

Ingeniería en comunicación social del voluntariado en organizaciones de la sociedad civil en Puebla

Engineering in social communication of volunteering in organizations of the civil society in Puebla

Engenharia de comunicação social do voluntariado em organizações da sociedade civil em Puebla

Gema Mateo Pacheco

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

mp.gem@hotmail.com

Fecha de recepción: 15 de noviembre de 2016

Fecha de recepción evaluador: 3 de diciembre de 2016

Fecha de recepción corrección: 6 de diciembre de 2016

Resumen

El fenómeno del Voluntariado, como espacio creador de tejido social, varía de acuerdo al espacio donde se desarrolla. Por tanto, esta investigación se enfoca en el voluntariado de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en Puebla. Si bien esta actividad es una expresión de una sociedad solidaria, se requiere reconocer los componentes de articulación necesarios para consolidarse como una forma de participación. En este sentido, la investigación se lleva a cabo bajo el lente de la Ingeniería en Comunicación Social, complementándose con teorías que exponen el valor de esta actividad y el alcance que puede tener al utilizar las nuevas tecnologías de comunicación (NTIC) como herramienta que genera un nuevo intercambio de opiniones para una mayor colaboración. A través de entrevistas a profundidad con los coordinadores de voluntariado en Puebla se identificará cuál es el modelo de operación que se lleva a cabo al realizar esta actividad y cuáles son los elementos que lo deterioran, fortalecen o articulan. Este diagnóstico está encaminado a la primera etapa de la ingeniería en comunicación social, y posteriormente se puedan proponer formas de intervención que lo refuercen.

Palabras clave: Voluntariado, Ingeniería en Comunicación Social, NTIC, Organizaciones de la Sociedad Civil, Participación.

Abstract

The phenomenon of Volunteering, as a space that creates social structure, varies according to the space where it develops. Therefore, this research focuses on the volunteering of Civil Society Organizations (CSOs) in Puebla, Mexico. While this activity is an expression of a solidarity society, it is necessary to recognize the components of articulation necessary to consolidate it as a way of participation. In this sense, the research is carried out under the lens of Engineering in Social Communication, complemented with theories that expose the value of this activity and the scope that can have as using the new technologies of communication (NICT) as a tool that generates a new exchange of views for further collaboration. Through in-depth interviews with the volunteer coordinators in Puebla, the operation model will be identified and which are the elements that deteriorate, strengthen or articulate it. This diagnostic is directed to the first stage of the engineering in social communication, and later will be possible to propose forms of intervention that reinforce it.

Key Words: Volunteering, Engineering in Social Communication, New Technologies of Communication, Civil Society Organizations.

Resumo

O fenômeno do Voluntariado, como espaço que cria estrutura social, varia de acordo com o espaço onde se desenvolve. Por isso, esta pesquisa focaliza o voluntariado de Organizações da Sociedade Civil (OSCs) em Puebla, México. Embora esta atividade seja expressão de uma sociedade solidária, é necessário reconhecer os componentes de articulação necessários para consolidá-la como forma de participação. Nesse sentido, a pesquisa é realizada sob a ótica da Engenharia em Comunicação Social, complementada com teorias que expõem o valor desta atividade eo escopo que pode ter como utilizar as novas tecnologias de comunicação (NTIC) como ferramenta que gera um Uma nova troca de pontos de vista para uma maior colaboração. Através de entrevistas em profundidade com os coordenadores voluntários em Puebla, o modelo de operação será identificado e quais são os elementos que a deterioram, fortalecem ou articulam. Este diagnóstico é direcionado ao primeiro estágio da engenharia em comunicação social, e posteriormente será possível propor formas de intervenção que a reforcem.

Palavras Chave: Voluntariado, Engenharia em Comunicação Social, Novas Tecnologias de Comunicação, Organizações da Sociedade Civil.

Introducción

El voluntariado, entendido como aquella actividad que se realiza por decisión personal, sin esperar una remuneración a cambio, donde el individuo se involucra de manera consciente y comparte sus habilidades y conocimientos para mejorar las condiciones de comunidades o grupos vulnerables, se ha realizado en diferentes regiones y periodos de la humanidad.

En la concepción de Lambán, Martínez y Gracia (2012), el voluntariado se establece como una forma de participación, el cual contiene características propias de acuerdo al espacio-territorio donde se desenvuelve.

Las personas involucradas en el voluntariado tienden a ser más solidarias, pero además a ser ciudadanos participativos al reconocer situaciones vulnerables y tratar de modificarlas. En este sentido, el voluntariado está convirtiéndose en un agente transformador en la sociedad. Además, se habla del crisol de valores y estructuras a las que contribuye para la edificación de una sociedad comunitaria y accesible (Renes y López, 2011).

