración social (Gómez, 2011). Este panorama trajo consigo profundos impactos, principalmente en las economías en vías de desarrollo de América Latina, las que aumentaron sus niveles de desigualdad, ya que más personas necesitaban satisfacer

sus necesidades que antes eran cubiertas por el Estado, así como también se generaron nuevas demandas que debieron ser cubiertas de manera individual (Gómez & Mielgo, 1989).

El complejo escenario que se vivió en esos periodos permitió que se visibilizaran un conjunto de actores sociales que buscaban combatir la pobreza y sus diversos impactos, por medio de la intervención a sectores vulnerables que se vieron desplazados y vulnerados en sus derechos. Los altos niveles de desigualdad y marginación motivaron a que estas personas iniciaran acciones enfocadas a contribuir en el bienestar y calidad de vida de la comunidad, siendo el voluntariado uno de los actores claves en este periodo junto a las organizaciones sociales (Gómez & Mielgo, 1989). El voluntariado hasta la actualidad es reconocido como uno de los actores que presenta mayor respaldo por diversos gobiernos, que lo han impulsado para "lograr los objetivos de desarrollo y responder mejor a sus obligaciones para con los ciudadanos" (VNU, 2015: 39), por medio de esto, se logra evidenciar la importancia que posee este fenómeno como promotor de cambios sociales.

El voluntariado es un fenómeno que busca dar respuesta a las situaciones de pobreza desde tiempos remotos. Su historicidad ha generado que hoy en día al tratar de caracterizar este fenómeno se reconozca que no existe una sola definición, debido a que hay elementos contextuales que han permeado su comprensión (VNU, 2015).

Cada una de las definiciones que se pueden encontrar sobre este fenómeno están en directa relación con la concepción que existe sobre la pobreza, siendo importante dar cuenta de un enfoque que produjo cambios significativos en el accionar de los voluntarios, el que se relaciona con los indicadores utilizados para medir la pobreza, los que hasta hace algunas décadas consideraban que las comunidades eran vulnerables solo por la falta de recursos económicos.

Esta perspectiva originó que las primeras expresiones del voluntariado estuvieran guiadas por una mirada denominada actualmente como tradicional, asistencial o paternalista, las que motivaban a que las personas realizaran voluntariado bajo fines filantrópicos, estando las acciones de asistencia focalizadas a los sectores más vulnerables que no poseían los recursos ni capacidades para satisfacer por si solos sus necesidades y así superar la pobreza (Thompson & Toro, 2000).

Por otro lado, en la actualidad se logra ampliar esta visión, permitiendo concebir a la pobreza como un fenómeno multidimensional que contempla diferentes dimensiones, “tales como: educación, salud, vivienda, empleo, empoderamiento, discriminación, seguridad personal, y muchas otras que difícilmente pueden ser identificadas y medidas por un sólo indicador, como el de ingresos” (Berner, 2014).

Esta nueva concepción es propia de la época contemporánea y ha originado que el voluntariado pueda concebirse como un ente promocional y/o transformador, reconociendo que es una “acción voluntaria que busca empoderar o desarrollar en el destinatario las capacidades para que él mismo satisfaga sus necesidades” (Zulueta 2003, citado en Corporación Libertades Ciudadanas, 2008:10).

Este nuevo enfoque destaca el potencial transformador del voluntariado, debido a que reconoce que las personas que presentan un nivel de pobreza están inmersas en dinámicas sociales desiguales y que por tanto debe existir colaboración mutua para el mejoramiento de las condiciones, viéndose presente la responsabilidad y el compromiso social (Thompson & Toro, 2000).

Ambas visiones del voluntariado están presentes en la actualidad, pero se busca que la segunda sea la que guíe al voluntariado, anhelos que han sido difíciles de concretar, debido a que existe un marcado sentido negativo hacia las acciones realizadas por este fenómeno, ya que ciertos sectores asocian al voluntariado con acciones asistenciales que no buscan producir cambios transformadores, elementos que si bien están presentes no deben homogeneizar ni encasillar el fenómeno del voluntariado.

Al realizar una revisión del fenómeno del voluntariado es posible señalar que existen escasos estudios sobre el voluntariado a escala nacional, sin embargo, existen estudios internacionales que buscan conocer el porcentaje de voluntariados y el valor económico que posee este (UNV, 2011). Por ejemplo, la Comisión Europea (CE) estima que “entre 92 y 94 millones de adultos realizarían actividades de voluntariado en la UE, en torno al 22% de los europeos mayores de 15 años, y que la mayoría de los voluntarios tienen entre 30 y 50 años” (UNV, 2011: 21).

Asimismo, el Proyecto de Estudio Comparativo sobre el Sector No Lucrativo Johns Hopkins da a conocer que de los 36 países estudiados “los voluntarios representaban el 44% de la mano de obra de las

organizaciones de la sociedad civil, es decir, el equivalente a 20,8 millones de trabajadores a tiempo completo (UNV, 2011:23).

Cada uno de los estudios encontrados posee dificultades, ya que el voluntariado se presenta de diferentes formas de acuerdo al contexto, además de que la mayoría de las investigaciones buscan medir el valor monetario que posee, indicadores que son aproximados debido a que es complejo medir las acciones voluntarias que son gratuitas, personales y silenciosas.

El Voluntariado Profesional, también denominado “pro bono”, está compuesto por todas aquellas personas que desean entregar sus conocimientos al servicio de la comunidad de manera voluntaria (Plataforma del Voluntariado de España, s.a). El trabajo pro bono posee una amplia trayectoria, principalmente ligada a asesorías o representaciones legales a aquellas personas que han sufrido algún tipo de vulneración y que no poseen recursos económicos para poder financiarlas.

A nivel mundial esta iniciativa ha ido en expansión, permitiendo que personas de diferentes profesiones puedan hacer sus aportes a distintas comunidades. El Voluntariado Profesional, al igual que los diferentes tipos de acciones voluntarias se lleva a cabo junto a organizaciones sociales. Según la Encuesta Mundial Gallup “el 16% de los adultos de todo el mundo dedican su tiempo a una organización” (UNV, 2011: 22).

La relación que existe entre voluntarios y organizaciones sociales es significativa, debido a que en su mayoría estas entidades están compuestas por voluntarios, quienes permiten que estas organizaciones continúen desarrollando su labor, ya que realizan acciones profesionales gratuitas que de otra manera no podrían ser costeadas por los escasos recursos que poseen estas (Falcón & Fuentes, 2006).

Una organización promotora a nivel mundial del Voluntariado Profesional es Fundación Taproot, la que inició la “Global Pro Bono Network” que consiste en “una red internacional de organizaciones que trabajan en la promoción del trabajo pro bono y en el acceso gratuito del talento profesional a organizaciones con un fin social” (Fundación Work for Social, 2016).

A través de esta fundación, se realizan cumbres que han permitido generar una red con aquellas entidades que realizan la misma labor en distintos países del mundo, como es el caso de Fundación Trascender en Chile (Fundación Taproot, 2016). Cada uno de los Profesionales Voluntarios participantes de esta red, entregan asesorías en sus áreas de conocimiento a organizaciones en temas de publicidad, marketing, legal, finanzas, entre otras (Fundación Taproot, 2016).

1.1.2 Voluntariado a escala nacional

Al contextualizar este fenómeno a nivel nacional es posible reconocer que el fenómeno del voluntariado no es el mismo que en la década de los noventa o en periodos anteriores a este, siendo fundamental reconocer su evolución para poder comprender el Voluntariado Profesional y la importancia de haber desarrollado esta investigación.

Al realizar una revisión histórica es importante destacar procesos políticos históricos como el Estado de Bienestar de carácter proteccionista, que "propició las condiciones para un amplio desarrollo de la sociedad civil, en especial para sindicatos, organizaciones estudiantiles, campesinas y comunitarias" (Irarrázaval et al., 2006: 46). Con la caída de este Estado y el surgimiento del modelo neoliberal en la dictadura, se produjo un cambio de paradigma donde el Estado delega responsabilidades a entes privados para que contribuyan en el bienestar de las personas. Las organizaciones de la sociedad civil se reducen en un "30% aproximadamente, respecto de las existentes a finales de los sesenta" (Irarrázaval et al., 2006: 47), hecho que produjo que aumentara significativamente la situación de pobreza, la que contenía al 44,6% de la población nacional, llevando a un incremento de las brechas sociales y por tanto la desigualdad entre los diferentes sectores que componen la sociedad (de Laire, 2004 citado en Vera, 2007).

Posterior a los años 80, y consolidándose en los 90 con el inicio de la democracia, las acciones voluntarias junto a otras intervenciones fueron reduciendo lentamente las situaciones de pobreza producidas por la crisis económica y que hasta hoy se siguen desarrollando, lo que fue posible ya que el Estado por medio de diferentes mecanismos fomentó la participación ciudadana de actores de diversas entidades, que de manera voluntaria buscaban apaliar las desigualdades sociales (Sepúlveda, 2002 citado en Vera 2007).

Como se puede apreciar, el periodo de dictadura dejó efectos que hasta en la actualidad se pueden evidenciar a nivel económico, pero también es importante mencionar los que se generaron a nivel social y que afectaron al voluntariado y su concepción. El significado asistencial que adquirió este fenómeno en este periodo generó una monopolización del concepto “voluntariado”, dado a que se identificaba fuertemente con este determinado tipo de prácticas.

También llevó a una cierta politización del término en algunos sectores, que se mantiene hasta nuestro tiempo” (Zulueta, 2003: 32). Esto fue uno de los principales motivos que tuvo la investigadora para realizar este estudio, ya que se buscaba desmitificar el fenómeno del voluntariado para reconocer que existen otros tipos que buscan contribuir de diferentes maneras a la superación de la pobreza.

Según un estudio a nivel nacional el 7% de la población realizaba voluntariado en el año 2011, de los que un 86% era realizado en organizaciones sociales, focalizándose un 40% en entidades eclesiásticas seguidas de organizaciones del tercer sector con un 27% (Román & Ibarra, 2011). De acuerdo al Estudio Nacional de Voluntariado, la mayoría de las personas considera que las acciones voluntarias son un espacio que permiten la participación ciudadana y la construcción de un país solidario, además de que estas acciones están dirigidas a desarrollarse mediante trabajo comunitario (Fundación Trascender, 2015).

En el ámbito político si bien se reconoce el fenómeno del Voluntariado como un mecanismo de integración social no se ha promulgado una ley que los ampare como si se ha realizado en otros países, siendo un desafío a nivel país construir una ley que fortalezca las acciones voluntarias, garantizando condiciones que permiten resguardar el actuar de los voluntarios y las circunstancias bajo las que se da (Krauskopf, 2010).

Al hacer una revisión es posible identificar la Ley 20.500, la cual trata “Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública”, que aborda el voluntariado desde una dimensión organizacional, que busca regular a las organizaciones de interés público o de voluntarios para que sus participantes se afilien de manera libre y voluntaria, señalando que solo si el voluntario lo estima necesario puede dejar por escrito su labor (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011), situación que deja un vacío legal, debido a que es fundamental que quede documentada la participación que tendrá el voluntario en la organización

para así resguardar su seguridad y derechos. Por otro lado, a nivel social, a pesar de que existe una mirada peyorativa de algunos sectores sobre el voluntariado, es posible encontrar un número significativo de personas que movilizan sus recursos para fortalecer y apoyar a una comunidad.

Algunas de las organizaciones que trabajan el fenómeno del Voluntariado Profesional a nivel nacional son: Fundación Más, que trabaja asesorando a organizaciones sociales, su foco son profesionales seniors; América Solidaria, que trabaja con voluntarios profesionales alrededor del mundo buscando llegar a las comunidades más desfavorecidas; y Fundación Trascender, que trabaja con diferentes organizaciones sociales y Profesionales Voluntarios que desarrollan proyectos en conjunto, para contribuir en el mejoramiento de las dinámicas organizacionales, y así apoyar de manera indirecta a las comunidades beneficiarias.

El potencial que posee el Voluntariado Profesional en la sociedad es fundamental, ya que se está en una época donde las personas deben especializarse en sus estudios profesionales para poder tener más oportunidades en el mundo laboral, lo que ha llevado a que exista un número más grande de profesionales de distintas áreas que podrían desarrollar acciones voluntarias independiente del área de su profesión, debido a que todos pueden generar aportes sociales, siendo necesario que sean “profesionales críticos y reflexivos a las contradicciones que se viven en la sociedad moderna” (Aguayo, 2006:120).

Otro elemento importante a mencionar es que el Voluntariado Profesional desarrolla intervenciones con organizaciones sociales, debido a que en la actualidad poseen un importante rol social, ya que se reconoce que al trabajar con estas se está llegando a un número mayor de personas que participan en los diferentes programas y proyectos que ofrecen estas entidades. Sin embargo, resulta de suma importancia no dejar de lado las particularidades de cada organización, siendo necesario ir “diseñando las acciones de capacitación, asistencia técnica y equipamiento, que conduzcan al logro de una paulatina autonomía y a la obtención de mejores resultados (en términos de eficiencia y eficacia) en el cumplimiento de la misión y los objetivos” (Cogliati et al, 2002:s.p).

El Voluntariado Profesional en su mayoría trabaja a través de proyectos focalizados que buscan darle respuesta a una necesidad particular de la organización. Una de las principales diferencias que posee este tipo de acciones voluntarias de otras es que esta realiza su trabajo con organizaciones sociales y sus dinámicas internas, guiándolas en la

administración financiera, legal, publicitaria, entre otras, que les permiten mejorar la labor que desarrollan, o sea, no trabajan directamente con los sectores beneficiarios de las organizaciones, pero sí buscan que las acciones que desarrollan generen un impacto indirecto a estas comunidades, contexto que permite preguntarse cómo se desarrolla este tipo de voluntariado y qué incidencias tiene en la organización a partir de las vivencias de los actores participantes en proyectos de Fundación Trascender.

La investigación realizada en el Voluntariado Profesional buscaba rescatar las experiencias y los discursos de sus participantes, particularmente los significados y sentidos que les otorgaban los profesionales voluntarios y las organizaciones sociales a la intervención desplegada por esta área de trabajo, siendo el concepto de intervención uno de los principales desafíos en esta investigación, ya que para el Trabajo Social cada intervención debe poseer un horizonte transformador que busca generar cambios co-construidos con la comunidad, produciendo que fuera necesario ahondar en esta al momento de analizar los datos, para así generar insumos que sean un aporte para el Trabajo Social.

1.2 Pregunta de investigación

A partir de la construcción del problema de investigación, es posible enunciar la pregunta que guió todo el proceso y que permitió producir conocimiento de una temática escasamente abordada a nivel nacional.

¿Cuáles son los sentidos y significados asociados a la intervención desarrollada por Profesionales Voluntarios desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M?

A través de esta pregunta de investigación se buscaba responder a cuestionamientos específicos que componen este fenómeno y que guiaron a la construcción de los objetivos específicos. Algunas de estas interrogantes eran: ¿qué es el Voluntariado Profesional? ¿Cuáles son las experiencias que surgen del trabajo voluntario? ¿Cómo conciben el Voluntariado Profesional las organizaciones sociales participantes? ¿Cuáles son las experiencias de las organizaciones con el/la profesional que llevó a cabo la intervención? ¿Cuáles son las experiencias de los voluntarios junto a las organizaciones? ¿Se contraponen o se unen ambos relatos? ¿Se modifica la concepción sobre el área de Voluntariado

Profesional según el área en la que se desarrolla el proyecto? ¿La perspectiva de los actores variará según el momento en el que se encuentre el proyecto? ¿Es posible comprender el Voluntariado Profesional como una estrategia o metodología de intervención? ¿Es posible que la disciplina del Trabajo Social rescate aspectos de esta intervención para incluirlos en su actuar?

Cada una de estas interrogantes se desprende de la pregunta de investigación agrupándose y transformándose en objetivos específicos que serán expuestos en los siguientes apartados.

1.3 Relevancia de la investigación

La relevancia y justificación que poseía la investigación se pudo analizar desde diferentes criterios que se presentan a continuación.

La investigación posee relevancia teórica debido a que permitió producir conocimiento sobre un fenómeno que si bien ha estado presente a lo largo de la historia, no se ha investigado en su diversidad, es decir, no se han estudiado otras expresiones del voluntariado, por tanto era necesario dar a conocer el Voluntariado Profesional y su actuar, siendo importante para esto conocer las experiencias que habían tenido los participantes quienes permiten que esta área pueda llevarse a cabo.

En esta misma línea es posible reconocer que esta investigación presenta una relevancia disciplinar, ya que al estudiar el fenómeno del Voluntariado Profesional se logró producir conocimiento sobre esta área, permitiendo rescatar elementos que serán un aporte para el quehacer del Trabajador Social, reconociendo que esta disciplina debe buscar nuevas metodologías de intervención que permitan innovar y adaptarse a los nuevos contextos. Junto a esto se justifica esta investigación, debido a que es necesario que la disciplina desnaturalice el concepto de voluntariado como una acción asistencialista, permitiendo reconocer que al igual que la profesión puede ser comprendido como una herramienta en pos de la transformación.

La relevancia metodológica que justificó la investigación, se relaciona con que al ser utilizado el enfoque cualitativo se logró conocer las percepciones y relatos de las personas que estaban siendo estudiadas, lo que es fundamental para ir reconociendo cómo se construyó el fenómeno del Voluntariado Profesional, permitiendo

recolectar información mucho más compleja e integral, destacándose que era un desafío metodológico el "definir y describir el inmenso y diverso conjunto de formas de voluntariado que existe en el mundo… distinciones y las contribuciones complejas, que es preciso captar por medio de estudios de casos cualitativos en contextos diversos"(VNU,2015:90). En relación a la construcción de esta investigación, es posible señalar que este enfoque permitió analizar la información a través de un modelo que comprende la complejidad del Voluntariado Profesional, siendo por ejemplo la teoría fundamentada una de estas alternativas.