Asimismo, se reconoce que las nuevas tecnologías de la información han tomado relevancia en los últimos años, siendo una herramienta importante para las organizaciones de la sociedad civil, las cuales dirigen gran parte de sus mensajes y comparten experiencias, datos e información a través de las redes sociales. Son el nuevo umbral donde se “dota al ciudadano de los instrumentos exponenciales para cambiar las relaciones de poder en la esfera de la comunicación y, por ende, en la esfera del poder político” (Aguirre, 2013, p. 136).

No obstante, México presenta bajos niveles de voluntariado respecto a otros países. Investigaciones como la de Hodkingson (2001), revelan que cuenta con menores porcentajes de participación voluntaria a nivel Latinoamérica; Colombia cuenta con un 48%, Perú 31%, Argentina 20% y México menos del 10%. Ante este panorama, se realiza la presente investigación para identificar el modelo de operación actual del Voluntariado y reforzarlo.

Marco Teórico

La teoría que guía esta investigación es la Comunicología, con la aplicación de la Ingeniería en Comunicación Social que permite diagnosticar e intervenir en la realidad respecto al objeto de estudio. El marco en que se inserta la propuesta comunicológica es en la teoría de los Orígenes de la Sociedad Civil, complementándose con la conceptualización de autores que exponen sobre el Voluntariado.

Comunicología e Ingeniería en Comunicación Social

Una ciencia de la comunicación posible surge con la Comunicología, donde se propone una visión integral de lo social. A partir de ella, se pueden observar y entender las formas y dinámicas de la vida, desde esa mirada es que se inserta el diagnóstico del fenómeno del Voluntariado.

Los inicios de esta disciplina están en el Grupo hacia una Comunicología Posible que dedicó varios años –desde el 2001- a la documentación y análisis para la organización del pensamiento comunicológico con el fin de acceder a la construcción de una ciencia general de la comunicación (Cardona, 2014, p.45).

Para ello, es necesario entender las figuras principales comunicológicas, las cuales refieren al sistema de información y el sistema de comunicación, que ayudarán a construir el modelo científico para comprender el objeto de estudio.

A su vez, dichos sistemas se asocian en cinco dimensiones, tres configuraciones y dos tendencias. Como Galindo (2014) lo explica:

Las dimensiones son la expresión, la interacción, la difusión, la estructuración y la observación. Las tres configuraciones son la teórica básica, que implica a las dimensiones de interacción y difusión, la metodológica, que implica a las dimensiones de expresión y estructuración, y la epistemológica, que implica a la observación. Y las dos tendencias son la de dominación y la de colaboración. Desde esta triple organización constructiva es posible armar un esquema de la vida social, y por tanto de cualquier fenómeno o ámbito de lo social así observado (p.20).

Esta composición permite señalar que los sistemas de información son aquellas características que nos prescriben, la cultura, formas y modos de ser una sociedad, organización o familia. Cuando esas formas se reproducen y mantienen se puede hablar de la conformación de un sistema de comunicación, “lugar en donde el presente se verifica, el momento en que los diversos sistemas de información pertenecientes a una ecología social determinada se relacionan entre sí y con las situaciones concretas” (Galindo, 2014, p.21).

Siguiendo este orden de ideas, se registran los elementos que conforman los sistemas de información del Voluntariado en las OSC. Se observará y describirá cuáles son más probables a interactuar entre sí, para reforzarse y perpetuar la actividad o por el contrario, qué sistema de información está alterando a los demás, provocando una alteración que lo debilita.

Tales dinámicas son lo que Galindo (2014) señala como un sistema de comunicación interacción-colaboración o de difusión-dominación.

Cuando dos sistemas de información buscan alterar sus mutuas formas en coordinación, para beneficio de ambos, entonces tenemos una tendencia elemental expresada en la forma de un sistema de comunicación interacción-colaboración. Cuando

un sistema de información busca poner en su forma a otro sistema de información, la tendencia elemental que aparece expresada es la de un sistema de comunicación difusión-dominación (p.21).

Para realizar dicho trabajo, la Ingeniería en Comunicación Social define que primero deben identificarse las configuraciones de los sistemas de información y comunicación antecedentes, es decir, del presente hacia el pasado. De esta manera se podrán apuntar las trayectorias que muestren tendencias de colaboración o dominación. Una vez que se obtenga tal panorama se podrá llevar a cabo la segunda parte del trabajo en Ingeniería, la cual refiere a aquellas tendencias del futuro, “haciendo la hipótesis de lo que según se observó en la reconstrucción del pasado puede seguir sucediendo o no hacia el futuro” (Galindo, 2014, p. 23).

Por ser un proyecto de investigación desde una perspectiva de ingeniería, se contemplan dos vertientes: el diagnóstico del fenómeno y la intervención o diseño de soluciones.