La relevancia ética que poseía esta investigación se relacionaba con la manera de construir el desarrollo de esta, partiendo por la formulación del problema que reconoce que el Voluntariado Profesional es un fenómeno complejo y que por tanto las experiencias podían ser diversas siendo fundamental hablar de "cuáles son" y no de "cuál es". Asimismo, se buscaba dar cuenta del discurso de los dos actores principales que estaban presentes de manera continua en la intervención, buscando obtener información que permitió realizar una triangulación. En relación al diseño y planificación, la investigadora contaba con un consentimiento informado que resguarda los derechos de los sujetos participantes. Otro elemento a destacar es el valor científico o social que generó la investigación, comprendiendo este como la necesidad de que los resultados contribuyan al bienestar de la comunidad, es decir, que exista un principio de justicia en donde el investigador se pregunte "¿quién debe recibir los beneficios de la investigación y sufrir sus prejuicios?" (Emanuel, 1998:148 citado en Lolas & Quezada, 2003). En este caso el fin de esta investigación fue mejorar el modelo de intervención utilizado para que los proyectos solicitados por las organizaciones tengan un resultado exitoso. Por último destacar aspectos éticos, por ejemplo que no hubieron intereses de por medio para obtener ciertos resultados, que las preguntas realizadas en la entrevista no fueron inducidas, o sea que los supuestos y prejuicios no impidieron interpretar y comprender la voz de los sujetos, debido a que "el discurso que se asume y ejerce como totalitario puede homogeneizar ciertos ámbitos particulares de la realidad, limitando la riqueza vital de la interpretación" (Arraéz et al., 2006: 178), por lo que la investigadora debió escuchar y atender los intereses de los participantes del proyecto.

En relación a la relevancia epistemológica es posible señalar que al observar la realidad por medio de la corriente hermenéutica, se logró nutrir el conocimiento del Voluntariado Profesional, siendo fundamental que se utilizaran instrumentos que estén acorde a la corriente

epistemológica. En el caso de la hermenéutica los principales medios de recolección son la “observación, la entrevista y el análisis de documentos” (Ángel, 2011:13). Por medio de esto, se buscó realizar una revisión compleja del fenómeno estudiado. Para esto, al momento de recolectar información bibliográfica fue necesario que ésta estuviera en el mismo horizonte de la corriente hermenéutica, elemento que permitió nutrir cada concepto para que no fuera construido solo a partir de un autor sino que pudiera ser contrapuesto de manera integral con otras ideas que surgen del mismo concepto.

2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio de este apartado se busca dar a conocer los objetivos que orientaron la investigación y permitieron responder a las interrogantes de la investigadora. Los objetivos presentados se derivan de la pregunta de investigación mencionada en párrafos anteriores.

2.1 Objetivo general

Comprender los sentidos y significados asociados a la intervención desarrollada por Profesionales Voluntarios desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M.

Este objetivo da cuenta del fin que perseguía esta investigación, la cual buscaba indagar sobre el Voluntariado Profesional específicamente a nivel interventivo a partir de las experiencias de los actores que se involucran en el proceso.

2.2 Objetivos específicos

1) Describir las nociones asociadas al Voluntariado Profesional desde las experiencias de los actores participantes.
2) Caracterizar las valoraciones atribuidas al Voluntariado Profesional desde la experiencia de los actores participantes en los proyectos.
3) Contrastar las valoraciones atribuidas al Voluntariado Profesional desde la experiencia de los actores participantes en los proyectos.
4) Discutir los aportes que el Voluntariado Profesional podría tener para la práctica de intervención del Trabajo Social.

Cada uno de estos objetivos específicos buscaban dar respuesta al objetivo general, teniendo en cuenta que para conocer los significados y sentidos era fundamental considerar las experiencias de ambos actores participantes teniendo en cuenta que no habían sido visibilizado hasta la actualidad, incluyendo los aportes que se pueden rescatar de esta intervención para la disciplina y el actuar del Trabajo Social.

3. GUÍAS DE EXPLORACIÓN

Las guías exploratorias que sustentan esta investigación se relacionan con las intenciones y supuestos que tenía la investigadora al formular la pregunta.

Las intenciones que estaban detrás de esta investigación se relacionaban con que a través de esta se buscaba visibilizar al voluntariado como un fenómeno complejo que poseía diferentes expresiones que no deben ser homogeneizadas bajo una mirada peyorativa, dando cuenta de esto a través de otro tipo de voluntariado. Específicamente, se buscaba que los participantes de la intervención dieran cuenta de cómo ha sido su experiencia de voluntariado.

El supuesto de la investigadora era que por medio de esta investigación se lograra comprender qué es el Voluntariado Profesional y cómo funciona su modelo de trabajo, permitiendo que las experiencias rescatadas por cada una de las partes dieran cuenta de que el Voluntariado Profesional forma parte de un nuevo tipo de voluntariado, que posee una mirada transformadora por quienes lo llevan a cabo, y que lo hacen consolidarse como una intervención que puede ser replicada en diferentes contextos, ya que cuenta con personas motivadas en recibir y entregar ayuda. Este supuesto se basó en la experiencia que tuvo la investigadora al ejercer el cargo de Coordinadora de Proyectos en el área de Voluntariado Profesional de Fundación Trascender.

La experiencia obtenida al estar en el puesto le permitió evidenciar que existen aspectos positivos y negativos en la intervención desarrollada en esta área de trabajo, elementos que eran fundamentales para la investigadora, quien buscaba mejorar las dinámicas internas de Trascender, ya que anteriormente no se habían sistematizado las experiencias vividas por las personas participantes, aspectos que eran fundamentales si se buscaba realizar una intervención que le hiciera sentido a cada una de las partes.

4. PANORAMA CONCEPTUAL

A través de este apartado se busca dar cuenta de las categorías conceptuales que componían el problema de investigación, siendo importante mencionar ciertos enfoques teóricos desde los que fueron comprendidas estas. Las categorías presentadas fueron en primer lugar el Voluntariado Profesional en el que se desglosa el concepto de voluntariado con el de profesional, en segundo lugar la categoría de organizaciones sociales sin fines de lucro y en tercer lugar la intervención como acciones que poseen sentidos y significados múltiples.

4.1 Voluntariado Profesional

Para comprender el fenómeno de investigación es importante desglosar el concepto de voluntariado con el de profesional.

El voluntariado es un fenómeno que puede ser interpretado desde diferentes lecturas, siendo una de estas la que lo comprende como una acción que se hace en relación a otros por motivos sociales, que va en directa relación con los valores y el modo en que ve la vida de la persona que realiza voluntariado (Fouce, 2009). A través de este enfoque, se logró evidenciar que el voluntario posee estimulaciones internas y sociales que lo llevan a apoyar a otro que se encuentra vulnerado, reconociendo que el voluntariado se produce al momento de llevar a cabo esta acción.

Por otra parte desde una mirada fenomenológica se comprendió el voluntariado como una acción social que se lleva a cabo desde el momento en que el ser humano reflexiona sobre su posible actuar, es decir, cuando está a nivel psíquico su motivación por realizar una acción voluntaria. La importancia que posee este proceso se relaciona con el significado y el sentido que adquiere para la persona realizar voluntariado, y que va a ir reconfigurándose en la medida en que este actor esté en contacto con el otro y con las interpretaciones que realiza de su actuar (Schütz, 1993 citado en Leal, 2006).

A nivel social es posible reconocer que el voluntariado está permeado por las configuraciones sociales que presenta cada contexto,

generando que sea reconocido como un fenómeno universal, que está presente en diferentes partes del mundo y que por tanto puede ser definido o interpretado de diferentes formas de acuerdo al contexto de cada país (VNU, 2011), es decir, no es un fenómeno homogéneo que posee estándares determinados.

Este panorama permite que el voluntariado se exprese de diferentes maneras de acuerdo a quien lo esté observando, perspectiva que ha generado que algunas organizaciones interesadas en el tema decidan postular elementos que están presentes en la mayoría de las definiciones. Una de estas entidades es la Asamblea General de las Naciones Unidas, que señala que existen tres principios base que permiten conceptualizar el voluntariado. El primero reconoce que las acciones realizadas por sus participantes deben ser de carácter voluntaria, o sea que actúan de manera consciente y que realizan esta acción debido a que posee un sentido para ellos; el segundo postula que estas acciones voluntarias buscan beneficiar a una comunidad; y el tercero que esta acción voluntaria comunitaria es realizada por motivos desinteresados, es decir, que no sea la principal motivación la retribución económica (VNU, 2015).

Una segunda propuesta y que complementa la de la Asamblea es la postulada por Gómez & Mielgo, quienes señalan que los voluntarios "realizan su acción voluntaria sin que ésta sea ni exclusiva ni primordialmente en beneficio de quien la desarrolla" (Gómez & Mielgo, 1989: 82), es decir, el voluntario busca lograr un beneficio colectivo que puede o no beneficiarlo a él. En segundo lugar, reconocen que el voluntariado no es una acción solitaria e individual, sino que la persona puede realizarla en el marco de una organización independiente del reconocimiento que se le realice; y en tercer lugar, postulan que toda persona que decide hacer voluntariado debe comprometerse de manera sostenida en el tiempo sin importar la magnitud de sus acciones, debido a que hay una comunidad detrás que cuenta con su apoyo para lograr el bienestar social (Gómez & Mielgo, 1989).

Una de las definiciones que mejor sintetiza al voluntariado es aquella que lo comprende como un "conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas naturales, de carácter altruista y solidario en beneficio de terceros, de realización libre, no originada en obligación personal o legal, que no posea contraprestación económica y que se desarrolle a través de organizaciones privadas o públicas y con

arreglo a programas o proyectos concretos" (Corporación Libertades Ciudadanas, 2008:12).

Al comprender los principales elementos que están a la base del voluntariado, es posible abordar el concepto de profesional, que según la RAE se le asocia a una persona "que ejerce su profesión con capacidad y aplicación relevante" (RAE, 2016). A través de esta definición, se integran personas que han pasado por una entidad educacional que les enseña un conocimiento específico que les permite potenciar ciertas habilidades, considerando tanto a personas que son profesionales como aquellas que están relacionadas con disciplinas artísticas o deportivas. Otra definición que se realiza sobre el concepto es la que reconoce que un profesional es aquel que posee "un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades adquiridos durante un periodo prolongado de educación y entrenamiento" (Fernández, 2001:26).

A nivel nacional, específicamente legal, se reconoce que aquellas personas que son profesionales poseen un título profesional, o sea que han "egresado de un instituto profesional o de una universidad que ha aprobado un programa de estudios cuyo nivel y contenido le confieren una formación general y científica necesaria para un adecuado desempeño profesional" (Ministerio de Educación, 1990). Esta conceptualización será la utilizada a lo largo de la investigación, ya que es el perfil que les atribuyen las organizaciones sociales a las personas profesionales y que buscan al llegar a Fundación Trascender para iniciar un proyecto.

El fenómeno del Voluntariado Profesional o ProBono se comprende como todas aquellas acciones que se desarrollan por el bien público, entregando servicios gratuitos que buscan ayudar a comunidades con menos recursos por medio de la entrega de conocimientos (Crider et al., 2007). Específicamente, se hace referencia a aquellas personas que disponen "sus conocimientos y habilidades profesionales específicas al servicio de una ONG, estando la actividad de voluntariado en relación directa con la actividad habitual de la empresa" (Plataforma del Voluntariado de España, s.a: 30). Esta entrega de herramientas se realiza a través de asesorías en su área de conocimiento, hacia una persona u organización que no posee los recursos para poder financiarla (Crider, T. et al., 2007).

Particularmente, en esta investigación se hizo referencia al Voluntariado Profesional que se desarrolla en organizaciones sociales por medio de diferentes proyectos, reconociendo que existen entidades que

requieren de apoyo de personas voluntarias, como de personas que quieren entregar sus herramientas y conocimientos al servicio de la comunidad (Fundación Probono, 2016). Los proyectos pueden abrirse en diversas áreas buscando mejorar las dinámicas organizacionales, siendo fundamental destacar que los profesionales participantes no solo pertenecen al área social, sino que pueden ser cualquier profesional, siendo necesario que tengan la motivación de contribuir en el desarrollo de la comunidad mediante la entrega de conocimiento, es decir, a través de su expertis profesional.

Como se mencionó anteriormente, el Voluntariado Profesional en su mayoría se reconoce como una acción voluntaria organizada que se desarrolla "dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada" (Fundación Más que Probono.s.a:9). A través de esta instancia, se busca llegar a organizaciones no lucrativas que poseen dificultades en un área específica y que por tanto requieren el apoyo de un profesional que las oriente en su actuar y que les permita encontrar maneras sustentables de poder seguir desarrollando su intervención.

Un concepto que se desprende del Voluntariado Profesional es el que adopta Fundación Trascender que dice relación con la democratización del conocimiento, que se define como el "conjunto de procesos necesarios para enfrentar las tendencias al crecimiento de la desigualdad" (Sutz, 2014: 58). Lo señalado anteriormente hace alusión a que el poder que posee el conocimiento y la expertis de las personas al ponerse al servicio de la comunidad puede generar grandes impactos sociales. Principalmente permiten reducir las brechas sociales, debido a que generan que las personas logren desarrollar competencias, que previamente sin este conocimiento no reconocían que las poseían o simplemente no tenían las herramientas para desarrollarlas.

La escasa información que existe sobre el Voluntariado Profesional principalmente a nivel nacional impidió realizar una construcción compleja sobre este fenómeno, siendo importante que se desarrollara esta investigación, destacando que el Voluntariado Profesional puede ser concebido como un modelo de intervención con horizonte transformador.

4.2 Organizaciones sociales sin fines de lucro

Otra categoría conceptual que forma parte de la comprensión del problema de investigación son las organizaciones sociales sin fines de lucro. Para comprender este concepto es importante describir que se entiende por organizaciones sociales, las que se pueden definir como “la concreción de un conjunto de acciones colectivas que son emprendidas por grupos de individuos que tienen entre sí intereses comunes con el objetivo de satisfacerlos” (Escobar, 2010: 122). Para cumplir con el objetivo que se proponen “cada uno de sus integrantes debe desempeñar una función o cumplir un papel particular que, de alguna manera, es diferente de los demás y que los roles del resto de sus integrantes demandan, con el fin de llevar a cabo las funciones propias” (Román, 2011:2).

Existen diferentes tipos de organizaciones sociales, en el caso de esta investigación se trabaja con la categoría de organizaciones sociales sin fines de lucro, las que se caracterizan por poseer cuatro elementos que están presente en todas las organizaciones de este tipo. En primer lugar, son entidades privadas, que son independientes “de los poderes públicos, es decir, deben estar separadas estructuralmente de los organismos públicos y no ejercer ninguna potestad pública” (Irarrázaval et al., 2006: 16).

En segundo lugar, estas se caracterizan por ser organizaciones que se crean sin fines lucrativos, produciendo que las ganancias monetarias obtenidas no estén destinados a los administradores de la organización, sino que se invierten para mejorar su intervención haciéndola sustentable en el tiempo (Irarrázaval et al., 2006).

En tercer lugar, se definen por ser entes autónomos que poseen normas y reglamentos particulares según el interés de los participantes. Estas organizaciones controlan sus propias actividades, poseen procedimientos propios de gobierno interno y disfrutan de un grado significativo de autonomía (Irarrázaval et al., 2006: 16).

Por último, en cuarto lugar, se caracterizan por ser organizaciones en la que sus miembros se agrupan de manera voluntaria, o sea, son conscientes de su incorporación y acción en esta organización (Enrione, 2013). Específicamente, esta investigación buscaba indagar sobre las organizaciones sin fines de lucro que trabajan con sectores vulnerables, comprendiendo la vulnerabilidad no solo desde una perspectiva económica, sino que también social.

Es importante reconocer que si bien el Voluntariado Profesional apoya a organizaciones sociales, la vinculación que existe entre estos dos actores se da por medio de una organización, en este caso Fundación Trascender, que canaliza los requerimientos de las entidades y las motivaciones de los voluntarios. Según la Ley 20.500 de Asociación y Participación Ciudadana, Trascender puede reconocerse como una organización de interés público "cuya actividad principal se realiza con un propósito solidario a favor de terceros, y se lleva a cabo en forma libre, sistemática y regular, sin pagar remuneración a sus participantes" (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011).

Como se mencionó anteriormente es importante la intervención que llevan a cabo los profesionales voluntarios con las organizaciones sociales, debido a que busca analizar y mejorar las dinámicas internas de cada organización para fortalecer su intervención con la población destinataria. Asimismo, es fundamental tener en cuenta que para llevar a cabo esta intervención la organización social participante debe estar capacitada para incluir dentro de su organización a personas voluntarias, debido a que es necesario que estas "reconozcan la labor de éstos, que los visibilicen y los integren al quehacer de la institución" (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2005:s.p). Si no existe una comprensión y valoración de lo que estos realizan, difícilmente se podrán llevar a cabo acciones transformadoras.

4.3 Intervención como acciones que poseen sentidos y significados múltiples

Otra categoría importante a resaltar para construir el fenómeno de investigación es la intervención en Trabajo Social, comprendiéndola como el "conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado" (Ander-Egg, 1995:161 citado en Saavedra, 2015: 137). Desde el Trabajo Social, todas las acciones que se desarrollan deben estar fundadas, siendo necesario comprender por qué y sobre qué se interviene; para esto se postulan ciertos fundamentos que buscan dar cuenta de la realidad compleja y situada en la que se localiza el profesional (Matus, 2006).

Al situarnos en la intervención desarrollada en el área de Voluntariado Profesional, es posible reconocer que se presenta en dos

niveles: por un lado, se encuentra la desarrollada por Fundación Trascender, la cual utiliza ciertas estrategias, metodologías y técnicas de intervención que conforman el modelo de trabajo que presenta esta área. Cada uno de estos elementos va a generar una construcción social particular sobre el fenómeno abordado que es la apuesta que posee Trascender desde un enfoque particular, que contiene ciertos sentidos y significados que son mostrados a los diferentes actores de la sociedad para que sean parte de este proyecto.

Mientras que, por otro lado, están las intervenciones específicas que desarrolla cada profesional voluntario junto a la organización social, la que va a depender de la solicitud y el área en que se vaya a llevar a cabo el proyecto. Estas acciones no tienen una metodología común debido a que es construida por los actores participantes. El espacio que genera la construcción de nuevas metodologías permite ir innovando en la solución de diferentes problemas sociales, identificándose este elemento como una oportunidad pero también requiere de un seguimiento continuo sobre los proyectos, elementos que fueron fundamentales para esta investigación principalmente para conocer las diferentes intervenciones y sus particularidades. Cada una de las intervenciones desarrolladas por las organizaciones sociales y profesionales voluntarios poseen sentidos y significados particulares que irán mutando de acuerdo a una serie de elementos que buscaban ser retratados en esta investigación.

Para llevar a cabo esta investigación era importante comprender el concepto de significado, el que se asocia “con el proceso de dar sentido a algo y se logra al relacionar ese algo con otras cosas ya conocidas” (Ballesteros, 2005:234). A través de este, se logra evidenciar que es un proceso de interrelación, donde cada significado será diferente de acuerdo al contexto e historia de vida de las personas, siendo por tanto necesario conocer la riqueza que posee el fenómeno del Voluntariado Profesional desde los entrevistados (DeGrandpre, 2000 citado en Ballesteros, 2005). El significado no puede comprenderse solo a partir del lenguaje sino que también se incorporan medios no verbales. Para que un elemento adquiera un significado es necesario que se esté en interacción con otros, quienes generarán configuraciones sociales que le atribuyen un significado a su experiencia.