Esta investigación se llevará a cabo durante esa primera vertiente, para reconocer e identificar las trayectorias y características de los sistemas de información y comunicación que dan forma al Voluntariado en Puebla. Descubrir cuáles son las dinámicas que más ocurren en este fenómeno, sean tendencias de dominación o de colaboración, permitirán obtener apuntes valiosos para avanzar hacia la segunda etapa de la Ingeniería e intervenir para que el trabajo voluntario opere bajo modelos que lo refuercen y mejoren.

Con tales conceptos en mente, este trabajo implica dos procesos: el de reconstrucción, de los sistemas de información, las trayectorias del pasado al presente; y el de prospectiva, al apuntar tendencias, del presente al futuro, que refuercen el modelo de operación del Voluntariado. Las teorías y conceptos que a continuación se desarrollan se analizarán bajo las figuras comunicológicas ya mencionadas.

Sociedad Civil

Los autores Salamon y Anheier (1996) manifiestan que los orígenes de una sociedad civil se dan a finales de los años 70, ante las fallas del gobierno, la existencia de una ciudadanía más heterogénea y las diferencias de opinión cada vez más recurrentes.

En tales circunstancias, la gente opta por las organizaciones sin fines de lucro para suministrar los bienes públicos que no pueden asegurar, ya sea a través del mercado o del Estado. Por lo tanto, las organizaciones sin fines de lucro funcionan para satisfacer la demanda insatisfecha de bienes colectivos dejó atrás como resultado de fallos tanto del mercado y el Estado. (Salamon y Anheier, 1996, p. 12)

El concepto de sociedad civil es recuperado por los actores sociales en la búsqueda de la recuperación de la democracia y participación. En dicha conceptualización, “los

principios de autonomía individual y derechos; de participación y representación, propios de la tradición democrática y de asociación civil, son incorporados” (Olvera, 2000, p. 7).

Esta capacidad de colaboración se ha visto reflejada en la creación de organizaciones que ejecutan acciones o programas para el desarrollo social dentro de un determinado contexto. La característica principal en dichas asociaciones es proporcionar un espacio donde los individuos intercambien aprendizajes y trabajen de manera conjunta.

Se concibe a la sociedad civil como un espacio donde individuos y asociaciones “proyectan su acción hacia la construcción de ciudadanía participativa y otros actores sociales individuales que se constituyen en referentes sociales o que conforman colectivos transitorios o permanentes” (Roitter, 2004, p. 29), como puede ser el caso de movimientos sociales o expresiones formalizadas en organizaciones.

Como bien apunta Chávez (2003), “estos momentos indican la necesidad de integrar formas diferentes de participación y de organización social, que rompan con el clientelismo y que tengan mayor trascendencia e impacto en la sociedad” (p. 29). Así se conforma un espacio imaginario donde los individuos, conscientes de su entorno, buscan participar en organizaciones creadas por ellos mismos para proponer alternativas.

Organizaciones de la Sociedad civil (OSC)

Si hay que mencionar un elemento fundamental en todo el entramado y cruce de expresiones que se dan dentro de una sociedad es el derecho al asociacionismo.

Tocqueville manifestó que el arte de asociación en una democracia era la única manera en que los ciudadanos podían mantener su libertad del poder del gobierno, incluso de uno benevolente. Asociarse permite la libertad del flujo de ideas, en maneras que los ciudadanos pueden ampliar sus mentes y corazones para lograr grandes hazañas. (Hodgkinson, 2001, p. 329).

Ante este derecho, surgen los individuos que se constituyen en organizaciones de la sociedad civil y que al conjuntar un número cada vez mayor en distintas democracias, se torna la mirada al llamado tercer sector.

Se concibe entonces un sector que “forma parte de un universo que produce servicios o es expresión de intereses o de proyectos y que, a tal efecto, trabajan en un espacio diferenciable de la órbita estatal y de las empresas” (Roitter, 2004, p. 21).

En este espacio simbólico se da el diálogo o enfrentamiento con el poder político y el poder económico, pero siguiendo la idea de Roitter (2004), las expresiones que aquí se manifiestan no están separadas ni asiladas de la esfera de lo político y lo económico, que serían los otros dos sectores, sino más bien se conforma como el escenario del conflicto y del consenso social. En éste se procesan y articulan opiniones,

representaciones —en los dos sentidos: representación política y representaciones de lo social—, así como acuerdos y enfrentamientos.

Siguiendo esa línea, la cuestión en realidad es qué rol pueden jugar algunas de las organizaciones que conforman el tercer sector para promover la ampliación de los derechos de ciudadanía. Ya no de contraponer un sector con otro, sino de veras ocuparse en la contribución de una mayor participación.

Las características con las que cuentan estas organizaciones son: poseer una estructura organizada, de carácter privado, es decir separadas del gobierno, no tener fines de lucro acumulativo, que implica algún grado significativo del voluntariado y que persiguen fines para beneficio de la sociedad (Salamon y Anheier, 1996).

El objeto de estudio en esta investigación, son aquellas organizaciones de la sociedad civil en donde se realiza voluntariado en Puebla y que cuentan con las características que los teóricos establecen para ser consideradas como tal.