Por otro lado se encuentran los sentidos, los que se diferencian de los significados debido a que son particulares en cada persona a pesar de vivir las mismas experiencias, como lo menciona un autor “el sentido de la palabra es complejo, fluido y está en cambio permanente. De alguna

manera es único para cada conciencia y para una conciencia individual en circunstancias diferentes" (González-Rey, 2009:243). El significado es solo una de las dimensiones que posee el sentido, ya que el primero es estable y reconocido por los distintos actores que componen la sociedad, mientras que los sentidos dependen de las diferentes configuraciones cognitivas que poseen las personas, incorporando pensamientos, sentimientos y emociones. El carácter simbólico que presenta cada elemento dependerá de la historia de vida de cada sujeto (Vygotsky, 1987 citado en González-Rey, 2009).

A nivel disciplinar, se reconoce que los sentidos y significados que surgen a partir de las acciones desarrolladas por los profesionales, en este caso voluntarios, deben buscar la concordancia con lo que los participantes esperan, pero se reconoce que la subjetividad que presenta cada persona permeará el sentido que tendrá la intervención desplegada. Por tanto fue importante comprenderla, para así conocer a los sujetos con los cuales se está interactuando.

A través de esta investigación se buscaba comprender cada uno de los significados que en su mayoría son reconocidos al estar en contacto con los otros y vivir la experiencia de Voluntariado Profesional, y los sentidos que surgen en el momento en que se estaba desarrollando el proyecto donde cada una de las partes, reflexiona sobre los hechos logrados en conjunto. La riqueza que posee cada una de estas experiencias buscaba ser interpretada por medio de esta investigación, para así ir nutriendo el área de conocimiento, destacando además que la experiencia no solo estará permeada por el encuentro con el otro sino que van a ver un sin número de factores contextuales que influirán.

La disciplina del Trabajo Social por medio de su quehacer busca generar el encuentro entre los diferentes actores que componen la sociedad, siendo una de las principales herramientas la investigación y la intervención, permitiendo que en esta oportunidad esta última fuera la analizada, ya que permite ir al encuentro con el otro. La importancia que tenía conocer los aportes que genera esta intervención para la disciplina son fundamentales, ya que invitan a pensar e incorporar nuevos modos de intervenir y de observar la realidad.

5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

5.1 Enfoque epistemológico

De acuerdo al tema e interés investigativo, la investigadora se posicionó desde la perspectiva epistemológica hermenéutica, corriente que busca "descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte" (Martínez, s.a). A través de esta corriente, se buscó poner énfasis en el discurso de los entrevistados, ya que se reconoció que estos por medio del lenguaje darían cuenta de las interpretaciones que hacían los participantes de la realidad.

Específicamente, la hermenéutica pone "énfasis en la interpretación de los fenómenos particulares que acontecen en un contexto de tiempo y espacio definido" (Cárcamo, 2005: 204), elemento que fue sumamente significativo para la investigación, debido a que se buscó conocer algunas de las intervenciones desarrolladas por los voluntarios, las cuales se situaban en un contexto particular con actores que poseían un modo especifico de ver la realidad. Asimismo, esta perspectiva, se caracteriza por tratar de "descubrir la realidad aún desconocida, mediante la observación y la interpretación" (Arraéz et al, 2006: 176). Esta especificidad permitió que se indagara sobre aquellos elementos que están más allá de lo visible, ya que existió un ejercicio reflexivo que permitió ir conociendo estas particularidades.

Desde esta corriente el investigador "se dedica a interpretar y develar el sentido de los mensajes, haciendo que su comprensión sea posible" (Arráez et al., 2006: 173). Es importante señalar que la comprensión del fenómeno estuvo permeada por la visión del investigador, generando que el análisis obtenidos sea el resultado de una "fusión de dos horizontes de sentido: aquel horizonte de entendimiento del intérprete y el horizonte del cual es portador el texto, la obra o simplemente el otro que se expresa" (Parra, 2005: 60).

A través de esta perspectiva, se reconoció que el discurso no se podía conocer de manera directa, sino que éste iba a estar mediado por la persona que lo interpretara, quien está permeada por su historia de vida

que determina el sentido y utilidad que se le dará a cada discurso (Cárcamo, 2005), siendo imposible que se dejaran de lado los supuestos y prejuicios, ya que son inherentes a la persona que está transmitiendo el mensaje, siendo por tanto importante darlos a conocer (Ángel, 2011), aspectos que fueron fundamentales para este estudio, debido a que la investigadora, de manera paralela al estudio, ejerció el puesto de coordinadora del Voluntariado Profesional en la fundación, lo que tuvo como resultado que adquiriera ciertas nociones preconcebidas a partir de la experiencia.

Por medio de esta investigación y desde el enfoque hermenéutico, se buscó comprender los discursos de los sujetos participantes en la investigación, reconociendo que la comprensión que se lograra estaba determinada por el reconocimiento que obtuviera la investigadora de los significados y sentidos que le otorgaba al proyecto el entrevistado en el momento en que se estaba desarrollando la investigación. Esta corriente destaca que la significación y el sentido que le otorgaba la persona estudiada al objeto indagado iba a presentar diferentes niveles de profundización de acuerdo a sus concepciones y valores, que al momento de contactarse con el otro se lograron transformar, construyéndose otro nivel de significación.

La elección de esta corriente epistemológica se produjo por cada una de las características mencionadas anteriormente, dando cuenta principalmente que los resultados estuvieron mediados por la visión de la investigadora y que por tanto había que ponerle énfasis al discurso que poseían los actores, la cual radicaba en que era necesario comprender cómo había sido su experiencia para así lograr resultados que dieran cuenta de los significados y valoraciones que existían y que fueron develados por esta corriente.

5.2 Diseño metodológico

El enfoque metodológico de la investigación fue el cualitativo, el que tiene como objeto central el estudio de los discursos de los sujetos (Denzin & Lincoln, 2012). A través de este enfoque, se busca “describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes” (Hernández, 2006 citado en Maisonet, 2010:s.p).

En este caso se buscó comprender los discursos de los profesionales voluntarios y las organizaciones sociales participantes en proyectos de Fundación Trascender, develando e interpretando los sentidos y significados que le atribuían a la intervención desarrollada en esta área. Al captar y reconstruir los significados y sentidos que le otorgaban los participantes a la intervención permitió conocer la realidad de cada uno de los proyectos y el sentido que les hizo el ser parte del Voluntariado Profesional. La posibilidad de captar la subjetividad de las personas permitió que fuera el enfoque más pertinente, debido a que el voluntariado se caracteriza por tener una importante connotación valórica.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó el estudio con alcance descriptivo. Como lo indica su nombre, busca describir fenómenos o contextos caracterizando a ciertos grupos de personas. La metodología de este estudio descriptivo consiste en seleccionar elementos que permiten construir y dar forma a un fenómeno destacando los principales elementos que lo constituyen (Hernández et al, 2006). A través de este alcance, se buscó caracterizar la intervención desarrollada en el proyecto y en base a eso poder comprender el discurso que poseían los sujetos respecto a esta. Es importante señalar que la elección de este método se debió a que el tema de investigación ha sido escasamente estudiado, por tanto fue importante que en primera instancia se conocieran las propiedades de este fenómeno y desde ahí se comenzase a analizar.

5.3 Técnica e instrumento de producción de la información

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la entrevista semi-estructurada que posee un carácter cualitativo y que consiste en "una pauta o guía de preguntas con los temas o elementos claves que se quieren investigar o profundizar de una exploración previa con el informante]…[no hay secuencia en el orden de la pregunta y depende mucho de las respuestas dadas" (Martínez, 2011.s.p).

Este instrumento señala que las entrevistas deben ser desarrolladas en un espacio cómodo para que la conversación con el entrevistado pueda fluir lo mejor posible, por tanto la investigadora tuvo que buscar un lugar oportuno para cada una. Las entrevistas duraron aproximadamente 40 minutos. Para desarrollarla se diseñaron dos pautas de preguntas, una dirigida a la organización y otra dirigida al Voluntario Profesional (Anexo 1).

Antes de desarrollar estas entrevistas, el profesor guía validó este instrumento, permitiendo que se resguardara la integridad de las personas involucradas y que las preguntas estuvieran orientadas al objetivo propuesto.

Al momento de iniciar la entrevista se le comentó a cada uno de los sujetos sobre el contenido de la investigación. Se les entregó el consentimiento informado que daba cuenta de la autorización que poseía la investigadora para desarrollar la entrevista, destacando también que su participación era de carácter voluntaria y así como también podía retirarse cuando lo estimara conveniente (Anexo 2).

Se seleccionó este tipo de instrumento debido a que permitió que la investigadora tuviera una pauta de preguntas guías que fueron cruciales para el análisis, pero además dio el espacio para que el entrevistado se pudiera explayar en otros elementos que considerara relevantes.

5.4 Diseño muestral

A través de este párrafo se busca dar cuenta del diseño muestral que se utilizó, el cual determinó la elección de la muestra y los resultados que surgieron.

El muestreo utilizado en la investigación fue el Intencionado, el cual se define como “aquel en el que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de alguna forma intencional” (Ruiz, 2012:64). Por medio de este muestreo, se seleccionó la muestra al inicio de la investigación. En este caso eran las organizaciones sociales y los voluntarios profesionales participantes en proyectos de Fundación Trascender. A través de este muestreo la investigadora tuvo la capacidad de seleccionar entre los voluntarios y las organizaciones participantes de la fundación que le permitieran obtener la mayor información posible. Para esto fue necesario que se seleccionara la muestra de manera “cuidadosa e intencionalmente seleccionada por sus posibilidades de ofrecer información profunda y detallada” (Martínez-Salgado, 2012).

La ventaja que tuvo la selección de la muestra es que permitió tener en cuenta la experiencia previa que había tenido la investigadora al conocer a los participantes y considerar que es importante su estudio, seleccionando ciertos casos que le permitió obtener una representatividad de la información, es decir, que la información sea representativa del total

de la muestra. Para esto, se seleccionó a entrevistados estratégicos priorizando aquellos que habían tenido más de una experiencia en proyectos, lo que permitió contrastarlas a la hora de construir los sentidos y significados, incorporando los proyectos que culminaron de buena manera, así como aquellos que habían presentado dificultades en el proceso. La heterogeneidad de la muestra que se seleccionó desafió a la investigadora a encontrar puntos de encuentro entre las experiencias que permitió caracterizar el Voluntariado Profesional (Bustamante, 2011).

La muestra de manera intencionada se seleccionó bajo ciertos criterios de inclusión. El más significativo era que cada uno de los participantes debía tener a lo menos una experiencia de Voluntariado Profesional de Fundación Trascender. En el caso de los representantes de las organizaciones se seleccionó a las personas que han tenido experiencias de proyectos exitosos y fallidos, permitiendo dar cuenta de los elementos que incidieron en esto. Además se seleccionaron a personas que desarrollaron proyectos en diferentes temáticas, permitiendo ver el nivel de profundidad de cada uno.

A partir de esa selección la muestra quedó compuesta por 9 personas que habían participado en proyectos de la Fundación Trascender. Por medio de estos se buscaba comprender e interpretar tanto la experiencia de la organización como del profesional voluntario participante en el proyecto. Para mayor detalle de la muestra visitar (Anexo 3).

Las entrevistas fueron ordenadas según los proyectos desarrollados, correspondiendo a 4 organizaciones sociales y 5 profesionales voluntarios.

Las primeras dos entrevistas corresponden a un proyecto que buscaba generar un plan de financiamiento de la organización. Para esto se entrevistó a la voluntaria y a la organización.

Se seleccionó esta muestra debido a que el proyecto tuvo una duración de aproximadamente un año, en el que no se logró cumplir con la totalidad del objetivo propuesto. Por tanto fue fundamental conocer las acciones que se desarrollaron durante ese tiempo y cómo fue la experiencia de cada uno.

La tercera y la cuarta entrevista corresponden a un segundo proyecto, que buscaba generar un diagnóstico organizacional. Se

entrevistó a la voluntaria y a la representante. Se seleccionó este proyecto por la temática que se abordó, ya que el proyecto buscaba analizar las actividades llevadas a cabo por la fundación hasta la actualidad para mejorar su accionar. Además, fue el proyecto que logró mejores resultados durante este año, ya que cumplieron los objetivos en el tiempo establecido.

La quinta y sexta entrevista corresponden al tercer proyecto que buscaba postular a un proyecto estatal. Se seleccionó a esta organización debido a que ha desarrollado tres proyectos en Trascender de diversas materias, seleccionando a uno de los voluntarios que participó, quien ejecutó una intervención que buscaba que la organización pudiera postular a un proyecto.

La séptima entrevista se realizó a una voluntaria que ha participado en dos proyectos de la fundación, uno de los cuales sigue en curso. Se seleccionó a esta voluntaria debido a que ha desarrollado proyectos de Voluntariado Profesional en Trascender y en otra organización que entrega asesorías a organizaciones sociales.

La octava entrevista se realizó a una voluntaria que está presente desde los inicios de Trascender apoyando en la creación de la planificación estratégica. Además ha desarrollado un sin número de proyectos con organizaciones de diferente magnitud, de los cuales algunos han sido exitosos y otros fallidos.

La novena y última entrevista se realizó a una representante de una organización, quien ha desarrollado dos proyectos con Trascender, uno exitoso y el otro fallido, con la cual se conocieron elementos que permitieron conocer los aspectos que llevaron a que estos tuvieran ese desenlace[1].

5.5 Técnica y procedimiento de análisis de la información

El modelo de análisis que se utilizó fue la Teoría fundamentada, que consiste en una metodología que busca recoger datos por medio de las fuentes de información de manera sistemática, para así ser analizados con el propósito de construir una teoría del fenómeno estudiado (Strauss & Corbin, 2002). Por medio de este modelo se buscaba producir conocimiento a través de un método inductivo donde lo central es la

[1] Para ver con mayor detalle la caracterización de la muestra ir al anexo 4

recolección de información, que serán comprendidos, analizados e interpretados por la investigadora para generar una teoría que englobe los casos estudiados.

La Teoría Fundamentada posee una estructura que parte con la recolección de información por medio de la técnica seleccionada, en este caso la entrevista semiestructurada. Con el contenido obtenido de esta se comienza a realizar la codificación por medio de la construcción de categorías conceptuales que deben ser contrastadas hasta lograr la saturación, es decir, que no haya información que permita generar nuevas categorías conceptuales. Posterior a esto se analizan las categorías y se ordenan de lo más amplio a lo más concreto, permitiendo, posterior a esto, construir una teoría que dé cuenta de la relación que existe entre los conceptos destacados (Hernández et al., 2011).

Este modelo permitió que en la medida que se fuera recogiendo la información se pudiera ir analizando los datos por medio de dos ejercicios de codificación, que permitió tener un método de comparación constante de la información recogida.

La primera fase está compuesta por la codificación abierta, entendida como “el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones” (Strauss & Corbin, 2002:110). Para llevar a cabo esta codificación, fue preciso transcribir la entrevista permitiendo desarrollar un análisis acabado de su contenido por líneas. El objetivo de esto era encontrar conceptos o frases claves que construyeran un mapa que conformara la estructura de la teoría, que contuviera todos los conceptos encontrados que son agrupados en categorías divididas en dimensiones (Cuñat, s,a).

La segunda fase está compuesta por la codificación axial, la que realiza “un profundo análisis sobre una categoría y descubrir las interacciones y relaciones entre ella y otras categorías o subcategorías y propiedades” (Hernández et al., 2011: 15). Esta codificación visibiliza las categorías identificadas en la codificación abierta, agrupándolas en aquellas que permiten obtener mayores resultados al relacionarla con otras categorías, dando cuenta del contexto en el cual se desarrollan las estrategias de acción/interacción y las consecuencias (Cuñat, s,a). Por último, la tercera es la codificación selectiva que no fue puesta en práctica en esta investigación.

Se seleccionó este modelo de análisis debido a que posee una estructura que permitió extraer aquellos elementos que eran claves para realizar el análisis y que provenían del discurso de los entrevistados. Así mismo permitía que estos se pudieran ir agrupando. El desarrollar estas dos codificaciones permitió ir filtrando información que al final del proceso permitió comprender como cada uno de estos elementos se configuraban en distinta escala.

5.6 Estrategia de análisis

El procedimiento que se utilizó para analizar la información recolectada se relaciona directamente con el modelo de análisis planteado. Para esto, la investigadora debió ir desarrollando las entrevistas, realizando posteriormente su transcripción y codificación. Al momento de tener la mitad de la muestra entrevistada, la investigadora comenzó a realizar la codificación abierta, descomponiendo la información obtenida y construyendo categorías centrales. Posterior a eso, se procedió a entrevistar a la muestra restante, para lo cual cambió su técnica de trabajo, que consistió en que posterior a la realización, transcripción y codificación de la entrevista, se comenzara el mismo proceso con la siguiente, permitiendo dar cuenta que en la novena entrevista, los datos estaban focalizados en la misma línea de lo anterior, emergiendo resultados que no respondían a la pregunta de investigación, por tanto, se dejaron como futuras líneas de investigación.

En relación a las codificaciones, como se mencionó en el apartado metodológico, se desarrolló la codificación abierta y axial. En la codificación abierta se asignaron colores a los antecedentes que permitieron responder a la pregunta de investigación, distinguiendo el color de acuerdo a los siguientes criterios:

En primer lugar, a las “palabras claves” se les asignó el color rojo, dando cuenta de conceptos que sintetizaban o proponían un tema.

En segundo lugar, se le asignó un color azul a las frases que dieron cuenta de los significados atribuidos a la intervención desarrollada por profesionales voluntarios por parte de las organizaciones sociales. En el caso de los significados que provienen de los voluntarios, se les subrayó con color celeste.

En tercer lugar, los sentidos fueron identificados con color morado para las organizaciones y amarillo para los que eran comentados por los profesionales voluntarios.

En cuarto lugar, se les designó un color café a los resultados emergentes, que no fueron contemplados por la investigadora, ya que no respondían a la pregunta de investigación, pero que eran significativos para conocer con mayor profundidad el modelo de trabajo de Trascender.

En quinto lugar, se le asignó color naranjo a los elementos que permitían describir el proyecto desarrollado por los participantes, es decir, las características y el objetivo que tenía este.

Finalmente, en sexto lugar, se le asignó un color burdeo a aquellos elementos que hacían referencia al modelo de trabajo de fundación trascender, ya sea aspectos positivos o negativos que permitieron ir integrándolos en el plan de intervención.