Voluntariado

Desde estas manifestaciones del fenómeno asociativo, que deriva de las complejas conexiones y lazos sociales (Calvillo y Favela, 2003), se observa al voluntariado como escenario donde se conforma un tejido social.

El denominado Voluntariado Social (Olate, 2009) requiere sinceridad y compromiso por parte del voluntario para lograr una verdadera inmersión en las vidas de aquellos con los que interactúa, ello refiere a una concepción más integral del voluntariado.

Hodgkinson (2001) reúne un compendio de las funciones del Voluntariado entre las que se encuentra ser un vínculo entre los sectores, es decir que pueda lograr que el sector público y privado trabajen en conjunto para perseguir fines de la sociedad; y alentar y construir una ciudadanía activa, donde se provean oportunidades de inclusión para los individuos y de participación.

Otros autores plantean que existen características que forman parte del voluntariado, como son la empatía y concluyen que “difícilmente puede esperarse que la gente contribuya a disminuir las necesidades de un entorno donde no se siente integrada” (Espinosa, Laca y Mayoral 2013, p. 197). Se entiende así al voluntariado como una actividad que también genera capital social e identidad entre los integrantes que la realizan.

Esta investigación va encaminada al análisis de un voluntariado activo, no solo marcado por la buena voluntad de una persona, sino que conlleva una conciencia real, de

canalizar sus conocimientos en función de una sociedad incluyente con los grupos más vulnerables, abierta al diálogo y receptiva para la creación de vínculos colectivos.

Por ello, la creación de redes es esencial en el voluntariado; de manera interna producirá un fortalecimiento de las actividades que se llevan a cabo y de manera externa podrá ampliarse el rango de participación de quienes las realizan.

Si las entidades de sociedad civil están interactuando con otras organizaciones donde el voluntariado se concibe como una parte fundamental de sus labores, se están creando articulaciones que permiten incluir y movilizar voluntarios, reforzando la causa que persiguen y fomentando interacciones.

Reconocer la articulación que se genere en el voluntariado, será clave para reforzar la construcción de tejido social. Como Amtmann (1997) señala, se requiere que entre los agentes claves, en este caso voluntarios, se establezcan instancias de articulación pues “una sociedad está articulada cuando sus integrantes se interrelacionan en función de sus objetivos comunes” (p. 7). Así, la esencia de esta actividad es la decisión personal de involucrarse, de traspasar su realidad para encontrarse con otras y generar colectividad.

Al hablar sobre el porcentaje de personas que han realizado esta actividad, Butcher (2008), encontró que de la población adulta en México, el 69% ha participado alguna vez en labores voluntarias, el 71% de la población rural ha realizado acciones solidarias y en menor porcentaje el 65% de zonas urbanas.

Otros autores han encontrado hallazgos de que el voluntariado tiende a ser juvenil, son “las sucesivas generaciones juveniles agentes de cambio para la reproducción social, incorporando las innovaciones a las prácticas y a la estructura social” (Alcoceba, 2013, p. 185), de esta manera también las nuevas tecnologías de comunicación e información tiene cada vez mayor presencia en el espectro público y juegan un papel importante para la transmisión de mensajes con contenido social que promueven las organizaciones donde se realiza voluntariado.

Son los jóvenes aquellos actores que dan uso a estas NTIC, y es esta inserción la que ha generado un “desarrollo de la acción colectiva y movilización, como herramientas destinadas a la comunicación y transmisión de contenidos” (Cárcar, 2015, p. 129), ello ha cambiado el significado de la participación, convirtiéndose en medios de movilización y creadores de vida social.

Voluntariado en Puebla

Tal como Galindo (1994) manifiesta en su trabajo sobre *Cultura mexicana en los ochenta*, Puebla es parte de una demografía de composición intensa con una urbanización concentrada en los polos tradicional-coloniales.

El panorama configurador de aquella década, y podría decirse que aún hasta la actualidad, es de una sociedad de enfrentamiento de dos fuertes tendencias “la conservadora y tradicional, que fija al mundo en la religión, la moral y una vida económica comercial de poco alcance; y la innovadora y moderna, que mueve al mundo hacia la industrialización [...] el individualismo, la vida civil y laica.” (Galindo, 1994, p. 90).

La sociedad civil entonces emerge desde un contexto complejo, donde lo moderno y lo tradicional se combina, donde las matrices que dan vida al entramado civil tienen que ver con esas dos tendencias.

La tradición y varios siglos de orden social lo configuran en una sociedad doméstica donde la familia y sus redes son el centro de la vida social e individual [...] lo que se expresa claramente en la importancia de la iglesia católica, en los valores que concentran patrimonio y vida privada [...] Enfrente está la sociedad moderna, democrática, pública, de individuos organizados, de relaciones racionales más que efectivas. Esta sociedad pública se muestra poco a poco en las revoluciones del siglo veinte, y va conmoviendo a la tradición y lo premoderno. (Galindo, 1994, p. 109)

Tales cualidades de la sociedad en Puebla dieron forma a la gestación de una sociedad civil, que sin duda también contenían elementos externos que ocurrían a nivel nacional. Es en esta época de los años ochenta que “el ciudadano irá requiriendo una redefinición, también un nuevo status y guía de acción” (Galindo, 1994, p. 123). En todo este entramado social, el ciudadano adquiere una conciencia solidaria y de colaboración, donde las personas se organizan y hacen frente a distintas problemáticas.

Ya en los noventa la sociedad civil también se desarrolla, influenciada por los cambios ocurridos a nivel nacional, Puebla se coloca como un estado cosmopolita y cuna de nuevas generaciones que buscan participar e involucrarse en movimientos u organismos, que den soluciones a problemáticas sociales.

En la actualidad, de acuerdo al Centro Mexicano para la Filantropía A.C (CEMEFI), en su directorio de organizaciones acreditadas 2015, se reconoce que en el estado de Puebla existen 41 asociaciones, fundaciones y ONG. 36 se dividen en fundaciones de universidades o empresariales, y asociaciones dedicadas a la recaudación de fondos. Solo 5 organizaciones desarrollan el concepto de voluntariado invitando a los jóvenes a involucrarse en sus actividades, las cuales además cuentan con página web, redes sociales y portafolio fotográfico de evidencia de su trabajo.

Investigaciones como la de Fonseca (2015) muestran que en octubre del 2013 el Registro Federal de las OSC tenía registradas 828 en el estado de Puebla, sin embargo también se señala que no todas tenían un estatus activo, lo cual “evidencia su alta volatilidad, pues alrededor de 10% dejaron de realizar actividades” (p. 95).

Una revisión más actual sobre el registro de las OSC, es la presentada en la base de datos 2015 del Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), donde se observa que las organizaciones existentes en Puebla son 97. Las cuales tienen registro en los siguientes municipios:

Cuadro 1.

Municipios que cuentan con registro de AC, ONG o Fundaciones.			
Acajete	Amozoc	Benito Juárez	Coronango
Cuatlaningo	Huachinango	Huejotzingo	Libres
Miguel Hidalgo	Puebla	San Andrés Cholula	San Matías Tlalancaleca
Tehuacán	Tlahuapan	Zacatlán	Zoquiapan

Elaboración propia con datos de INDESOL (2015)

68 pertenecen al municipio de Puebla y 13 de esas aparecen con el estatus de Inactivas, sin embargo, INDESOL no ha quitado del registro a esas organizaciones. 55 es la cifra correspondiente de las que aparecen Activas. Al hacer una búsqueda electrónica para conocer más sobre su visión, misión, objetivos y causa social, se encontró lo siguiente:

Cuadro 2.

Clasificación de AC, ONG y fundaciones que están Activas				
No.	Razón Social	Página web	Redes sociales	Promueven Voluntariado
3	ONG	Sí	Sí	Sí
12	Consultoría de ONG y AC	No	Sí	No
26	Fundaciones del tipo educativo, empresarial o religioso	Sí	No	No
12	ONG	No	No	No
53	Total			

Elaboración propia con datos de INDESOL (2015).

De las 5 OSC en CEMEFI y las 3 de INDESOL, hay una que aparece en ambas bases de datos. Al hacer la delimitación, existen 7 organizaciones que cumplen con los

registros legales que las avalan como OSC, además de que cuentan con registros de sus proyectos y promueven el voluntariado.

Sin embargo, el número se vuelve a reducir cuando al realizar una segunda búsqueda, en el año 2016, y verificar que en dichas OSC se realiza voluntariado, tres se descartaron ya que no establecen como uno de sus objetivos convocar a voluntarios, pues funcionan más como OSC consultoras que realizan alianzas con otras instituciones y les brindan capacitaciones, por lo cual quedan 4 OSC.

El tiempo de existencia de estas organizaciones es más efímero que estable, aunado a ello la falta de transparencia y evidencia de los proyectos de las que permanecen causa escozor, mostrando que pese a tener un registro oficial no significa que están generando una real labor social.

Por su parte, existen otras OSC de origen internacional instaladas en la ciudad de Puebla, que no están en la base de datos de ninguna de los organismos mencionados, pero que cuentan con el registro de validez de sus proyectos y que además promueven a través de sus plataformas digitales la colaboración de los jóvenes en el voluntariado.

En el otro lado de la balanza, las expresiones voluntarias también pueden manifestarse de manera informal, como Butcher (2008) lo expone, “acciones aisladas y sencillas de carácter individual... Espontáneas o informales de expresión solidaria” (p. 30).

Investigaciones en otros países, como Sudáfrica, demuestran que este tipo de voluntariado espontáneo, al ser realizado fuera de una OSC, sobrepasa a los que laboran dentro de estructuras formales y registradas.