Posterior a la codificación abierta, se dio paso a la axial, en la que se vuelven a configurar los datos, permitiendo relacionar la información y los conceptos encontrados en la codificación abierta. Es importante señalar que este proceso no es lineal, sino que más bien es un proceso cíclico donde se puede ir volviendo a pasos previamente realizados para contrastar la información obtenida.

6. ANÁLISIS Y RESULTADOS

A lo largo de la investigación, se identificaron una serie de elementos que permitieron darle respuesta a la pregunta central del estudio y sus respectivos objetivos. Específicamente, en este apartado se realiza el análisis de los datos obtenidos de las entrevistas desarrolladas, con la información teórica recolectada en la formulación del fenómeno de investigación y el panorama conceptual.

Los resultados de esta investigación, surgieron del análisis de la información por medio de la Teoría Fundamentada, técnica de carácter inductivo, que busca por medio de los datos construir una teoría, particularmente en esta investigación se trabajó bajo el ejercicio continuo de la codificación abierta[2] y axial[3]. El carácter dialógico que posee esta técnica de análisis, permitió ir relacionando las categorías y las dimensiones de manera de obtener resultados que dieron cuenta de la interacción entre los conceptos emergentes.

Para comprender los sentidos y significados asociados a la experiencia de Voluntariado Profesional de los participantes de proyectos en Fundación Trascender, se construyeron dos grandes líneas argumentativas que se reconocieron como categorías de análisis, compuestas por una serie de dimensiones y sub-dimensiones.

La primera categoría se relaciona con las “nociones asociadas al Voluntariado Profesional”, etiqueta que dio cuenta de los significados que le atribuían los participantes a la intervención enmarcada en proyectos de Trascender.

La segunda categoría se denominó “intervenciones profesionales con sentido social”, esta clasificación dio cuenta de los elementos más subjetivos de la intervención desarrollada y que permitieron describir las principales características que conforman el modelo de trabajo del Voluntariado Profesional.

[2] Ver anexo 4
[3] Ver anexo 5

1. Nociones asociadas al Voluntariado Profesional: Significados de la intervención desarrollada por los participantes.

A través del análisis de las entrevistas se construyó la categoría Nociones asociadas al Voluntariado Profesional, etiqueta que comprende los significados que le otorgaron tanto los profesionales voluntarios como las organizaciones sociales al fenómeno del Voluntariado Profesional. Por medio del análisis de la evidencia lingüística se identificó que la construcción de esta estaba mediada por factores a nivel externo e interno, es decir, el significado asociado previo a esta vivencia y el significado construido a partir de la experiencia, respectivamente.

De esta categoría conceptual se desprendieron dos dimensiones; por un lado, “las prenociones asociadas al concepto de Voluntariado Profesional” y por otro, “el perfil del profesional voluntario en base a la experiencia”.

1.1 Prenociones asociadas al concepto de Voluntariado Profesional

Por medio de esta dimensión, se logró evidenciar que la mayoría de los participantes previo a la experiencia de voluntariado tenían ciertos preconceptos sobre el Voluntariado Profesional y que de una u otra manera los llevaron a recurrir a Fundación Trascender y ser parte de un proyecto.

La dimensión de prenociones fue posible de visibilizar y reconocer en los relatos de los participantes, ya que previamente la investigadora había abordado esta idea en el panorama conceptual, en el que se identificó que las prenociones estaban presentes en toda acción social[4] y que para comprenderlas era necesario reconocer que la definición que se va a realizar de un fenómeno proviene de las construcciones que se hacen en torno a esta, las que se desarrollan desde el momento en que el ser humano reflexiona sobre su posible actuar, es decir, cuando está a nivel psíquico su motivación por realizar una acción voluntaria (Schütz, 1993 citado en Leal, 2006).

[4] La acción social es una de las principales características que describen y conceptualizan al voluntariado

Esta comprensión de la acción social fue significativa en este estudio, ya que todas las personas entrevistadas antes de solicitar un proyecto tuvieron un momento reflexivo que las impulsó a recurrir en busca de apoyo o a entregar su capital humano. Como se identificó en este análisis estas prenociones no necesariamente se relacionaron con definiciones del concepto de voluntariado sino que fueron ideas vagas de su posible quehacer.

Al analizar las prenociones asociadas al concepto de Voluntariado Profesional, fue necesario hacer una distinción entre los discursos que poseían las organizaciones sociales sobre el fenómeno, de la visión que presentaban los profesionales, debido a que cada uno se posicionó desde una arista diferente, que se enmarcaron principalmente en los intereses de cada una de las partes.

1.1.1 En el caso de las prenociones de las organizaciones sociales, se evidenció que los representantes antes de vivir la experiencia de Voluntariado Profesional junto a Trascender, no poseían una noción clara sobre esta área de trabajo, elemento que fue mencionado por uno de los representantes, quien al preguntarle si tenía alguna noción sobre el concepto respondió:

"no nada, no [...] tenía una idea un poco anticuada del voluntariado yo creo, o sea, como en verdad una idea, no tenía una idea porque no sabía, nunca había trabajado con voluntarios, me imaginaba que eran personas, como lo es, pero **yo lo veía un poco menos profundo de lo que es**" (Entrevista 2, 2016: p 15-16).

Este último comentario que fue subrayado por la investigadora, llevó a un segundo elemento de análisis, el que se relacionó con una visión algo negativa sobre el voluntariado, ¿qué significaba esto? Que las personas llegaron a solicitar un proyecto con predisposiciones en las que creían que el voluntariado no sería tan efectivo por temas asociados al voluntariado en sí[5]. Esto se reflejó de manera directa en una de las entrevistas desarrolladas, donde se mencionó que antes de vivir la experiencia la representante pensaba:

"que a lo mejor iba a tener problemas con el compromiso de las personas, porque, no sé, está el tema del horario, de lejanía que no todos son del alrededor" (Entrevista 6, 2016:p35).

[5] Estas preconcepciones cambian posterior al contacto del represente con el voluntario, señalando en su totalidad que fue una buena experiencia y que la volverían a repetir.

Concepciones que fueron reconocidas por algunos de los voluntarios al vincularse con la organización y que se presentaron de manera explícita en el relato, principalmente por aquellos que habían vivido más de una experiencia de voluntariado, existiendo dos discursos que dieron cuenta de esto, por un lado un voluntario comentó:

"hay un mundo de prejuicios con el mundo del voluntariado en sí" (Entrevista 5, 2016:p12).

Frase que se complementó con el relato de otra voluntaria, quien mencionó que esta mirada negativa genera que la organización participante inicie el proyecto con bajas expectativas sobre el voluntario, comentando:

"me carga decir esto de mí, porque es medio raro, pero como que esperan menos de uno, menos compromiso" (Entrevista 8, 2016:p72).

Al contrastar esta evidencia lingüística con el material bibliográfico, se pudo dar cuenta que las prenociones sobre el Voluntariado Profesional no dejaban de ser el reflejo de la mirada que tienen algunos sectores sobre el voluntariado y que repercute inevitablemente en sus diferentes tipos, como lo menciona Zulueta: a nivel nacional existe un sector que monopoliza el concepto del voluntariado, concibiéndolo como una acción social de carácter asistencial. Elementos que impiden que las expectativas de las organizaciones apuesten a lograr una transformación social.

1.1.2 Sin embargo, estas preconcepciones no podían ser consideradas como una afirmación absoluta, debido a que no fueron compartidas por los profesionales voluntarios, quienes en la mayoría de los relatos dieron cuenta de una visión positiva del voluntariado, que los llevó a creer en el proyecto propuesto por Trascender.

Por medio de sus discursos, se logró identificar que para ellos el concepto de voluntariado era sinónimo de una fuente de poder transformador, ya que reconocían los distintos tipos de acciones que se podían llevar a cabo por medio de este. Esta noción positiva del concepto generaba que sus expectativas apostaran por lograr el mejor resultado posible, reconociendo que las realidades desde las que las organizaciones intervienen son de carácter vulnerable, y que, por tanto, necesitan el apoyo, como lo relató una voluntaria:

"cuando tú vez realidades realmente extremas y las situaciones a las que se ven enfrentadas esas personas es una condena permanente y eso no es justo" (Entrevista 7, 2016: p34).

Asimismo lo destacó otro voluntario, quien menciona que ha experimentado diferentes tipos de voluntariado y que es importante que el horizonte sea hacer el cambio:

"nuestra motivación es transformar esto, aprendamos a transformar desde chiquititos, a transformar el país desde una pequeña acción […] le dé sentido a la profesión que estudió, que no es para obtener dinero o verse beneficiado en términos de lo que estoy haciendo, cachai, sino que básicamente transformar tu profesión en una herramienta de cambio" (Entrevista 5, 2016, p:28 - 30).

Esta preconcepción que poseían los profesionales participantes se relacionaba con la mirada contemporánea sobre el voluntariado, ya que este nuevo enfoque destaca el potencial transformador del fenómeno, debido a que reconoce que las personas que presentan un nivel de pobreza están inmersas en dinámicas sociales desiguales, y que, por tanto, debe existir colaboración mutua para el mejoramiento de las condiciones, viéndose presente la responsabilidad y el compromiso social (Thompson & Toro, 2000). Por medio de los relatos, se logró dar cuenta que los voluntarios reconocían que debían ser parte de ese cambio y desde ahí se alentaban a seguir haciendo acciones voluntarias.

A modo de concluir esta primera dimensión, fue posible identificar que los participantes presentaban diferentes prenociones que lo impulsaron a unirse a la red, siendo necesario detenerse en los preconceptos de las organizaciones, ya que debió existir un elemento que determinó tomar la decisión de solicitar un proyecto a pesar de no tener grandes expectativas. Al analizar las entrevistas destaca que los representantes de las organizaciones señalaron que recurrieron a Trascender debido a que la necesidad se había convertido en un problema que debía ser resuelto, pero que no contaban con las herramientas. Esto cobró sentido cuando se les preguntó a los representantes ¿qué los motivó a solicitar un proyecto? Uno de estos comentó:

"diversos factores que al ser una corporación nueva, un equipo chico, igual hay distintos tipos de necesidades que se van presentando y como la necesidad de tener una ayuda externa, neutral, a raíz de lo que, no se po, problemas como de forma de una institución" (Entrevista 6, 2016, p:20).

Siendo más concreto, uno de los representantes señaló:

"una **necesidad**, en esa época estábamos trabajando muy concentrados y para implementar la organización en una fundación y conseguir un plan de financiamiento para la fundación" (Entrevista 2, 2016, p: 18).

1.2 Perfil del profesional voluntario de Trascender: Elemento que constituye la descripción del Voluntariado Profesional

La segunda dimensión que surgió a partir del ejercicio reflexivo de las codificaciones fue el "perfil del profesional voluntario de Trascender", comprendiéndola como los atributos que caracterizan al voluntario de Trascender y que en sí construyen la significación del Voluntariado Profesional.

Al realizar un análisis de los relatos, se logró identificar que existían elementos comunes entre los discursos que poseían las organizaciones sociales sobre el voluntario y de las visiones que presentan los profesionales sobre su accionar. A través de esto, se construyó la caracterización de los profesionales voluntarios desde dos ejes, por un lado se comprendió que estos eran "profesionales expertos" y por otro que poseían "características internas" que los agrupaban bajo un patrón común.

1.2.1 En el caso de la subdimensión profesionales expertos, se comprendió que el voluntario participante posee un conocimiento que lo hace ser experto en una materia, que tienen competencias que fueron otorgadas por sus estudios superiores y que permitió que estas fueran enseñadas a los representantes de la organización. Esta es la principal característica que distingue a este voluntario de otros tipos, como lo mencionó una de las representantes:

"son personas que comprometen sus competencias a raíz de la profesión que tengan para hacer un trabajo social (Entrevista 6, 2016:p29).

Asimismo, lo refleja una de las voluntarias, quien señaló:

"como profesional tengo ciertas herramientas, ciertas actitudes, ciertos conocimientos que puedo poner finalmente al servicio de una institución, proyecto, o de una persona" (Entrevista 1, 2016, p 15).

Es importante mencionar que al ser caracterizado como un profesional experto, algunos de los representantes los visibilizan como un ser que se encuentra en una escala superior y que por tanto puede

resolver cada uno de sus problemas, y si se mantiene el vínculo, estos seguirán recurriendo a él/ ella[6]. Como lo mencionó una voluntaria:

"Bueno, son altísimas, siempre mucho más de lo que uno puede ofrecer, porque de verdad creen que uno tiene la varita mágica para solucionar todos los problemas" (Entrevista 7, 2016, p 47).

Estos elementos pudieron relacionarse con el material bibliográfico, en el que se comprendió que los profesionales voluntarios son aquellas personas que disponen "sus conocimientos y habilidades profesionales específicas al servicio de una ONG, estando la actividad de voluntariado en relación directa con la actividad habitual de la empresa" (Plataforma del Voluntariado de España, s.a: 30).

Por otro lado, se reconoció al profesional como un agente de cambio, que estaba interesado y dispuesto a interiorizarse en el mundo de las organizaciones sociales para conocer las dinámicas internas de estas y desde ahí generar aportes, como lo mencionó una representante:

"están dispuestas a entregar sus conocimiento y a apoyar a otros que lo necesitan, más se entiende que lo hacen con la mejor de sus intenciones o sea, porque si yo estoy dispuesto a dar mis horas de ocio, de esparcimiento, en beneficio de un tercero es porque realmente tengo una vocación, aquí no hay lucas de por medio, entonces el trabajo que se va a hacer es porque te interesa hacerlo bien y eso se valora" (Entrevista 4, 2016:p44).

A través de esto, se logró dar cuenta que uno de los elementos que caracterizaban al profesional voluntario de Trascender y que forma parte de la descripción que se realizó en el apartado de problematización, es que los voluntarios deben ser "profesionales críticos y reflexivos a las contradicciones que se viven en la sociedad moderna" (Aguayo, 2006:120), concepción que fue refirmada y reconocida de manera explícita por los profesionales, quienes señalaron que el Voluntario Profesional para integrarse a un proyecto debe autoconcebirse como un agente de cambio, siendo necesario para esto que tenga una motivación interna que lo impulse a desear estar constantemente activo contribuyendo en la sociedad, como lo mencionó una voluntaria:

"poder ayudar, poder devolver un poco en el fondo de lo que uno tiene, porque de repente uno da ciertas cosas por sentado que otras personas no tienen, entonces como poder devolver un poquito a la sociedad lo que a uno le han dado por nada en la vida" (Entrevista 3, 2015:p13).

Señalando posteriormente que:

[6] Es importante señalar que esta visión de profesional experto se da posterior al vínculo que se genera entre ambos participantes.

“en el fondo desde la matriz que él maneja como profesional puede estar activo en la sociedad, más allá del trabajo que puede tener para él en el fondo, o sea puedes aportarle a la sociedad desde otro punto de vista” (Entrevista 3, 2016:p33).

Paralelamente a esto, señalaron que para ser agentes de cambio, su proyección de la intervención debía tener como horizonte la transformación social, por medio de la que se busca disminuir las brechas sociales producidas por la pobreza y los contextos de desigualdad, como lo mencionó uno de los profesionales entrevistados:

“el voluntariado no es mantenerse ocupado sino que pucha de verdad quiero hacer algo cachai, quiero hacer algo en el sentido de lógica con todo este discurso que te he dado, se entiende que la profesión está para disminuir las brechas de desigualdades que existen en ese sentido” (Entrevista 5, 2016:p41).

Percepción que llevó nuevamente a retomar la idea del voluntariado bajo una mirada contemporánea, donde se considera que las personas pueden empoderarse y ser agentes de cambios.

1.2.2 Una segunda subdimensión que se extrajo del discurso de los participantes permitió comprender que el voluntario además de ser un profesional experto también se reconoce por poseer ciertas “características internas” que permitieron que la experiencia tuviera un mayor sentido para las partes involucradas. Algunas de estas características eran: el ser responsables, comprometidos y confiables, como lo mencionó una de las representantes:

“es una persona responsable, da confianza y te va a apoyar de principio a fin, se compromete a iniciar algo y a terminarlo” (Entrevista 6, 2016:p39).

Por medio de este relato, se logró evidenciar que el ser responsable y comprometido les permitió a las organizaciones sentir mayor confianza al momento de incorporarlos en su equipo y desarrollar un proyecto en conjunto. Elementos que se destacaron de manera favorable, ya que como lo menciona la literatura, los voluntarios deben comprometerse de manera sostenida en el tiempo sin importar la magnitud de sus acciones, debido a que hay una comunidad detrás que cuenta con su apoyo para lograr el bienestar social (Gómez & Mielgo, 1989).

Esto se reflejó en las entrevistas, donde se reconoció que estas características internas o también denominados valores, eran elementos

cruciales al momento de llevar a cabo el proyecto, como lo comentó una representante:

"yo vi que su disposición era completa, o sea ella fue con harta atención, se dio los tiempos, nunca llegó y dijo oye yo vengo rapidito porque tengo que irme a hacer otra cosa. Ella cuando fue a hacer su pega la hizo a conciencia y eso se agradece" (Entrevista 4, 2016: p39).

Argumento respaldado por los profesionales voluntarios, quienes al ser entrevistados reconocieron que deben ser comprometidos, responsables y empáticos para que el proyecto pueda llevarse a cabo de buena manera, así lo expuso una voluntaria al preguntarle las características que debe tener un profesional para que el proyecto sea exitoso:

"ser responsable y comprometido, el resto viene por añadidura" (Entrevista 8, 2016:p75).

Por medio de esta categoría, se logró reconocer que las nociones asociadas a la intervención desarrollada por profesionales voluntarios, provenían principalmente de dos aristas; por un lado por las nociones previas que existen sobre el concepto, ya sean positivas o negativas; y por otro lado, los elementos que constituyen el perfil del profesional voluntario de Fundación Trascender.

Es importante concluir señalando que los significados atribuidos a la experiencia de voluntariado van a ir en directa relación a la vivencia que tuvieron los participantes junto al voluntario, es decir, que la construcción del concepto se realiza en base a hechos empíricos y de diálogo constante entre los actores participantes.

2. **Intervenciones profesionales con sentido social:** Sentidos de la intervención desarrollada por los participantes.

La segunda categoría que surgió por medio del análisis a las entrevistas desarrolladas fue "intervenciones profesionales con sentido social", etiqueta que comprendía a aquellos elementos que caracterizan la intervención llevada a cabo por los profesionales voluntarios junto a las organizaciones sociales. A través de la codificación de las entrevistas, se logró identificar que los principales elementos que componen la intervención desarrollada por los profesionales voluntarios estaban

relacionados con significados subjetivos que provienen de la experiencia de los participantes en el área de Voluntariado Profesional.

2.1 Voluntariado Profesional como trabajo profesional

Al hacer una revisión de la evidencia lingüística se identificó que la intervención desarrollada por los profesionales voluntarios es considerada por sus participantes como un trabajo profesional. Por medio de esta, se reconoció que las acciones desplegadas por los voluntarios eran de igual contenido y calidad que las actividades que estos desarrollaban en su espacio laboral, o sea, que se realiza con la misma responsabilidad y compromiso que cualquier actividad de trabajo que sea remunerada. Esto queda reflejado en los relatos de los participantes donde de manera continua hacen referencia a la intervención desarrollada como un trabajo y no como una actividad voluntaria, como lo comentó una representante al preguntarle la labor que realiza un profesional voluntario:

"un voluntario que hace una pega muy buena cachai, porque aparte tiene un trabajo, una vida externa y dedica tres o cuatro horas a un voluntariado que no te va a generar recursos, entonces ese tema es igual enriquecedor" (Entrevista 9, 2016:p 21).

Aspecto que también se reconoció en el discurso de los voluntarios, quienes veían su intervención como un trabajo más, que debía contar con la misma disposición que un trabajo remunerado, ya que como se señaló en el apartado del panorama conceptual, es un elemento que es posible debido a que en el Voluntariado Profesional, sus participantes realizan las mismas actividades en las que se desempeñan de manera diaria. En palabras de una voluntaria:

"quiero dejar bien en claro que el voluntariado es trabajo y siempre lo he mirado así" (Entrevista 7, 2016, p 11)

Percepción que se refirmó con el discurso de otra voluntaria, quien al momento de preguntarle cómo describiría el rol del profesional voluntario en el proyecto, señaló:

"si te vas a comprometer a algo tienes que hacerlo tal cual como lo harías en tu trabajo, porque es un trabajo […] ese es el punto, es un trabajo cachay, un trabajo más y es un trabajo importante, porque le estas solucionando un problema a alguien, no es como a ya filo si no lo hago" (Entrevista 8, 2016:p46 - 78).

Por medio de esto, se logró reconocer el potencial que posee la intervención que se desarrolla por el área de Voluntariado Profesional, debido a que esta entrega que realiza el profesional permitió que la organización sintiese confianza sobre las asesorías entregadas, lo cual fue destacado por uno de los representantes quien reconoció de manera favorable el ambiente formal que se producía al momento de reunirse y avanzar en el proyecto:

"me parece súper generoso, estamos súper agradecidos, o sea súper agradecidos y me parece súper generoso, muy serio, me parece muy serio. No ha sido ninguna chacota en la buena onda, ha sido algo muy serio y riguroso y seguir por ahí, eso es un tremendo valor" (Entrevista 2, 2016, p 62).

2.2 Aprendizaje horizontal de los actores participantes

La segunda dimensión fue el aprendizaje horizontal que caracteriza a esta intervención, debido a que si bien el proyecto tiene como objetivo que el profesional aporte con sus conocimientos a la organización, este también adquiere herramientas.

En el caso de la organización, los representantes adquirieron destrezas principalmente en el área en que solicitaron el proyecto, incorporando conocimientos técnicos, que como se mencionó en apartados anteriores, por otro medio no los hubiera obtenido, debido a que toda organización social sin fines de lucro está constituida por personas voluntarias que no cuentan con los recursos para incorporar a un nuevo profesional. Asimismo, el participar en el proyecto le permitió al representante estar en contacto con una persona externa, que le entrega una nueva visión del problema en cuestión, elemento que fue señalado anteriormente cuando se mencionó que las organizaciones recurren a Trascender por una necesidad.

En el caso de los profesionales voluntarios, se reconoció que estos adquirían un doble aprendizaje. Por un lado, un aprendizaje profesional, ya que se pone en ejercicio la profesión que estudiaron desde otra arista, como lo mencionó una de las voluntarias:

"porque uno al final se da cuenta que como profesional es mucho más capaz de hartas cosas. Yo nunca había trabajado como con este rol de diagnosticador" (Entrevista 3, 2016. P 57)

También se reconoció que el profesional adquiere un aprendizaje personal de la experiencia vivida, debido a que en algunas de las

entrevistas se mencionó que si bien el profesional voluntario poseía los conocimientos técnicos, estos no estaban familiarizados con las temáticas tratadas por la organización, como lo mencionó una representante:

"no hay que dejar solo al voluntario, a mí no es que el voluntario se siente y haga la pega solo, hay que entregarle las herramientas […] hay que entregarle el material, las cosas no se dan solas, porque es una persona externa de la fundación" (Entrevista 9, 2016, p: 69).

Por medio de esto, se logró dar cuenta de otro elemento significativo, que se relaciona con el compromiso y disponibilidad que debe tener la organización a la hora de desarrollar un proyecto junto al voluntario, debido a que es un agente externo que se incorpora en la organización y que por tanto debe comprender las dinámicas internas que se dan en esta, generando intervenciones que le hacen sentido a la comunidad.

Esta característica de la intervención desarrollada por el Voluntariado Profesional permitió dar cuenta que ambos actores adquieren herramientas tanto para su desarrollo personal como para la vida, y que se reflejó en dos comentarios que hicieron las representantes. Por un lado una señaló:

El "voluntariado yo creo que es una fuerza de apoyo y aprendizaje para ambos lados, porque el voluntario te entrega y te da su conocimiento y te hace crecer, pero tú a la vez también le entregas algo" (Entrevista 4, 2016:p36).

Por otro lado, cuando se le preguntó a la representante qué rescata de la experiencia de voluntariado esta señaló:

"me gusta porque me siento que le enseño un poco y también aprendo, entonces las dos cosas yo las conjugo y me gusta enseñar mucho de esta fundación, que entiendan para donde vamos nosotros como fundación, entonces eso me gusta" (Entrevista 9, 2016, p:36)

Este aprendizaje horizontal permitió reconocer el potencial que posee el Voluntariado Profesional, destacándolo como una herramienta que busca el cambio social, desde conocer nuevas realidades hasta adquirir conocimientos más técnicos, enseñados de manera accesible y situada a la realidad en que se quiere aplicar.

2.3 Intervención con carácter territorial

Una tercera dimensión es el carácter territorial que posee la intervención, comprendido esto como las acciones que se realizan en terreno, en un tiempo y espacio geográfico determinado. Por medio de los relatos de los actores participantes, se logró dar cuenta que la mayoría de las coordinaciones entre ellos fueron realizadas a través de internet, en las que destacan agendar una reunión, el hacer la entrega de material, el revisar un documento, entre otros.

No obstante, cuando se va a llevar a cabo la intervención propiamente tal, estos se coordinan y se reúnen en el espacio geográfico en el que se encuentra la organización, lo que permite que este conozca la realidad y que puedan realizar un trabajo en conjunto con la organización, o sea, de manera colaborativa, como lo comentó una de las representantes el voluntario:

"él venía dos veces a la semana. Él era de Viña entonces era medio complicado los horarios, pero venía dos veces a la semana o una en la renovación del sitio web" (Entrevista 9, 2016:p17)

Elemento que se retoma posteriormente con la representante, quien comentó que este trabajo presencial le permite hasta el día de hoy manejar de manera autónoma la página web, debido a que cuando se reunía con el voluntario, el profesional le enseñaba técnicas y posteriormente ella las implementaba.

El enfoque territorial permite que las intervenciones posean un carácter comunitario, como se mencionó en la problematización, el voluntariado no es una acción solitaria e individual, sino que la persona puede realizarla en el marco de una organización independiente del reconocimiento que se le realice (Gómez & Mielgo, 1989). Esta frase también puede ser comprendida como que el voluntariado no realiza una acción individual sino que la realiza junto a otro que busca apoyo.

Asimismo, el carácter territorial que presenta la intervención desarrollada por el profesional permitió dar cuenta que durante el proceso se genera un encuentro de realidades, que permiten principalmente al voluntario salir del círculo de confort y del espacio frecuente donde se relaciona, en palabras de una de las voluntarias entrevistadas:

"cómo yo viviendo en Santiago me podría haber conocido con la representante, o sea unen mundos para trabajar y eso es yo creo lo más rescatable que tiene Trascender" (Entrevista 3, 2016:p64).

Este elemento territorial también trae consigo el componente tiempo, debido a que los voluntarios al trabajar de manera presencial con la organización debieron destinar parte de su tiempo libre en el desarrollo del proyecto, específicamente los fines de semana independiente de los tiempos que tenían los voluntarios, opciones que son totalmente valoradas por la organización, como lo menciona una representante:

"el sábado podrían haber estado descansando y en varios casos se dio que el sábado ellos disponían de su tiempo libre por así decirlo para poder trabajar en el proyecto que venían a apoyar" (Entrevista 6, 2016: p37).

Este reconocimiento hacia un otro permite que los voluntarios conozcan las brechas sociales y las profundas desigualdades existentes entre las diferentes comunidades, siendo este elemento sumamente significativo porque las organizaciones sociales se caracterizan por ser agentes que se vinculan con comunidades que presentan algún grado de vulnerabilidad.

Toda esta descripción permitió dar cuenta que existe un trabajo continuo y colaborativo entre las partes que inician un proyecto, permitiendo que a raíz de esto se logre una intervención situada, o sea que exista una coherencia en la intervención desde los intereses de los diferentes actores que integran el proyecto, ya que el voluntario puede conocer a todas las personas que van a influir en esta iniciativa. Este aspecto se destacó principalmente en proyectos que abordaron temáticas internas de la organización, por ejemplo, de diagnóstico organizacional, como lo comentó una de las representantes haciendo referencia a la voluntaria:

"ella se comprometió con nosotros y asistió todas las veces y trató de abarcar todos los espacios. Conversó con el directorio, participó en una reunión de directorio, conversó con los apoderados, tuvo casualmente en actividades que sin proponérselo a lo mejor, de participación con los chiquillos, entonces ella vio cómo funcionaba cada parte de lo que es la organización (Entrevista 4, 2016:p38).

De esta cita se logró comprender que al tener el Voluntariado Profesional un componente comunitario, permite que los "beneficiarios" del proyecto no sean solo los representantes y las organizaciones, sino que también las comunidades para las que ellos trabajan, reconociendo a estos como participantes indirectos, elemento que enriquece en mayor medida la intervención, como lo comentó una voluntaria:

"tú te das cuenta que detrás de cada organización hay personas y detrás de cada persona hay una familia. Hay una familia, hay una comunidad al final, todos se ayudan para mejorar el entorno que tienen" (Entrevista 3, 2016:p34).

2.4 Ambiente organizacional favorable

En cuarto y último lugar se identificó la dimensión ambiente organizacional en el que se lleva a cabo la intervención, comprendiendo que toda organización está inmersa en un entramado de relaciones, las que van desde los propios trabajadores de la organización hasta la vinculación de esta con agentes externos.

En el discurso de los participantes se hace relevante el clima organizacional que poseen las entidades, ya que es indispensable a la hora de que el voluntario se incorpore. Como lo mencionó una de las voluntarias, este elemento es una de las principales diferencias entre un ambiente laboral de un trabajo remunerado con el trabajo profesional no remunerado, señalando:

"es trabajo que uno lo hace con satisfacción, es un ambiente laboral mucho más agradable, porque el ambiente laboral es muy competitivo […] el voluntariado es un mundo laboral. Todos están orientados bajo un mismo objetivo. En el mundo laboral no hay un objetivo compartido y por tanto se producen ciertos roces" (Entrevista 7, 2016: p45 - 47).

Por medio de esto, se logró dar cuenta que este clima laboral en base a las buenas intenciones atrae al profesional a desarrollarse como voluntario, reconociendo que el mundo laboral es muy competitivo y que esto es un escape, sin dejar de ejercer la profesión que estudiaron.

Asimismo, se destacó la importancia del ambiente laboral para el desarrollo del contenido del proyecto, ya que si existe un ambiente ameno, donde la conversación es fluida, se pueden generar grandes intercambios, como lo comentó una voluntaria:

"tuvimos varias conversaciones donde la conversa era bien interesante, o sea no es tan la solución pero tal vez hacer las preguntas cachai, ¿pensaste en esto? ¿viste eso?" (Entrevista 1,2016, p 25).

A través de esta cita, se logró comprender que el fin de la intervención si bien es cumplir con el objetivo, el propósito principal de ésta es hacer un intercambio de ideas, que impulse a que los representantes de las organizaciones reconozcan ellos mismos los ejes desde los que se debe llevar a cabo la intervención. Este intercambio no solo debe generarse entre el voluntario y el representante, sino que este último debe hacer llegar la información a su equipo de trabajo, elemento que es solicitado por Trascender desde el momento en que se inicia a un proyecto, ya que como se reflejó en dos de las entrevistas, no se informó

al equipo sobre la solicitud del proyecto. En palabras de la representante al preguntarle si conversó con el equipo la solicitud:

"No, yo consideré. La verdad es que no le pregunté a nadie, lo hice" (Entrevista 6, 2016:p21).

Acciones no realizadas que incidieron en que el proyecto no fuera llevado a cabo de manera óptima, ya que sus participantes no lo veían como una necesidad que debía ser cubierta de manera inmediata.

Cada una de las características presentadas que conforman la intervención desarrollada por el Voluntariado Profesional permitieron reafirmar el carácter subjetivo que este tiene, y que está directamente conectada con la relación que se genera entre los participantes, donde si es positiva se va a lograr trabajar de manera conjunta, habiendo un aprendizaje horizontal que motive al profesional a poner las mismas energías que en su trabajo diario.

Ambas categorías que surgieron del relato de los participantes permitieron dar cuenta que los discursos provenientes de los entrevistados pueden ser comprendidos bajo significados y sentidos. Sin embargo, esta caracterización fue compleja de concretar, ya que en su mayoría, la evidencia entregaba elementos subjetivos, debiendo realizarse un despeje de información

A través de esto, se logró dar cuenta de que si bien es indispensable deconstruir el discurso de los entrevistados, estos deben reconstruirse bajo categorías centrales, que permitan dar cuenta de la interrelación que existe entre los elementos que se presentan en los relatos.

3. Proyecciones de los ejes de análisis

Las proyecciones de los ejes de análisis están relacionadas con el desarrollo del último paso que formula la Teoría Fundamentada, que es la codificación selectiva, que busca "codificar de forma sistemática y concertadamente la categoría central, es decir, su propósito de acción es el de integrar la teoría y lograr que con la menor utilización (en cuanto a cantidad) de categoría y conceptos se puede explicar y comprender el fenómeno con la mejor exactitud" (Hernández et al., 2011: 15).

Por medio de esta codificación, se podría llegar a un nivel más profundo de análisis que permita dar cuenta de un mayor flujo de relaciones entre los conceptos, elementos que fueron pensados por la investigadora, pero que requerían de una remirada del material para construir una teoría que diera respuesta a todas las interrogantes.

Según el análisis desarrollado por la investigadora, la Matriz Condicionada debería tener como categoría central la segunda línea argumentativa, “intervenciones profesionales con sentido social”. Bajo esa categoría podrían enmarcarse todas las dimensiones, siendo una de estas las nociones de Voluntariado Profesional y las dimensiones que conforman la categoría, como por ejemplo, el aprendizaje horizontal. Si bien estos elementos no pueden ser reconocidos como una teoría, debido a que falta un análisis exhaustivo que permita verificar si es la categoría central, la investigadora da luces de su contenido.

7. CONCLUSIONES

A través de la presente investigación se buscó comprender los sentidos y significados asociados a la intervención desarrollada por profesionales voluntarios desde los actores participantes en proyectos de Fundación Trascender.

En cada uno de los apartados expuestos se logró comprender que la primera aproximación al fenómeno del Voluntariado Profesional se construye integrando elementos bibliográficos de carácter teórico y otros que han surgido bajo experiencias internacionales.

Por medio de elementos teóricos conceptuales, se identificó que el voluntariado ha cambiado su significación a lo largo de la historia, pasando de ser un voluntariado tradicional que buscaba asistir a sectores vulnerables que no tenían los recursos y capacidades para mejorar sus condiciones de vida, a un voluntariado contemporáneo, donde se comienza a visibilizar que las personas en situación de vulnerabilidad están inmersas en contextos desiguales que le impiden superar la pobreza. El potencial que posee este segundo enfoque permite reconocer que los propios sujetos participantes son quienes pueden y deben escribir sus propias trayectorias.

Ambos voluntariados están presentes en las sociedades actuales, pero los entendidos en el tema, que son aquellos que han vivido la experiencia, buscan que sea el segundo el que guíe su actuar.

Al hacer una revisión histórica fue posible identificar que el fenómeno del voluntariado proviene desde tiempos remotos, pero que sus acciones comienzan a tener mayor reconocimiento con el término de la dictadura y el inicio de la democracia, donde el Estado busca apalear la delegación de responsabilidades a entes privados incorporados en el periodo de dictadura, formando una alianza con actores que buscaban contrarrestar los efectos de esta, siendo principalmente el voluntariado y las organizaciones agentes claves en este proceso.

Como se logró visibilizar, el fenómeno del voluntariado está interconectado con el fenómeno de la pobreza, siendo el cambio de paradigma del voluntariado una consecuencia del nuevo enfoque desde el

que se comprende la pobreza, pasando de concebirse desde una falta de recursos, a un enfoque multidimensional que contempla elementos de salud, educación, vivienda, etc.

El nuevo enfoque del voluntariado permite que este pueda desarrollarse en diferentes escenarios, siendo uno de ellos el Voluntariado Profesional, comprendido como aquellas personas que entregan sus conocimientos al servicio de las comunidades, desde su área de estudio y ejercicio laboral. Este voluntariado se desarrolla cotidianamente en organizaciones sociales sin fines de lucro que no poseen los recursos para financiar una asesoría profesional.

Antes de continuar es importante comprender el concepto de organización social, la que se entiende como el conjunto de personas que se une bajo un horizonte común, en el que desarrollan un sinnúmero de actividades que buscan concretarlo.

Las organizaciones sin fines de lucro poseen 4 características que las distinguen de otro tipo de organizaciones. La primera es que son entes privados, que no dependen del sector público. La segunda, es que son organizaciones que se crean bajo fines no lucrativos, generando que las ganancias se reinviertan en la administración de la organización para mejorar su intervención. La tercera es que se caracterizan por ser entes autónomos que poseen normas y reglamentos internos, que son construidos según los intereses de los participantes. Y la cuarta, es que los miembros que la conforman se hacen participes de manera voluntaria, siendo conscientes de los objetivos de la organización.

Estrategias Metodológicas

Antes de dar cuenta del análisis y los resultados obtenidos de las entrevistas, es importante señalar la estrategia metodológica que utilizó la investigadora:

En primer lugar, el enfoque epistemológico desde el que se posicionó, fue la perspectiva hermenéutica, corriente que busca develar los significados y sentidos de los discursos de las personas, por medio de la interpretación de los relatos que se configuran en un tiempo y contexto determinado.