En Puebla se puede observar un voluntariado realizado en colectivos, organizaciones que como tal no están registradas en INDESOL, o por grupos de jóvenes que de vez en vez se reúnen y realizan trabajo voluntario en barrios, sin embargo, tales manifestaciones coexisten en un amplio espacio del cual todavía no se tiene conocimiento.

Es importante resaltar que las acciones voluntarias comprenden un amplio rango, tanto de espacios donde se pueda realizar, causas a las cuales atender y actividades diversas, que no son exclusivas de grupos formales de la sociedad civil, sino que también son prácticas que pueden llevarse a cabo sin pertenecer a cierta organización. Como primera aproximación de la labor de investigación de quien escribe este apunte, interesa el voluntariado realizado en OSC, entendido como generador de vida comunitaria, del desarrollo de una conciencia social por quien lo lleva a cabo para adentrarse en un espacio donde distintas realidades confluyen y de la creación de una sociedad que genere alternativas desde los ciudadanos.

Metodología

El enfoque con que se aborda la investigación es a partir de la Ingeniería en Comunicación Social y una metodología de investigación-acción. Con el método cualitativo, el instrumento que se aplica son entrevistas a profundidad a partir de una matriz etnográfica con los coordinadores de voluntariado en siete Organizaciones de la Sociedad Civil en Puebla.

Con ello, se describe el contexto y se identifican los elementos presentes en el voluntariado desde la mirada de los coordinadores de esta actividad, además de reconocer aquellas características o eventos que se conformaron en el pasado, sistemas de información, y cuáles han permanecido o cambiando dando paso a los sistemas de comunicación.

Las OSC seleccionadas son aquellas en donde se realiza voluntariado y contribuyen al logro de sus objetivos como organización, además de que comparten las características que las reconocen como parte de OSC del Tercer Sector. Por su parte, cada una persigue diferentes objetivos y se dividen en causas de desarrollo social, comunitario, salud, medio ambiente, cultural y educación.

A su vez, las OSC objeto de estudio donde se realiza voluntariado fueron sometidas por los siguientes criterios de selección:

- Transparencia de sus actividades
- Estructura Organizada
- Evidencia de Voluntariado
- Consistencia en sus objetivos

La mirada de investigación-acción, como López (1987) manifiesta, en su trabajo sobre uno de los fundadores de esta escuela de pensamiento Freire (1983), es partir de los problemas vitales de los agentes sociales que pueden ser grupos o individuos, en este caso el voluntariado. “Tras partir de los problemas prácticos de la existencia cotidiana, retorna a esa vida con la finalidad de ilustrar a los sujetos acerca de factores sociales que no habían advertido, así como acerca de posibles líneas de acción que les permitirán liberarse” (López, 1987, p. 116).

Para ello, es necesaria la aplicación de la Ingeniería en Comunicación Social que permita diagnosticar la realidad respecto al objeto de estudio, así se podrán identificar los sistemas de información y comunicación que componen el voluntariado en Puebla, reconociendo el debilitamiento o fortalecimiento de éstos, los cuales apunten hacia el reconocimiento de un modelo de operación.

Con esta metodología se pretende el autoconocimiento del mismo actor, de los propios voluntarios y organizaciones de la sociedad civil, a partir del diálogo para elevar su potencial colectivo y como creadores de redes sólidas para transformar la realidad.

El perfil de ingeniero social, como agente que diagnostica y puede intervenir, está pensada para ir más allá de la recopilación de información, pues se busca “compartir la impresión y el proceso con el llamado informante, formando en aquel un sentido antropológico de observación y análisis de su propia vida, con el fin de ser usado para mejorar sus condiciones de vida objetivas y subjetivas” (Galindo, 1987, p. 154), en este caso, de la concepción del Voluntariado, para reconocer las deficiencias y poder potenciar su práctica, al traspasar las barreras y se instale como una forma de vida social, como una plataforma de ciudadanos activos que puedan incidir en la esfera pública para el reconocimiento y formulación de problemáticas sociales.

Análisis de Resultados

Los apuntes que se han obtenido hasta el momento de esta investigación en Puebla se describen a continuación, así como algunas reflexiones sobre las posibles tendencias para un Voluntariado encaminado hacia un cambio social.

Entre los puntos que destacan para la concepción de este fenómeno es la fuerte presencia de un voluntariado juvenil, así es referido de parte de experiencias de voluntarios y coordinadores de voluntariado. El promedio de edad que realiza esta actividad es de 25 años, pero hay presencia de jóvenes desde los 17 años.

Las conceptualizaciones sobre voluntariado de cierta manera ya evocan al realizado en su mayoría por jóvenes, derivado de movimientos sociales o de la ruptura con el sistema y adentrarse a formas alternativas de formular soluciones.