A través de esta corriente, se buscó comprender los discursos de los sujetos participantes en la intervención, reconociendo que la comprensión que se logra está determinada por el reconocimiento que obtiene la investigadora de los significados y sentidos que le otorgaba al proyecto el entrevistado en el momento en que se estaba desarrollando la investigación.

En segundo lugar, el diseño metodológico seleccionado fue el cualitativo, que buscó comprender e interpretar el discurso de los sujetos estudiados. Específicamente, esta investigación tenía un alcance descriptivo, buscando caracterizar el fenómeno del Voluntariado Profesional en organizaciones sociales por medio del discurso de los actores participantes.

En tercer lugar, el instrumento de producción de información, fue la entrevista semiestructurada, que posee un carácter cualitativo y que se caracteriza por estar compuesta por una pauta de preguntas que guían al investigador durante el desarrollo de la entrevista, para producir información relevante para el análisis.

En cuarto lugar, el muestreo fue de carácter intencionado, debido a que la muestra se seleccionó de manera previa. En este caso, eran las organizaciones sociales y los profesionales voluntarios participantes en proyectos de Fundación Trascender.

La muestra se constituyó por 9 informantes, que habían participado en proyectos de Fundación Trascender. Por medio de estos se buscaba comprender e interpretar tanto la experiencia de la organización como del profesional voluntario participante. El principal criterio de inclusión de la muestra fue que los entrevistados hubieran desarrollado más de un proyecto para así tener una mayor diversificación de las experiencias y que participaran en proyectos de diferentes características.

En quinto lugar, la técnica de análisis de la información seleccionada fue la Teoría Fundamentada, que buscó recoger los datos de manera sistemática con el objetivo de desarrollar una teoría. Para fines de este trabajo se realizó la codificación abierta y axial.

Resultados

Los resultados obtenidos por medio del análisis de la muestra dieron cuenta que existen dos grandes categorías que permiten

comprender los significados y los sentidos asociados a la intervención desarrollada por profesionales voluntarios.

La primera línea argumentativa se relacionó con las nociones asociadas al Voluntariado Profesional. Se construyó esta categoría para responder al primer objetivo específico que buscaba generar una definición del Voluntariado Profesional. Al encontrarse la investigadora frente a los resultados, reconoció que las concepciones sobre el fenómeno se construían bajo dos elementos centrales. Por un lado, las prenociones con las que se acercaron los participantes a Fundación Trascender, y por otro la caracterización del profesional voluntario que llevó a cabo la intervención.

En el caso de la primera, se logró apreciar que en su totalidad los participantes tenían nociones previas, que al realizar una reflexión se pudo identificar que estas predisposiciones no afectaron en el desarrollo del proyecto. Mientras que en el caso de la segunda, se destaca que esta significación del Voluntariado Profesional se construye en base al perfil del profesional voluntario, quien se caracteriza por ser un profesional experto. Este elemento se logró identificar de manera directa en el discurso de los participantes y de manera indirecta en los relatos de los profesionales, rescatando principalmente que los voluntarios son y deben ser comprometidos y responsables con el proyecto y la contraparte.

La segunda línea argumentativa se relacionó con el principal propósito que poseen las acciones desarrolladas por los participantes, donde la categoría se denominó “intervención profesional con sentido social”, desarrollada por profesionales voluntarios junto a las organizaciones y que busca responder al segundo y tercer objetivo. Por medio de este, se logró identificar que la intervención poseía cuatro características centrales.

En primer lugar, esta intervención profesional se equipara a un trabajo remunerado, es decir, el profesional posee la misma disposición para llevar a cabo el proyecto que la que tiene en el espacio laboral.

En segundo lugar, se da cuenta que esta intervención posee un aprendizaje horizontal. Por medio de esta se identificó que ambos actores adquieren herramientas tanto profesionales como personales que enriquecen el desarrollo del proyecto.

En tercer lugar, el análisis dio cuenta que la intervención posee un carácter territorial, reconociendo que la intervención se desarrolla de manera presencial, permitiendo que exista un encuentro de realidades.

Por último, se da cuenta que la intervención posee un ambiente laboral favorable, que motiva a los profesionales a seguir participando de proyectos de voluntariado.

A través de estas dos categorías, se pudo dar cuenta que la comprensión de la intervención del Voluntariado Profesional estaba enmarcada en significados y sentidos. No obstante, como se habrá dado cuenta el lector, la mayoría de las categorías construidas en las codificaciones permiten resaltar que la comprensión del Voluntariado Profesional se hace en base a elementos principalmente valorativos, es decir, se construye en base a las subjetividades de los actores y en la manera en que estos vivieron la experiencia, situación que puede deberse a la escasa literatura que existe sobre el tema y que permite que esta investigación sea un avance para su comprensión desde una mirada más compleja.

*A*portes del Voluntariado Profesional a la intervención desarrollada por Trabajadores Sociales

Son diversos los aportes que se pueden rescatar de las experiencias de Voluntariado Profesional para el Trabajo Social. Los principales serán mencionados a continuación:

El primer aporte que se genera es el producir conocimiento sobre el fenómeno de Voluntariado Profesional desde la perspectiva del Trabajo Social, ya que permite que se converse en términos comunes con otros profesionales que desean conocer en mayor profundidad esta investigación.

El producir conocimiento sobre este fenómeno genera dos hitos; por un lado, permite que el Trabajo Social investigue fenómenos emergentes, rescatando elementos que serán un aporte para el quehacer interventivo, reconociendo que esta disciplina debe buscar nuevas metodologías de intervención que permitan innovar y adaptarse a los nuevos contextos.

Y por otro lado, se genera como hito que la disciplina del trabajo social logre impulsar la desnaturalización del concepto de voluntariado como una acción asistencialista, permitiendo reconocer que al igual que la profesión puede ser comprendido como una herramienta en pos de la transformación.

La carga histórica y política que posee la disciplina y el voluntariado permite que en conjunto puedan llevar a cabo intervenciones transformadoras, ya que ambos, desde un enfoque contemporáneo, reconocen el potencial que poseen todos los seres humanos para ser agentes de cambio, modificando su propia vida cotidiana e impulsando la de los demás.

El segundo aporte se relaciona directamente con la intervención que despliega el Trabajo Social, ya que la disciplina apuesta por una intervención de carácter interdisciplinar, acciones que a veces son difíciles de realizar, ya que no se cuenta con los recursos o con los profesionales, siendo el trabajo desarrollado por los voluntarios un aporte significativo para el quehacer profesional.

El tercer aporte que genera esta investigación para el Trabajo Social es que permite reconocer que la disciplina puede apoyarse con voluntarios de diferentes profesiones, ya que independiente del área de estudio de las personas, existen sectores que le dan un giro social a su intervención y que están dispuestos a apoyar y no saben cómo, como por ejemplo, un trabajador social de un colegio que busca desarrollar un taller de primeros auxilios y no tiene los conocimientos. El Voluntariado Profesional le permite recurrir a Trascender para buscar el apoyo de un profesional, ya sea entregando ciertos consejos a uno de los profesionales para que realice la capacitación o este mismo se convierta en la persona que capacita a los alumnos o padres interesados.

En cuarto lugar, se destaca el voluntariado y en si el Voluntariado Profesional como un aporte para la disciplina, debido a que ambos se caracterizan por trabajar con sectores vulnerables, generándose investigaciones de esto que permiten nutrir la construcción de los fenómenos estudiados. En países como España, el voluntariado posee gran importancia, existiendo estudios donde se presenta al voluntario en diferentes contextos.

En quinto lugar, se destaca como aporte el modelo de trabajo del Voluntariado Profesional, ya que no trabaja con las comunidades de

manera directa, elemento que es reprochado por algunos trabajadores sociales por su impacto indirecto, siendo este voluntariado un ejemplo que da cuenta que desde el interior se pueden generar cambios transformadores que permiten producir un mayor impacto.

Vinculación entre la investigación e intervención desarrollada por la estudiante.

Durante el desarrollo de la práctica, la investigadora realizó de manera paralela la tesis y el plan de intervención. Ambos elementos se interrelacionaron constantemente, permitiendo que sean expuestos los principales elementos a continuación:

La primera articulación entre ambos procesos se relaciona con la construcción del perfil del profesional voluntario de Fundación Trascender, ya que la investigación permitió complementar la información obtenida de la base de datos, destacando elementos subjetivos que provienen de la experiencia de los actores participantes, donde se reconocen características como el ser responsable, comprometido, empático, elementos que no se encuentran en el registro de la fundación.

Por otro lado, a nivel de investigación, se buscaba comprender las valoraciones que existían sobre el Voluntariado Profesional y su intervención en organizaciones sociales. Durante el trascurso de la investigación, se logró evidenciar que este modelo posee un gran potencial que nutre la intervención desarrollada por la organización, lo que permite que sea un testimonio de respaldo para las nuevas organizaciones y voluntarios que se desean incorporar, ya que en reiteradas ocasiones estos solicitan información de los proyectos desarrollados por otros profesionales.

Junto a esto, se produce una articulación donde la investigación también dio luces de elementos que debían ser modificados para que el proceso de intervención tuviera mayor fluidez. En relación a eso, fue que la investigadora decidió postergar algunas acciones contempladas en el plan de intervención, para construir un modelo de trabajo y de seguimiento que le diera mayor validación a lo realizado por el área de Voluntariado Profesional, viéndose principalmente esta articulación a nivel metodológico.

Asimismo, es importante destacar la vinculación que existe entre ambos procesos en la producción de conocimiento del Voluntariado Profesional, que al mirarlo de una manera objetiva es el fin último de ambos procesos, debido a que permiten ir conociendo las experiencias de voluntariado que se han producido en la organización, lo que fue visibilizado a través de esta investigación, pero también desde el plan de intervención que generó acciones concretas en respuesta a los resultados arrojados por la investigación.

Por último, es fundamental señalar como articulación el enfoque epistemológico que se utilizó en ambos procesos, ya que la investigadora decidió optar por una corriente hermenéutica que buscaba comprender el discurso de los actores entrevistados a nivel investigativo, pero también se dio en la intervención al tratar de comprender el contexto de las otras regiones y las posibilidades de unión que existen entre estas, además de generar un modelo de difusión que pone énfasis en el lenguaje como herramienta que busca transmitir la labor de Trascender.

Proyecciones de la investigación

Por medio de la investigación realizada, la investigadora reconoce que es preciso seguir profundizando sobre el fenómeno del Voluntariado Profesional.

Existen tres líneas de investigación que pueden comenzar a desarrollarse. Por un lado, está el conocer las trayectorias de los profesionales voluntarios de Fundación Trascender, debido a que durante la entrevista se reflejó que la mayoría de los voluntarios por diversas razones desde temprana edad se han relacionado con este concepto y han comenzado a ser participantes activos desde la adolescencia en acciones voluntarias.

La segunda línea de investigación estaría relacionada con un estudio cuantitativo que permita abarcar a una muestra mayor, que logre identificar cómo han sido las experiencias de voluntariado de los participantes, reconociendo que este no develará el significado profundo de los relatos pero que sí podría generar una mayor representatividad.

Una tercera línea de investigación se relaciona con interiorizarse en el fenómeno de las organizaciones sociales sin fines de lucro, debido a que Trascender da el espacio para que se conozcan diferentes

fenómenos e intervenciones, dando cuenta además que al hacer las entrevistas, la investigadora percibió el interés de las organizaciones por visibilizar su accionar.

Una última línea de investigación estaría relacionada con estudiar a las organizaciones sociales y su relación con los voluntarios, reconociendo que muchas de ellas no poseen un programa de voluntariado que les permita incorporar a nuevos actores, impidiendo que cuenten con actividades claras, generando que se difumine la intención durante el proceso, elemento que es útil de incorporar para los diferentes tipos de voluntariado.

8. BIBLIOGRAFÍA

1) AGUAYO, C. 2006. Las Profesiones Modernas: Dilemas del Conocimiento y del Poder. UTEM: Santiago. [en línea] [Consulta:21 Noviembre 2016] <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000001.pdf>.
2) ÁNGEL, D. 2011. La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02>.
3) ARRÁEZ, M. ET AL. 2006. La Hermenéutica: una actividad interpretativa. Revista Universitaria de Investigación, vol. 7, núm. 2 (171-181). Universidad Pedagógica Experimental Libertador: Caracas. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf.>.
4) BALLESTEROS, B. 2005. El concepto de significado desde el análisis del comportamiento y otras perspectivas. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia), 4 (2): 231-244, julio-septiembre de 2005. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v4n2/v4n2a10.pdf >.
5) BERNER, H. 2014. Pobreza Multidimensional en Chile: Una nueva mirada. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/documentos/Pobreza_Multidimensional_Chile_heidi_Berner.pdf>.
6) BUSTAMANTE, G. 2011. Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. Revista de Actualización Clínica, Volumen 10. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a06.pdf>
7) CÁRCAMO, H. 2005. Hermenéutica y análisis cualitativo. Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales, (23) (204-216) [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/CDM/article/viewFile/26081/27386>.
8) COGLIATI, C. KOSSOY, A. & KREMENCHUTZKY, S. 2002.Gestión de Organizaciones de la sociedad civil de combate a la pobreza. La estrategia de fortalecimiento institucional [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/cogliatietal.pdf>.
9) CORPORACIÓN LIBERTADES CIUDADANAS. 2008. Informe de investigación: Estado y Voluntariado. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.portalciudadano.cl/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Voluntariado.pdf>.
10) CRIDER, T. ET AL. 2007. ... Y se hizo la luz... una solución al problema del acceso a la justicia: la declaración de trabajo pro bono para el continente americano y su implementación. THEMIS: Revista de Derecho, (54), 343-359. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.probono.cl/documentos/documentos/Acceso%20a%20l

a%20Justicia%20y%20la%20Declaraci%C3%B3n%20Pro%20Bono%20para%20las%20Americas.pdf>
11) CUÑAT, R. s.a. Aplicación de la teoría fundamentada(grounded theory) al estudio del proceso de creación de empresa. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2499458.pdf>
12) DENZIN, N., & LINCOLN, Y. 2012. *Manual de Investigación Cualitativa*: El Campo de la Investigación Cualitativa. Barcelona: Editorial Gedisa.
13) ENRIONE, A. 2013. Cinco desafíos para el Gobierno Corporativo de las Organizaciones Sin Fines de Lucro. Revista Egresados ESE Business School, 9(1) [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.ese.cl/wp-content/blogs.dir/1/files_mf/1372103645articulorevistaa.enrione1.pdf>.
14) ENTREVISTA 1. (22 de septiembre de 2016). Entrevista profesional voluntario organización 1: Providencia: Santiago.
15) ENTREVISTA 2. (26 de septiembre de 2016). Entrevista representante organización 1: Providencia: Santiago.
16) ENTREVISTA 3. (1 de septiembre de 2016).). Entrevista profesional voluntario organización 2. Providencia: Santiago.
17) ENTREVISTA 4. (24 de Agosto 2016). Entrevista representante organización 2: Providencia: Santiago.
18) ENTREVISTA 5. (7 de septiembre de 2016). Entrevista profesional voluntario organización 3. Providencia: Santiago.
19) ENTREVISTA 6. (23 de agosto de 2016). Entrevista representante organización 3. Providencia: Santiago
20) ENTREVISTA 7. (9 de septiembre de 2016). Entrevista profesional voluntario organización 4. Providencia: Santiago.
21) ENTREVISTA 8. (2 de septiembre de 2016). Entrevista profesional voluntario organización 5. Providencia: Santiago.
22) Entrevista 9. (14 de septiembre de 2016). Entrevista representante organización 6: Providencia: Santiago.
23) Escobar, R.2010.Las ong como organizaciones sociales y agentes de transformación de la realidad: desarrollo histórico, evolución y clasificación. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016]<http://www.unilibre.edu.co/dialogos/admin/upload/uploads/Articulo%208.pdf>
24) FALCÓN, C. & FUENTES, J. 2006.La Valoración del Voluntariado en el Tercer Sector. Revista Contemporánea de Contabilidad, vol. 3, núm. 6, junio-diciembre (11-20) [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76200602>
25) FERNÁNDEZ, J. 2001. Elementos que consolidan al concepto profesión. Notas para su reflexión. Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol.3, No. 1. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/40/75>.
26) FOUCE, J. (2009). Voluntariado Social en el Siglo XXI: ¿Movimiento Social o Instrumento Neoliberal?. [en línea]

[Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592009000200008>
27) FUNDACIÓN MÁS QUE PROBONO. s.a .Conexión ProBono: Guías para la práctica de Voluntariado Jurídico. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016]<http://www.fundacionmasquederecho.org/comunicacion/Guia%20Pro%20Bono_FmqD.pdf>
28) FUNDACIÓN PROBONO. 2016. Acerca de Probono. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] http://www.proboneo.de/ueber-proboneo/mission/ .
29) FUNDACIÓN TAPROOT. 2016. Acerca del Pro Bono: Global. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <https://www.taprootfoundation.org/about-probono/global-pro-bono>
30) FUNDACIÓN TRASCENDER. 2015. Estudio Nacional de Voluntariado. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.hogardecristo.cl/wp-content/uploads/2015/11/encuesta-nacional-de-voluntariado-2015.pdf>
31) FUNDACIÓN TRASCENDER. (2016). Somos Trascender: Conoce nuestro equipo y nuestra misión. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.fundaciontrascender.cl/somos-trascender/>
32) FUNDACIÓN WORK FOR SOCIAL. 2016. The Global Pro Bono Network. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://workforsocial.com/blog/>
33) GÓMEZ, P. & MIELGO, E. 1989. Voluntariado y Trabajo Social. Cuadernos de trabajo social, vol. 2, 81-87. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8989110079A/8634>
34) GÓMEZ, P. 2011. Crisis socio-económica y voluntariado (43-69). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016 <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4140/03-%20CRISIS%20SOCIO-ECON%C3%93MICA%20Y%20VOLUNTARIADO.pdf>
35) GONZÁLEZ-REY, F. 2009. Las categorías de sentido, sentido personal y sentido subjetivo en una perspectiva histórico-cultural: un camino hacia una nueva definición de subjetividad. Univ. Psychol: Bogotá V. 9 no. 1 (241-253). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n1/v9n1a19.pdf>.
36) HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. 2006. Metodología de la Investigación (cuarta edición). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf>

37) HERNÁNDEZ, J., HERRERA, L., MARTÍNEZ, R., PÁEZ, J. & PÁEZ, M. 2011. Seminario: generación de teoría fundamentada. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.eduneg.net/generaciondeteoria/files/INFORME-TEORIA-FUNDAMENTADA.pdf>.
38) IRARRÁZAVAL, I., AZOCAR, I. & NUALART, N. 2006. Estudio Comparativo del Sector Sin Fines de Lucro CHILE. . Santiago de Chile: Johns Hopkins University/PNUD. Focus Estudios y Consultorías. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.probono.cl/documentos/documentos/Estudio%20Comparativo%20del%20Sector%20sin%20Fines%20de%20Lucro.pdf>.
39) KRAUSKOPF, D. 2010. Participación social, emprendimiento juvenil y voluntariado: Perspectivas para el desarrollo del voluntariado
juvenil. revista Observatorio de Juventud, Nº 26, Julio. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.academia.edu/12073972/RECONOCIENDO_PODER_TRANSFORMADOR_DE_LAS_JUVENTUDES._LOS_CAMINOS_TRAZADOS_POR_LOS_PROGRAMAS_DE_VOLUNTARIADO_JUVENIL>.
40) LEAL, R. 2006. La sociología interpretativa de Alfred Schütz. Reflexiones entorno a un planteamiento epistemológico cualitativo. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016]<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22012006000200012>
41) LOLAS, F. & QUEZADA, A. 2003. Pautas Éticas de Investigación en Sujetos Humanos: Nuevas Perspectivas. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/258/submission/proof/index.html#/3/zoomed>
42) LÓPEZ, E. 2009. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas. Cuaderno de gestión 6. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/Cuaderno_Gestion_6FLV_Voluntariado.pdf>
43) MAISONET, G. 2010. El Impacto del Maltrato contra Envejecidos en el Componente Físico, Emocional y Social desde la percepción de cinco profesionales de la salud. Biblioteca del Congreso de EEUU: EEUU
44) MATUS, T. 2006. Apuntes sobre Intervención Social. Santiago de Chile. Documento Inédito. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/04/apuntessobreintervencionsocial.pdf>.
45) MARTÍNEZ, J. 2011. Métodos de investigación cualitativa. Nº 08 (1), 2011 julio– diciembre. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/viewFile/64/53>.

46) MARTÍNEZ, M. s.a. Hermenéutica y Análisis del Discurso como Método de Investigación Social. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://prof.usb.ve/miguelm/hermenyanalisisdisc.html>
47) MARTÍNEZ - SALGADO, C.2012. El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000300006>
48) MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL. 2011. Pobreza, desigualdad y oportunidades. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ipos/pobreza-desigualdad-oportunidades.html>
49) MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO. 2005. Serie de cuadernos de voluntariado cuaderno nº4 estudios de voluntariado: perfil de los voluntarios y su acción social. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/19025171.pdf>
50) MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO. 2011. Ley núm. 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016]<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143#volunta0>
51) PARRA, M. 2005. Fundamentos epistemológicos, metodológicos y teóricos que sustentan un modelo de investigación cualitativa en las ciencias sociales. Universidad de Chile: Santiago. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/parra_m/sources/parra_m.pdf.>
52) PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA. 2011. Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/PROFUNDIZAR_EN_EL_VOLUNTARIADO.pdf>
53) PROGRAMA DE VOLUNTARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS. 2011. Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo: Valores universales para alcanzar el bienestar mundial. Cap. 1, (1-14). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2011/SWVR/Spanish/SWVR20__11_%5BSpa%5D_full.pdf>
54) PROGRAMA DE VOLUNTARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS (VNU). 2015. Informe sobre estado del voluntariado en el mundo: Transformar la gobernanza. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.volunteeractioncounts.org/SWVR2015-frame/21337%20-%20SWVR%20report%20-%20SPANISH%20-%20web%20single%20pages.pdf>
55) SAAVEDRA, J. 2015. Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. Cinta moebio 53(135-146). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/viewFile/36718/38299>

56) STRAUSS, A., CORBIN, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Facultad de Enfermeria de la Universidad de Antioquia. Colombia. Editorial Universidad de Antioquia, Colección Combus.
57) SUTZ, J. 2014. Calidad y relevancia en la investigación universitaria: apuntes para avanzar hacia su convergencia. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. vol. 9. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.revistacts.net/files/Volumen_9_Numero_27/FINALES/CTS2FINAL.pdf>
58) RAE. 2016. Profesional. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://dle.rae.es/?id=UHxRBOS>
59) ROMÁN, A. 2011. La organización social: función y características. Medwave. Año XI, No. 12, Diciembre 2011. Open Access, Creative Commons. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.medwave.cl/medios/medwave/Diciembre2011/2/10.5867medwave.2011.12.5267.pdf>
60) ROMÁN, J. & IBARRA, S. 2011. Cómo es el voluntariado en Chile. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://psicologia.uahurtado.cl/2011/10/como-es-el-voluntariado-en-chile/>
61) RUIZ, J. 2012. Metodología de la investigación cualitativa.5°edición Vol15. Universidad de Deusto:Bilbao
62) VERA, D. 2007. Pobreza y voluntariado. Análisis crítico del discurso aplicado a tres programas sociales de la ciudad de Valparaíso. Última década nº26, cidpa Valparaíso, julio (147-177). [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.scielo.cl/pdf/udecada/v15n26/art08.pdf>
63) ZULUETA, S. 2003. La evolución del voluntariado entre 1990 y 2000. [en línea] [Consulta: 21 Noviembre 2016] <http://www.techo.org/wp-content/uploads/2013/02/CIS-N%C2%BA2-Evoluci%C3%B3n-del-Voluntariado-en-Chile-entre-1990-2000-Zulueta.pdf>

9. ANEXOS

Anexo 1 - Guiones de entrevista

Investigación sobre experiencias de Voluntariado Profesional

Representante de organización social	Voluntarios profesionales
Buenos días/buenas tardes. Mi nombre es Judith Muñoz, estudiante de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Durante este año estoy desarrollando mi proceso de tesis que se basa en realizar una investigación que busca comprender las experiencias asociados a la intervención desarrollada por el Voluntariado Profesionales. Esta entrevista tiene fines académicos por tanto se resguardará tu identidad y toda la información recopilada permitirá que la estudiante pueda llevar a cabo su proceso de tesis. 1.- Para comenzar me gustaría que me comentaras como llegaste a la organización en la que estás trabajando 2.- ¿Cuál es tu labor en esa organización? 3- ¿Cómo ha sido tu experiencia? 4.- Antes de solicitar un proyecto ¿Conocías en qué consistía el Voluntariado Profesional? 5.-¿Qué te motivó a solicitar el apoyo de un profesional voluntario? 6.- Me podrías describir el proyecto que desarrollaste junto al voluntario 7.- ¿Cómo ha sido tu experiencia con el voluntario? 8.- Si te tocara comentarle a alguien la labor que desarrolla un voluntario en una organización ¿Qué le dirías? 9.- Desde tu experiencia ¿crees que el voluntario estaba preparado para desarrollar la intervención? ¿por qué? 10.- ¿Qué aspectos destacarías de esta experiencia para tu desarrollo personal y profesional? 11.- ¿Cuáles creen que deben ser las características que debe tener una organización para que un proyecto tenga resultados fructíferos 12.- ¿Cuáles creen que deben ser las características que debe tener un profesional voluntario para que un proyecto tenga resultados fructíferos 13.- ¿Qué rescatarías del modelo de trabajo de Fundación Trascender? 14.- ¿Qué modificarías del modelo de trabajo de Fundación Trascender para mejorar la intervención? 13.- ¿Tienes algún comentario que agregar que aporte a la investigación y el conocimiento del Voluntariado Profesional?	Buenos días/buenas tardes. Mi nombre es Judith Muñoz, estudiante de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Durante este año estoy desarrollando mi proceso de tesis que se basa en realizar una investigación que busca comprender las experiencias asociados a la intervención desarrollada por el Voluntariado Profesionales. Esta entrevista tiene fines académicos por tanto se resguardará tu identidad y toda la información recopilada permitirá que la estudiante pueda llevar a cabo su proceso de tesis. 1.- Para comenzar me gustaría que me contaras ¿en qué estás trabajando actualmente? Y ¿qué rol desempeñas en esa organización? 2.- ¿Antes de ser parte de Trascender habías realizado algún tipo de voluntariado? 3.- ¿Qué te motivó a ser profesional voluntario? 4.- Cuando nos contactaste ¿conocías en que consistía el Voluntariado Profesional? 5.- ¿Qué te motivó a unirte a la red de voluntarios? 6.-Me podrías describir el proyecto que desarrollaste junto a la organización 7.- Desde tu apreciación ¿Cómo ha sido tu experiencia junto a la organización? 8.- Si te tocara contarle a un amigo o conocido las acciones que puede realizar un profesional voluntario ¿Qué le dirías? 9.- Desde tu experiencia ¿crees que la organización estaba preparada para recibir profesionales voluntarios? ¿por qué? 10.- ¿Qué aspectos destacarías de esta experiencia para tu desarrollo personal? 11.- ¿Cuáles creen que deben ser las características que debe tener una organización para que un proyecto tenga resultados fructíferos 12.- ¿Cuáles creen que deben ser las características que debe tener un profesional voluntario para que un proyecto tenga resultados fructíferos 13.- ¿Qué rescatarías del modelo de trabajo de Fundación Trascender? 14.- ¿Qué modificarías del modelo de trabajo de Fundación Trascender para mejorar la intervención? 15.- ¿Tienes algún comentario que agregar que aporte a la investigación y el conocimiento del Voluntariado Profesional?

Anexo 2- Modelo de consentimiento informado

Nombre del Proyecto: Experiencias de Voluntariado profesional en Organizaciones sociales. Sentidos y significados asociados a este modelo de intervención.

Investigador Responsable: Judith Muñoz

Afiliación del Proyecto: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Alberto Hurtado.

Estimada/o Participante:
Usted ha sido invitado a participar en el estudio "Experiencias de Voluntariado Profesional en Organizaciones sociales. Sentidos y significados asociados a este modelo de intervención". A cargo de la investigadora Judith Muñoz, estudiante de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

¿Cuál es el propósito de esta investigación?
La presente investigación tiene como objetivo "Comprender los sentidos y significados asociados a la intervención desarrollada por el voluntariado profesionales desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M". A través de este estudio se desea conocer cómo caracterizan los participantes al Voluntariado Profesional la intervención desarrollada por esta área y qué sentido les hace el ser parte de la red de Fundación Trascender

¿En qué consiste su participación?
Este estudio contempla en su diseño, contactar a las organizaciones sociales y voluntarios profesionales participantes de los proyectos de Fundación Trascender RM, considerando específicamente aquellas personas que están desarrollando actualmente un proyecto. Para llevar a cabo esto se contará a los participantes de estas intervenciones vía correo y/o llamadas telefónicos para invitarles a participar del estudio. Dicho estudio contempla la realización de entrevistas a ambas partes por parte del "investigador".
Su participación está vinculada a los espacios señalados. En una primera instancia, se le invitará a participar, y se le presentará el proceso de consentimiento, para llegar al momento de la lectura del presente documento. Posteriormente, se les contactará para invitarla/o a coordinar un espacio de encuentro que permita poder llevar a cabo la entrevista, la que cuenta con preguntas guías que buscan comprender su experiencia. Es importante señalarle que se desea contar con su autorización para grabar estas sesiones, de manera de trabajar con los audios en la reconstrucción de la información.

¿Cuánto durará su participación?
Para el proceso de la entrevista, la idea es poder reunirnos con usted una, con un máximo de 40 minutos. Dichos encuentros se realizarán en espacios acordados mutuamente, con el cuidado, de que sean propicios para desarrollar la conversación, resguardando la escucha, y la confidencialidad.

¿Qué riesgos corre al participar?
Por las características de la investigación, aseguramos que usted no corre peligro alguno, ya que la investigación busca reflexionar sobre la intervención desarrollada Voluntariado Profesional por medio de la información que usted nos proporcione. Si el participante queda con dudas específicas, se le brindará durante todo el proceso espacio virtual para que pueda hacer llegar sus sensaciones, reflexiones y pensamientos a la investigadora.

¿Qué beneficios puede tener su participación?
Los beneficios directos de este estudio para usted, serán que a través de esta investigación se busca recolectar información sobre su experiencia, permitiendo a partir de los resultados mejorar el modelo de trabajo con el que cuenta Fundación Trascender, siendo usted parte de todo el proceso en la medida que sea necesario. Al finalizar la investigación se le hará llegar un informe con los resultados los que posiblemente sean compartidos por medio de una reunión donde estén presentes todos los participantes.

¿Qué pasa con la información y datos que usted entregue?
Los investigadores mantendrán CONFIDENCIALIDAD con respecto a cualquier información obtenida en este estudio. Para ello se asegura que las transcripciones de las entrevistas se realizarán únicamente por la

investigadora. A cada transcripción se le brindará un código, siendo imposible vincular este código con sus datos de contacto. Los registros de transcripción se guardarán en una carpeta digital de la computadora de la investigadora personal a la cual solo ella tiene acceso. Los audios, será guardados en la mismas capeta digital, con un código diferente a la transcripción, y serán mantenidos por dos años (una vez finalizada la investigación), para posteriormente ser eliminados. En el caso de los consentimientos informados (este documento) una vez firmados, serán guardados por la investigadora en su domicilio.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse después de participar?

Usted NO está obligado de ninguna manera a participar en este estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin repercusión alguna.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a Judith Muñoz, estudiante de 5° año de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Su teléfono es el 75769441 y su email es jumunozs@alumnos.uahurtado.cl. Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactarse con Camila Veliz Coordinadora Académica de la Carrera de Trabajo Social UAH. cveliz@uahurtado.cl Teléfono 28897475

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.

_____ _____

Firma del/la Participante Fecha

_____

Nombre del/la Participante

_____ _____

Firma de la Investigadora Fecha

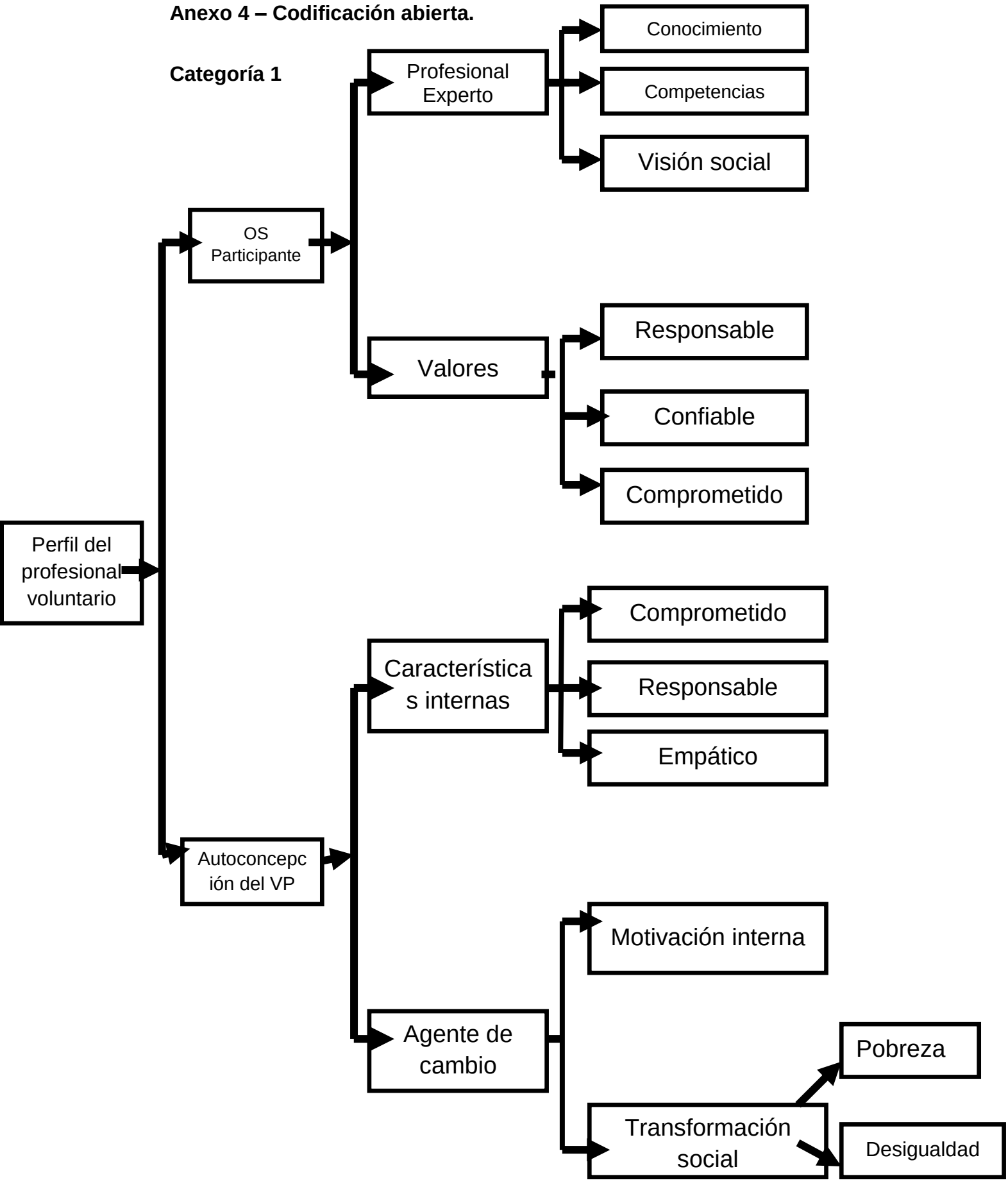
(Firmas en duplicado: una copia para el participante y otra para la investigadora principal)