Por su parte, también se observa que uno de los elementos del voluntariado es el involucramiento, los coordinadores señalan que quien realiza este tipo de actividad se sumerge en una reflexión de su entorno en particular para contrastarlo con el mundo en general, donde a la vez si se genera identidad, los lazos que se crean al realizar voluntariado tienen mayor sentido para los jóvenes.

Así, la generación de empatía y el intercambio de perspectivas coadyuvan a que las personas voluntarias consoliden una conciencia donde los valores colectivos comienzan a sobrepasar a los individuales.

Al hablar sobre el espectro de OSC existentes en Puebla, aún hay muchas de las cuales se puede decir, de acuerdo a la búsqueda y estudio de bases de datos de INDESOL y Cemefi, que siguen teniendo un perfil asistencialista, no se sabe hasta qué grado cooptadas todavía por el gobierno. Las actividades que realizan están faltas de integración y de formación de espacios donde las personas sean generadoras de acciones puntuales

para atender problemas o apoyar causas, en cambio, todavía persiste el modelo filantrópico de donativos monetarios pero que no genera tejido social.

El uso de las nuevas tecnologías de información es un elemento que ha estado cada vez más presente para fortalecer los mensajes generados desde el Voluntariado y lograr un acercamiento con más personas que quieran participar en esta actividad. Si bien, a nivel internacional esta herramienta se ha consolidado en el movimiento voluntario, a nivel nacional, particularmente a nivel local, las OSC donde se realiza voluntariado u organizaciones más informales a veces no cuentan con objetivos establecidos que les dé claridad en el uso de las redes sociales.

También se ha dado el caso en que, a pesar del buen manejo de las redes sociales, al lanzar convocatorias las personas reaccionan de manera positiva y se obtiene un buen número de seguidores, quienes comentan de manera virtual que quieren participar y hacen contacto, pero al momento de movilizar voluntarios y que hagan acto de presencia en las actividades a veces es más difícil.

En cuanto a otras problemáticas, los coordinadores de voluntariado señalan que existe falta de organización al interior de las OSC. Pero además, comentan que cuando estaban por establecer un equipo de trabajo, los voluntarios se van. Esto puede deberse ya sea a la falta de tiempo de la persona, por lo cual, dejan de asistir; o bien porque ese voluntario no se identificó totalmente con la causa de la OSC. Al llegar nuevos voluntarios es necesario volver a capacitarlos para colaborar de acuerdo a los objetivos de la organización y la causa que defienden, por lo que a veces el ciclo de una forma de trabajo colectivo se rompe y tienen que volver a empezar.

Un elemento más del que se necesita poner atención son las prácticas dentro de la misma OSC para reforzar el encuentro entre voluntarios en Puebla. Estas dinámicas permitirían que se diera una mayor articulación al centro del Voluntariado, pues los mismos voluntarios se reconocerían, intercambiarían experiencias sobre casos de éxito, derrota o desconcierto, y se podrían sistematizar casos que permitieran el crecimiento del fenómeno en vez de su debilitamiento.

Cabe decir que sí existe una articulación entre otras organizaciones de la sociedad civil, así lo manifiestan los coordinadores de voluntariado, a veces los vínculos se dan de manera innata porque comparten la defensa de la misma causa, otras porque la OSC reconoce que el ámbito en que está inmersa requiere de otros actores que puedan ayudar a reforzar su comprensión del tema. Sin embargo, se debe decir que puede expandirse y fortalecer la articulación entre OSC y colectivos, expresiones de voluntariado informal. Algunas de ellas reconocen que es importante la colaboración, pero para otras más simplemente no es parte de sus objetivos.

Un desafío más para el Voluntariado se encuentra en poder promover más la idea del voluntariado como una dinámica social que es parte de algo estructural y no de manera aislada. 5 de 7 coordinadores de voluntariado entrevistados señalan que un elemento que se manifiesta entre los jóvenes que realizan la actividad es el adquirir una consciencia de traspasar su esfera inmediata y querer actuar, proponer soluciones en otros entornos que coinciden en su misma localidad.

Asimismo, otros coordinadores de voluntariado señalan que el elemento clave para ser voluntarios es encontrar una causa que te apasione, sea cual sea, porque existen diferentes temas que requieren de la ayuda y presencia del voluntariado, pero aquel que te interese realmente es en donde se podrá transformar la realidad hasta lograr un cambio.

Conclusiones

La acción voluntaria, debe crear y recrear su sentido y significado como portador de un nuevo mensaje de sociedad. Pues el voluntariado implica trascender los límites de la propia individualidad, lo que supone un incremento de conciencia, para actuar en el contexto tan cambiante hoy en día.

Los retos son muchos, capacidad de movilización, creación de espacios que promuevan la interacción entre voluntarios, reforzar la articulación entre OSC y establecer una buena organización. El voluntariado ya es una realidad y puede convertirse en un gradiente de vínculo colectivo, para ello es necesario transmitir la idea del voluntariado como parte de la vida diaria.