Anexo 3 - Caracterización de la muestra entrevistada

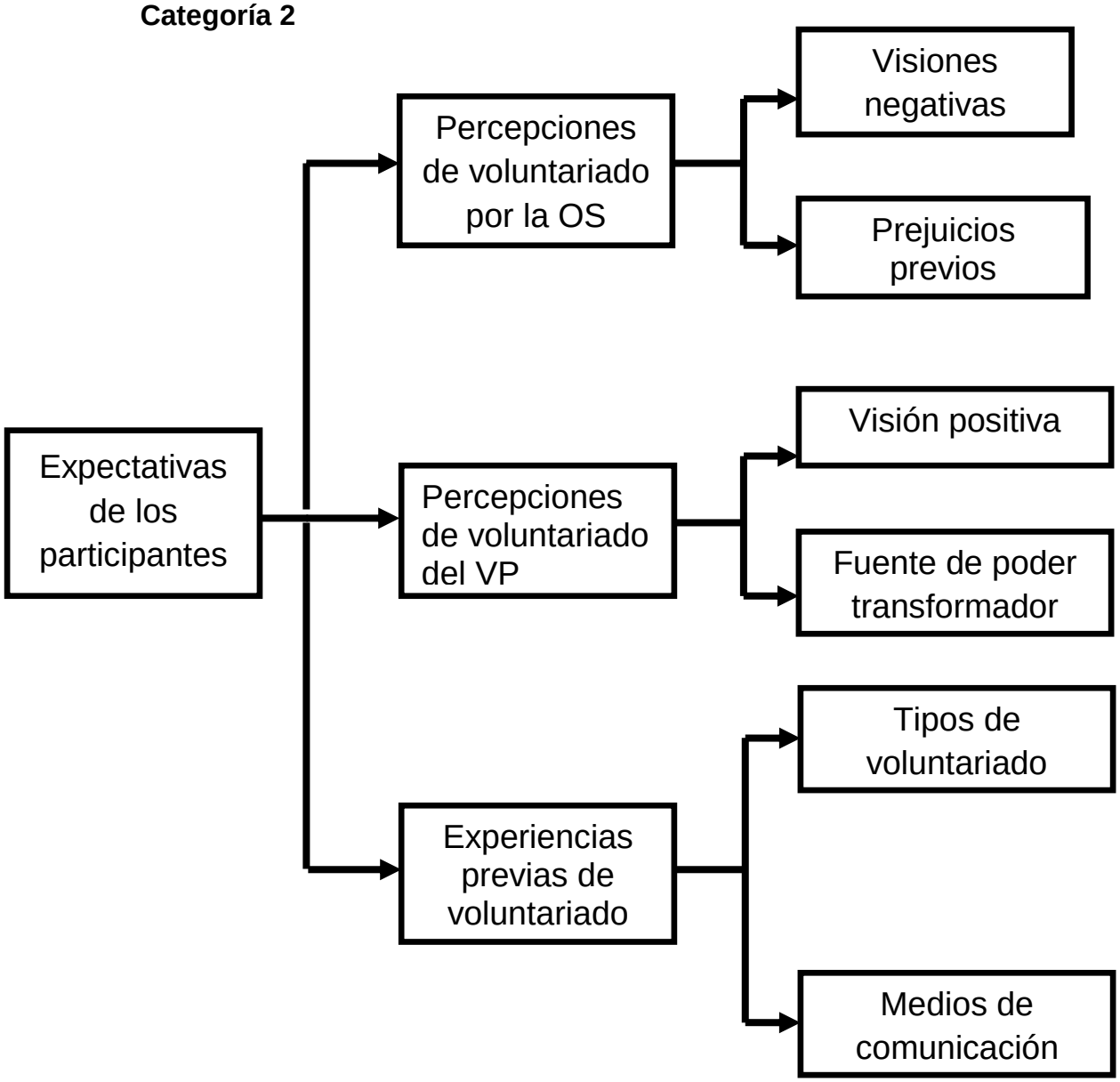
Entrevistados	Rol	Organización (OS)	Profesión/ cargo	Edad	Proyecto en los que han participado	Desenlace proyecto	Observaciones
N°1	Voluntaria	OS 1 Arte-Recreación	Ing Civil Industrial	35	Asesorar en la creación de un plan de financiamiento	Fallido	La asesoría duró un año, pero no se logró cumplir con el objetivo del proyecto ya que la organización no tenía los elementos para realizar el plan de financiamiento por tanto se comenzó a construirlos
N°2	Representante		Director ejecutivo	55			
N°3	Voluntario	OS 2 Salud	Ing Comercial	27	Realizar un diagnóstico organizacional	Exitoso	Se realizó el diagnostico, entrevistando a los distintos grupos que pertenecen a la organización
N°4	Representante		Directora ejecutiva	60	Realizar una planificación estratégica	En curso	
N°5	Voluntario	OS 3 Discapacidad	Antropólogo	29	Asesorar en la postulación de un fondo	Exitoso	El voluntario que ayudó a complementar el formulario, y estuvo presente en toda la etapa de análisis de adjudicación
N°6	Representante		Comunicaciones	45			
					Realizar una planificación estratégica	Fallido	
					Asesoría en la postulación a Fondo	Exitoso	Proyecto exitoso ya que se logró realizar la postulación independiente de que no haya sido adjudicado
N°7	Voluntaria	OS 4 Medioambiente	Abogado	33	Asesoría sobre la ley de donaciones	En curso	
					Dictó taller de ley de donaciones	Exitoso	Taller organizado por Trascender, dictado a 15 organizaciones aproximadamente
N°8	Voluntaria	OS 5 Adopción	Socióloga	48	Asesorar en la sistematización de los casos	Fallido	Se buscaba realizarla sistematización pero la fundación no facilitó el material para que fuera revisado por la voluntaria.
					Realizar una planificación estratégica	Exitoso	Realizó la primera planificación estrategia de F. Trascender
N°9	Representante	OS 6 Discapacidad	Comunicaciones	28	Mejorar la página web de la fundación	Exitoso	El proyecto fue exitoso ya que se reestructuro el sitio de acuerdo a las necesidades de la fundación
					Asesorar en la colecta anual	Fallido	El voluntario tuvo problemas personales que le impidieron llevar a cabo el proyecto

Anexo 4 – Codificación abierta.

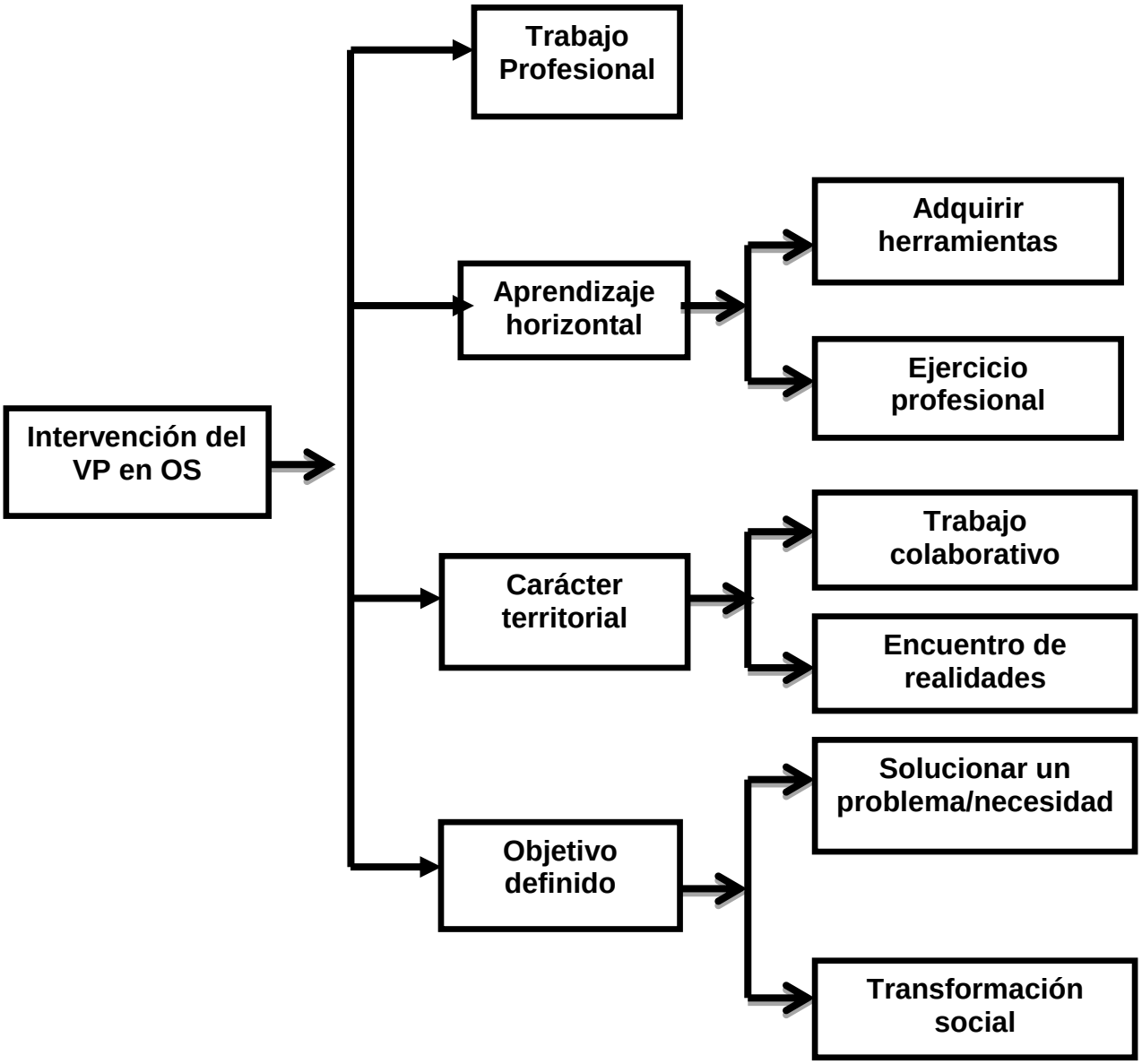
Categoría 1



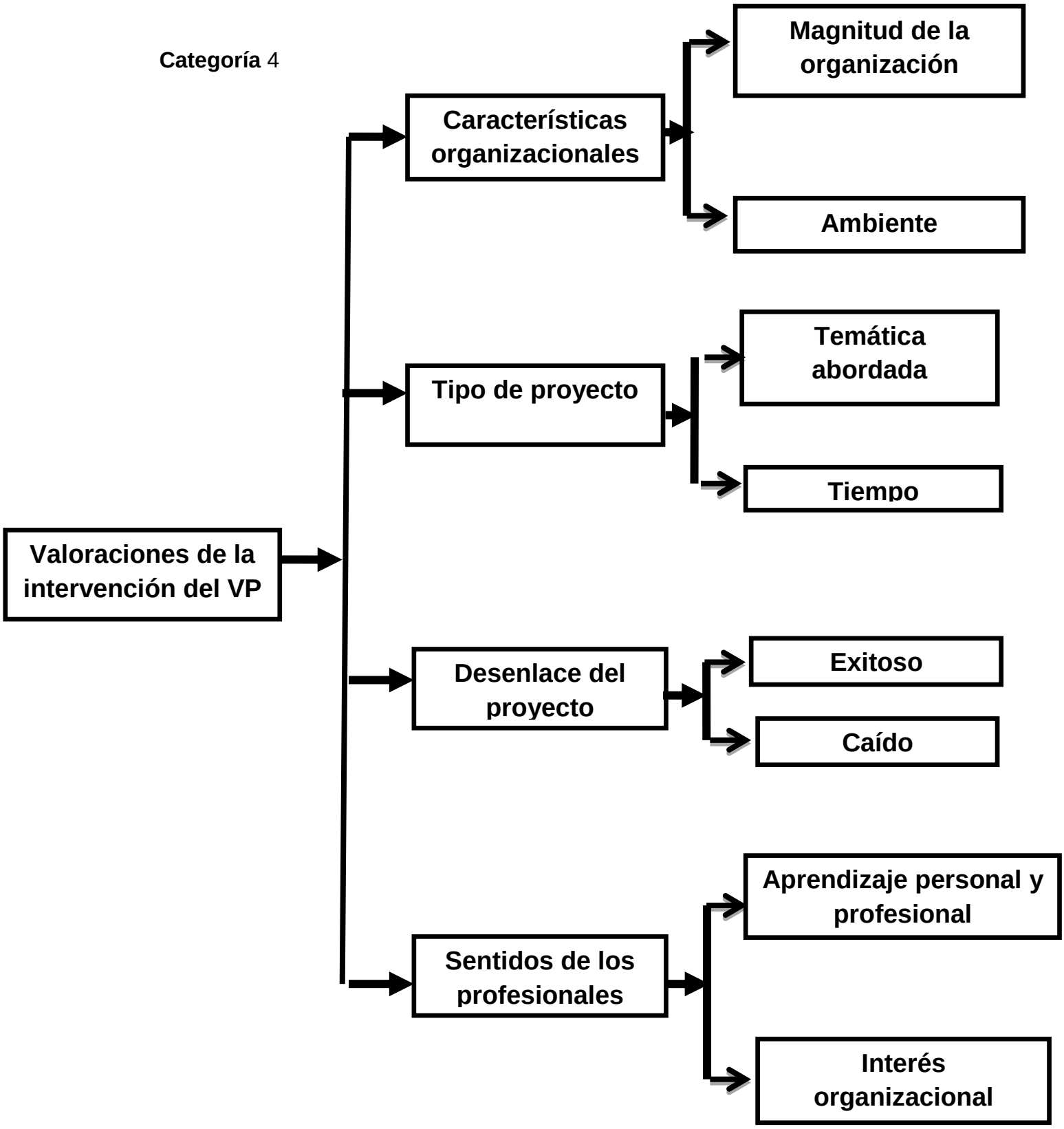
Categoría 2


Expectativas de los participantes
Percepciones de voluntariado por la OS
Visiones negativas
Prejuicios previos
Percepciones de voluntariado del VP
Visión positiva
Fuente de poder transformador
Experiencias previas de voluntariado
Tipos de voluntariado
Medios de comunicación

Categoría 3


Intervención del VP en OS
Trabajo Profesional
Aprendizaje horizontal
Adquirir herramientas
Ejercicio profesional
Carácter territorial
Trabajo colaborativo
Encuentro de realidades
Objetivo definido
Solucionar un problema/necesidad
Transformación social

Categoría 4


Valoraciones de la intervención del VP
Características organizacionales
Magnitud de la organización
Ambiente
Tipo de proyecto
Temática abordada
Tiempo
Desenlace del proyecto
Exitoso
Caído
Sentidos de los profesionales
Aprendizaje personal y profesional
Interés organizacional

Anexo 5 – Codificación axial

Codificación Axial 1

Contexto: Intervención desarrollada por Profesionales Voluntarios desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M

Fenómeno: Caracterización de los profesionales voluntarios como factor que incide en el significado que se le atribuye a la experiencia de voluntariado desde los actores participantes

Condiciones causales: A través de los relatos de los participantes, se logra reconocer que los sentidos y significados asociados a las intervenciones desarrolladas, están relacionados con el perfil que caracteriza al voluntario de Trascender, señalando que son personas comprometidas, profesionales, responsables, que son agentes de cambio y que por tanto eso permitió que el trabajo pudiera llevarse a cabo de manera óptima, como lo menciona una de las voluntarias lo importante es el compromiso el resto viene por añadidura.

Condiciones contextuales: Profesionales voluntarios que si bien no poseen un perfil homogéneo, todos comparten características comunes que son valoradas por los participantes y que al agruparse construyen la definición del área de Voluntariado Profesional. Algunas de estas son, que son voluntarios que poseen enseñanza superior, que son profesionales de diferentes profesiones pero todos poseen una visión social sobre lo que hacen que les lleva a preocuparse por el otro y que en base a eso buscan responder a una necesidad de la organización para mitigar los problemas que presenta.

Condiciones intervinientes: Existen elementos que pueden modificar el perfil de los profesionales voluntarios, y que están relacionados con el tipo de proyecto que solicitan las organizaciones, principalmente el área de conocimiento y expertis en que se desenvuelve el profesional voluntario. Como mencionan algunos de los entrevistados, no es posible reconocer un perfil del profesional voluntario, si no se tiene en consideración las habilidades y competencias que debe tener el voluntario para desarrollar el proyecto, aunque sí deben existir ciertos mínimos que son características internas que distinguen al profesional de Trascender. Asimismo existe otro elemento que puede incidir en la percepción de los participantes que se relaciona con el escaso compromiso y disponibilidad

para integrar al voluntario en las dinámicas organizacionales, impidiendo el desarrollo efectivo del proyecto.

Estrategias Acción/interacción: Un elemento que caracteriza a los profesionales voluntarios y que incide en la opinión de los participantes, son las acciones que realizan en el transcurso del proyecto, donde el profesional voluntario se interioriza en la temática de la organización, si es necesario profundiza en algún tema en particular, se ponen a disposición de las organizaciones para asesorarlas y ayudar a implementar el objetivo que presenta el proyecto. Además de reunirse periódicamente con esta para generar una intervención de manera colaborativa con la organización.

Consecuencias: Las consecuencias que poseen estas acciones/interacciones, se relacionan con que las personas que desarrollan proyectos junto a estos profesionales se quedan con una mirada positiva sobre el voluntariado, debido a que se logran cumplir los objetivos propuestos. Asimismo, permite que las personas después de esta experiencia tengan en consideración el Voluntariado Profesional para futuras intervenciones, además de que estas características permiten construir un perfil del profesional voluntario.

Codificación Axial 2

Contexto: Intervención desarrollada por Profesionales Voluntarios desde las experiencias de los actores participantes en los proyectos de Fundación Trascender R.M.

Fenómeno: Intervención de carácter transformador que dota de sentido la experiencia.

Condiciones causales: Los relatos de los participantes dan cuenta de que la intervención que desarrollan los profesionales voluntarios, se caracteriza por atributos valorativos. Cuando se les pregunta cómo podrían definir el Voluntariado Profesional, señalan que es una experiencia muy buena, porque reconocen que existen personas comprometidas e interesadas en apoyarlos y así generar cambios que permitan mejorar la gestión de la organización. Asimismo, destacan el

aprendizaje horizontal que se produce en la intervención, y que el profesional siempre estuvo presente construyéndose un lazo hasta después de haber terminado el proyecto.

Condiciones contextuales: La intervención desarrollada por profesionales voluntarios se caracteriza por ser un trabajo profesional no remunerado, o sea que considera la intervención desarrollada con la misma importancia que cualquier actividad realizada en su trabajo remunerado. Asimismo, reconocen posterior a la intervención que el profesional voluntario es un agente de cambio que les entrega herramientas que ellos pueden utilizar para mejorar su organización.

Condiciones intervinientes: Lo que altera el desarrollo de la intervención y su carácter transformador, está dado por el compromiso que poseen ambas partes a la hora de iniciar el proyecto, como se menciona en una de las entrevistas una de las intervenciones no logró los resultados esperados porque las personas de la organización no estaban disponibles para desarrollar la intervención con la voluntaria, elemento que puede ser justificado por la magnitud de la organización, debido a que si es muy reducida las personas estarán a cargo de muchas actividades, dejando al voluntariado como actividad de menor relevancia. En el caso del voluntario cuando este se solicita el apoyo pero no cumple con los acuerdos de la reunión inicial.

Estrategias Acción/interacción: Las partes se comprometen y se reúnen de manera periódica para llevar adelante el proyecto, se proporciona el material necesario y se genera un clima de trabajo acogedor que incita al voluntario a seguir apoyándolos.

Consecuencias: Permite que las organizaciones y los voluntarios tengan una experiencia del proyecto, que genera que independiente de que se haya o no cumplido el objetivo de este, existió un aprendizaje y que la organización no es igual a cuando llegó el voluntario, o sea la transformación no se visualiza con resultados concretos pero si en la experiencia que ambos actores vivieron, permitiendo que el vínculo se mantenga activo.