El presente trabajo sigue en proceso, pues forma parte de un proyecto de largo alcance para analizar y poder proponer modelos de intervención aplicados al fenómeno del Voluntariado en un primer momento de manera local, y continuar a nivel nacional. A su vez, se espera dar pie a que futuras investigaciones continúen y se den intercambios de conocimientos entorno a este tema. Todavía quedan muchas limitantes, sin embargo, el voluntariado es ya una apuesta donde se enmarca un sentido de comunidad y solidaridad, para la construcción de mejores sociedades, de interacciones y colaboraciones desde las nuevas generaciones hacia el resto de la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre Sala, J. (2013). Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Culturales*, Vol. I No. 2, pp. 119-150.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-11912013000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Alcoceba Hernando, J. (2013). Juventud, tecnologías de la información y cambio social. *Perspectivas y escenarios para la socialización y la participación*. En Sierra, C.

- (Ed.) Ciudadanía, Tecnología y Cultura (1a Edición, pp. 181-209). Editorial Gedisa: España.
- Amtmann, C. (1997) Identidad regional y articulación de los actores sociales en procesos de desarrollo regional. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, Núm. 1, pp. 5-14. <http://mingaonline.uach.cl/pdf/racs/n1/art01.pdf>
- Butcher, J. (2004) En busca de una identidad dentro de las acciones de servicio voluntario en México, en *El Tercer Sector en México. Perspectivas de Investigación*. Coord. Jacqueline Butcher y María Guadalupe Serna (2006), CEMEFI: México.
- Butcher, J. (2008). *México Solidario. Participación ciudadana y voluntariado*. Editorial Limusa: México.
- Calvillo, M., Favela, A. (2003) Una aproximación a la delimitación del universo de las organizaciones civiles. En *Participación Social: retos y perspectivas*, pp. 135-158, Editorial Plaza y Valdés: México.
- Cárcar, Benito, J. E. (2015). Las redes y los movimientos sociales ¿una acción colectiva o marketing viral? *Icono* 14, Vol. 13, pp. 125-150. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4997126>
- Cardona, D. (2014) *Comunicología y relaciones de pareja en mujeres de la Ciudad de México* (tesis de doctorado), Universidad Autónoma de Coahuila. Versión PDF.
- Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (2015). Recuperado de <http://www.cemefi.org/>
- Chávez, J. (2003) La participación y la Organización: ejes de la acción social. En *Participación Social: retos y perspectivas*, pp. 15-42, Editorial Plaza y Valdés: México.
- Espinosa Rodríguez E., Laca, Arocena, F., y Mayoral Sánchez E. (2013). Exploración de un modelo estadístico de voluntariado estudiantil en mexicanos. *Ciencia Ergo Sum*, Vol. 20, pp. 193-200. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10428759003>
- Fonseca, M. (2015). *El Tercer Sector y las Organizaciones de la Sociedad Civil en México. Las OSC del municipio de Puebla*. Editorial Fontamara, IAPAS y AMECIP: México.
- Galindo, J. (1994) *Cultura mexicana en los ochenta. Apuntes de metodología y análisis*. Universidad de Colima: México.
- Galindo, C. (2014). *Ingeniería en Comunicación Social. Hacia un Programa General*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla: México.

- Hodgkinson, V. (2001) The Roles and Contributions of Volunteers Globally: Passing on the Tradition to Future Generations. En El Tercer Sector en México. Perspectivas de Investigación. Coord. Jacqueline Butcher y María Guadalupe Serna (2006), México:CEMEFI.
- INDESOL, Instituto Nacional de Desarrollo Social (2015). Recuperado de <http://indesol.gob.mx/osc/registro-osc/>
- Lambán, M., Martínez, M., Gracia, I. (2012). Trabajo en red y nuevas formas de participación del voluntariado ¿Hacia dónde vamos? Acciones e Investigaciones Sociales, 32, pp. 145-162. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4211390>
- López, I. (1987) Algunas reflexiones sobre la investigación-acción. Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación, N°. 4-5, pp. 109-122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1335262>
- Olate, R. (2009) El Voluntariado juvenil en América del Sur: Un análisis de su orientación y formalización utilizando la teoría de los orígenes sociales de la sociedad civil. Revista Trabajo Social (PDF), No 76, pp. 93-110.
- Olvera, A. (2000). Organizaciones de la sociedad civil: breve marco teórico. Documentos de discusión sobre el Tercer Sector, No. 8, pp. 3-31.
- Renes V., López E. (2011). Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado. Documentación Social, pp. 71-89. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677291>
- Roitter, Mario (2004). “El tercer sector como representación topográfica de sociedad civil”. En Daniel Mato (coord.), Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, pp. 17-32.
- Salamon, L., Anheier, H. (1996) Social Origins of Civil Society: Explaining The Nonprofit Sector Cross Nationally. The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector.