



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

CAMPUS NORTE

INCORPORADA A LA UNAM CLAVE 8183-25

**“EL ANÁLISIS DE LA VIVENCIA COMO VOLUNTARIO EN EL
CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL PIÑA PALMERA, A.C.”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A :

EDITH LORENA OCHOA TORRES

ASESOR: LIC. LUZ MARÍA SOSA VEGA

TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO, 2013.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Gracias Dios por hacer de mí la persona que soy, porque a pesar de que me sentía perdida nunca me dejaste sola, nunca me dejaste caer y al final me mostraste el camino, hoy gracias a ti sé lo que soy y a donde pertenezco.

A mis padres Jovita y Rafael que con sus cuidados, amor, cariño, regaños y enseñanzas han guiado mi camino no solamente en la carrera sino a lo largo de toda la vida impulsándome a conseguir mis metas.

A mis hermanos Claudia y Osvaldo por consentirme, cuidarme y enseñarme. Sin duda no hay nada mejor que tener hermanos.

A mi abuelo, a quien admiro por ser una persona con tanta calidez humana y un gran corazón. Considero que con tu fortaleza, carácter, nobleza, caballerosidad y amor me has enseñado a ser noble de corazón, a saber perdonar, a trabajar duro y luchar por lo que quiero.

A mis dos angelitos Leo y Ximena que sin saberlo aún, me llenaron de aprendizaje y guiaron mi camino durante toda la carrera, además de ser mis sobrinos en ellos encuentro la esencia de mi profesión como psicóloga porque sin querer marcaron el inicio y el fin de la misma Leo nació en el primer semestre de mi carrera y Ximena nació en el último semestre.

A Rox, Aby y Ara quienes no solo fueron mis compañeras de la carrera sino también mis mejores amigas.

A Piña Palmera y a todas las personas que conocí en ese hermoso lugar, que permitieron hacer de esta investigación una realidad, y aunque pocos me reciben año con año y a algunos nunca más los volveré a ver los llevo en mi corazón por haber formado parte de una etapa tan importante en mi vida.

A mis profesores de la carrera que guiaron mi aprendizaje y desarrollo, gracias por enseñarme que la Psicología no solo es una carrera sino es una forma de vivir, gracias por creer en mi e impulsarme a siempre ir un paso adelante, gracias a ustedes el día hoy soy la profesionalista que soy. En especial gracias a Luz María, Lilia, Roa y Francisco quienes con su paciencia y orientación me apoyaron a que esta tesis sea una realidad.

De corazón, Gracias.

Lorena Ochoa Torres

RESUMEN

El conocimiento que actualmente se tiene de las acciones voluntarias es poco, aunque en realidad existen muchas personas e instituciones que dedican su tiempo y parte de sí mismos a labores altruistas, estas acciones usualmente se dan a conocer únicamente cuando se necesita el servicio de los voluntarios.

Frecuentemente se hace énfasis en la ayuda material sin contemplar la cantidad de situaciones adversas o enriquecedoras a las que el voluntario se enfrenta, haciendo pensar que su esfuerzo y trabajo no es debidamente valorado, olvidando que este forma parte fundamental de la estructura social ya que realiza un trabajo necesario para esta, beneficiando a muchas personas.

El propósito de esta investigación fue el conocer y analizar la vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera empleando el método de “Historias de vida” (cualitativo); se entrevistó a los voluntarios dispuestos a relatar su experiencia; posteriormente los resultados se dividieron por categorías para su análisis y descripción pudiéndolos explorar más a fondo, dichas categorías son: *contexto, motivaciones y emociones/sentimientos*; los resultados se centraron en descubrir el sentido y significado de la vivencia del voluntario.

Se llegó a la conclusión de que esta vivencia está llena de aprendizaje, es única ya que a pesar de que sea el mismo lugar, sean las mismas personas dentro del centro (trabajadores y usuarios), la convivencia de éstos con los voluntarios y entre los mismos voluntarios será irrepetible y por lo tanto una experiencia irremplazable.

Palabras claves: Voluntario, Altruismo, Vivencia, Historias de vida.

INDICE

I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	3
A. Antecedentes	3
B. El Voluntario a nivel mundial	7
1. Definiciones	10
2. El tercer sector y las ONG's a nivel mundial	17
3. Los campos de trabajo del voluntario	20
C. El Voluntario en México	23
1. México Solidario	24
2. El tercer sector y las ONG's en México	25
a. Centro de Atención Infantil Piña Palmera A.C.	27
D. El voluntario desde la perspectiva psicológica	28
1. La motivación y la decisión de ser voluntario	28
2. El perfil del voluntario	31
3. Psicoanálisis	34
4. Humanismo	36
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	38
A. Categorías	40
B. Sujeto y Objeto de estudio	42
IV. JUSTIFICACION	43
A. Situación actual	43
B. Importancia para la sociedad	44
C. Importancia para la psicología	45
V. OBJETIVO	46
A. Objetivos específicos	46
B. Supuesto teórico	46
VI. METODO	47
A. Lineamientos generales	47
B. Población	48

C. Instrumentos	49
D. Procedimiento	50
1. Contacto Institucional	50
2. Selección de Población	50
3. Entrevistas	50
4. Transcripción de grabaciones	51
VII. RESULTADOS	52
A. Análisis de resultados	87
VIII. CONCLUSIONES	94
IX. PROPUESTAS	97
X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	99
XI. ANEXOS	104
A. Carta Informativa	104
B. Consentimiento Informado	105

I. INTRODUCCIÓN

“El desarrollo social y la democracia son aspiraciones construidas cotidianamente desde el ámbito público, no solamente lo conforma lo gubernamental y los órganos de representación ciudadana, sino también como conjunto de acciones de hombres y mujeres que de manera voluntaria buscan el bienestar de todos.”
(Butcher J., 2008)

Dentro de la labor no lucrativa, altruista o filantrópica existen voluntarios que participan, trabajan y se dedican a esta causa entregando una parte de sí mismos al servicio por los demás recibiendo a cambio entre otras cosas la propia satisfacción personal, además de esto también se encuentran los individuos, grupos, comunidades o instituciones que comparten los objetivos con base al servicio de los voluntarios y que se ven beneficiados con esta labor teniendo el propósito de incrementar la calidad de vida, donde se contempla el esfuerzo y se comparten experiencias por ambas partes.

En todo el mundo existen muchas instituciones dedicadas a la labor social trabajando con voluntarios y así beneficiando a muchas personas con diferentes problemáticas, dentro de este listado se encuentra la ONU estableciendo la labor del voluntario con un programa llamado Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) para brindar asistencia humanitaria, promover los derechos humanos y la democracia. Asimismo a nivel nacional dentro de la República Mexicana se hallan diferentes instituciones dedicadas al bienestar, el desarrollo social y humanitario aunque unas son más conocidas que otros algunos ejemplos de estas son la Cruz Roja Mexicana, La Casa de la Sal, TELETON, el Centro de Atención Infantil Piña Palmera, entre otras, estas instituciones se mantienen principalmente de donaciones y voluntarios.

A pesar de que esta labor es de suma importancia para la sociedad no es muy reconocida ya que por un lado solamente se toman en cuenta la cantidad en “kilos” de ayuda que se proporcionan y no la cantidad de “manos” que estuvieron dispuestas a realizar esa labor, muchas veces entre las labores que implican el desarrollo social se olvidan de tomar en cuenta que los voluntarios son humanos y que como humanos poseen diferentes características, emociones, ideologías, sentimientos y muy pocas veces la sociedad se interesa por saber, conocer y analizar el sentir de estos durante su experiencia.

Esta investigación surge del tratar de comprender el papel que juega el voluntario dentro de la sociedad, se centra en conocer y analizar dichas vivencias dejando ver esta experiencia que sin duda es el resultado de un gran esfuerzo, tomando como recompensa una satisfacción para aquel que la realiza, mereciendo que su trabajo sea valorado y reconocido. Como objeto de estudio de la investigación se centró en analizar la vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera, el sujeto de fueron los voluntarios disponibles que estuvieron dispuestos a participar.

La investigación se lleva a cabo en un lugar en particular, un centro de rehabilitación para niños y personas con discapacidad ubicado en la costa sur de Oaxaca, lugar al que año con año muchos voluntarios tanto mexicanos como extranjeros acuden a prestar sus servicios de manera gratuita, siendo de interés para esta investigación el conocer más de cerca la experiencia como voluntario a partir de las historias en las cuales comparten su vivencia y su forma de pensar.

El método utilizado para realizar esta investigación fue el de “Historias de vida” por este medio se pudo conocer de manera global y específica (categorías) la experiencia de los voluntarios, este método nos dio un panorama más amplio de la realidad de los voluntarios ya que permitió que estos se expresaran de manera natural.

En lo que respecta a los resultados se realizaron categorías que permitieron facilitar el análisis y la interpretación del discurso dejando ver diferentes planos de la realidad que tejen la vivencia del voluntario. Dichas categorías se construyeron para procurar cubrir todos los aspectos generales a los que el voluntario se enfrenta en su labor social.

Es importante mencionar que esta investigación está organizada conforme el Manual de publicaciones de la American Psychological Association (versión abreviada) utilizando la segunda edición traducida de la sexta en inglés.

II. MARCO TEORICO

A. ANTECEDENTES

En la sociedad existen diferentes tipos de organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales (conocidas como ONG's), en relación a estas últimas Butcher (2008) refiere que: “Las sociedades contemporáneas se caracterizan por fenómenos asociativos, donde las organizaciones sociales se distinguen por su posición entre el estado y el mercado”(p.19), asimismo el Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad maneja como definición de sociedad civil al “Conjunto de las organizaciones e instituciones cívicas voluntarias y sociales que forman la base de una sociedad activa, que actúa en paralelo a las estructuras del estado y de las empresas...” (CONADIS, 2009, p.158).

En el 2003 Butcher señala que al hablar de labores voluntarias con fines sociales y no lucrativos se refiere al tercer sector, distinguiéndolo del primer sector público (estado) y del segundo sector comercial (mercado). El tercer sector busca el bienestar común promoviendo la participación social y satisfaciendo las necesidades humanas, forma parte de la sociedad civil y se integra dentro de las ONG's, dedicándose a actividades filantrópicas que contribuyen al desarrollo social. El voluntario se encuentra y participa dentro de este sector.

Se han contemplado diferentes características dentro de este Tercer sector, algunas de estas las explica De Lorenzo (2007) mencionando que dentro de la sociedad democrática se debe dar valor y respeto a la dignidad de cada miembro o grupo de la sociedad, satisfaciendo sus necesidades y tomando en cuenta la capacidad de integración social, creando una competitividad y solidaridad, generando así cohesión social contribuyendo al desarrollo humano y a la consolidación de la democracia material.

La Declaración Universal sobre el Voluntariado (2001) menciona que el voluntariado permite que las conexiones se puedan lograr a través de las diferencias para poder vivir en comunidades sanas y sustentables, trabajando para promover soluciones innovadoras a los retos comunes, asimismo define que “El voluntariado es el pilar fundamental de la sociedad civil. Da vida a las más nobles aspiraciones de la humanidad - la búsqueda de la paz, libertad, oportunidad, seguridad, y justicia para todas las personas...” (DUV, 2001, citado en Manual de Formación del Voluntario, 2007).

“El término altruismo es un neologismo introducido por Comte (1875) para referirse a la consideración, interés y afecto por otra persona, opuesto al amor por uno mismo o egoísmo” (Chacón y Vecina, 2002 p. 21). En relación a la labor social o altruista dentro del voluntariado Galindo (2005) menciona que este va más allá del campo individual del hombre, formando parte de su individualidad como sujeto, entonces a medida que crece la relación social de una persona crece su propia personalidad. Algunos autores han tomado en cuenta que:

"El voluntariado es para el hombre camino hacia su fundamento y en definitiva hacia lo más profundo del ser humano en la realidad... el hombre se siente esencialmente proyectado hacia transformaciones siempre nuevas y al mismo tiempo protagonista de una historia que en parte es obra suya y en parte lo trasciende". (Mertz, 1973 & Ellacuría, 1989, citado en Galindo, 2005, p. 41).

Dentro de esta labor Fures (1985) reflexiona acerca de los firmes intentos del voluntario por tratar de arreglar las injusticias, que a pesar de que esto no sea posible no se rinden, enfatizando que “[Los voluntarios] unidos, y en la medida de sus posibilidades, pueden ir construyendo pequeños espacios humanizados, que sean como núcleo de paz, a partir del cual se va desarrollando un nuevo sistema de convivencia" (Fures, 1985, citado en Renes, 2000, p.19).

Lanzetti (2006) habla sobre la importancia de dejar establecidas las recompensas que el voluntario puede esperar, que si bien se sabe no son económicas pero también es conocido que no son este tipo de recompensas las que motivan su actividad, sin embargo no esperar

dinero a cambio de esfuerzo no implica que no se espere nada “el voluntario necesita que su esfuerzo sea valorado, el reconocimiento de sus realizaciones, aceptación de sus expectativas, respuestas a sus aspiraciones, respeto por lo que es, lo que vale y lo que aporta” (p.49).

El Tercer sector y el voluntario dentro de la Discapacidad

Debido a que la parte práctica de esta investigación se elaborará en un centro de atención para personas con discapacidad es importante señalar lo que se ha trabajado al respecto, CONADIS (2009) menciona que “Las organizaciones de la sociedad civil han representado un movimiento asociativo de gran trascendencia en el desarrollo de acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad y sus familias” (p.111).

Naciones Unidas (1971) posee un apartado que incluye la prestación de servicios no lucrativos a grupos especiales ubicando dentro de estas a personas con discapacidad colocándolos en una situación de desventaja con respecto al resto de la sociedad. Asimismo se menciona que “Al paso de que los voluntarios comprenden cada vez mejor la urgente necesidad de contar con personas que se encarguen de las tareas más complejas y están dispuestos a colmar ese vacío” (Gillette, 1971, p.74).

López de Aguilera, García, Marchoni et al. (1990) mencionan que las tareas para el voluntario dentro de la solidaridad con personas con discapacidad consisten en prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción social, así como eliminar todo tipo de discriminación o exclusión por razón de minusvalía física, psíquica o sensorial, contribuir a que se conozcan, se reúnan y se comuniquen entre sí, acompañar la lucha activa para la superación, acompañar y favorecer su inclusión en la sociedad.

Con respecto a la discriminación de las personas con discapacidad Vidal (s.f.) menciona que “Las personas no son minusválidas sino que son minusvalizadas; la minusvalía es una construcción social de una mayoría que considera que ciertas características no corresponden con el estándar establecido” (p.255) enfatiza en que:

El Tercer sector cumple un papel fundamental tanto cuanto es la propia ciudadanía que trasciende la nacionalidad y la cultura dominante para imponerse desde un imperativo solidario que nos vincula a todos en la responsabilidad de no minusvalizar, de construir un mundo en el cual no convirtamos las condiciones físicas en imposibilidades sociales (Vidal, s.f., citado en Adroher, 2004, p.256).

Según De Lorenzo (2007) las ONG's tratan de cubrir necesidades no atendidas por las entidades privadas ni por la red pública socio-sanitaria, desarrollando una tarea de complementariedad que involucra la ayuda a personas con discapacidad que por carencias económicas no pueden acceder a los recursos disponibles, aislándose involuntariamente impidiendo su participación social, también se contemplan familias que tienen un miembro con una discapacidad, que viven en zonas urbanas o en rurales donde en esta última la atención es insuficiente o carecen de servicio. Dentro de este panorama las ONG's se plantean objetivos que consisten en apoyar a familias con un miembro con discapacidad, facilitar el acceso a todos los recursos, así como que la persona con discapacidad consiga el mayor grado de autonomía posible promoviendo su integración tanto social como laboral y difundiendo la situación para promover una sociedad accesible.

B. EL VOLUNTARIO A NIVEL MUNDIAL

“Porque tuve hambre y me disteis de comer; tuve sed, y me disteis de beber; fui forastero, y me recogisteis; estuve desnudo y me cubristeis; enfermo y me visitasteis; en la cárcel, y vinisteis a mí”

(Mt., 25: 35-36).

Ante todo el voluntario es un ser humano y como tal se encuentra inmerso en la sociedad, Shaw de Critto (1998) menciona que como seres humanos existe cierta obligación a atender las propias necesidades así como las de la familia sin descuidar las de la sociedad en la que se encuentra, “Somos seres sociales por naturaleza... el bien común nos afecta por igual, y por lo tanto nos tiene que interesar todo lo relacionado con su incremento.” (p. 32).

El voluntario desde su comienzo le ha dado respuesta a diferentes necesidades sociales, autores como Araque (2009) y Pérez (1998) afirman que ha existido siempre; ciertamente es difícil ubicar el punto exacto donde nace la labor social como voluntario y con el tiempo al sumarse más personas a esta tarea con intención de ayudar a los demás sin beneficio propio surgió la necesidad de ser guiados para poder realizar un trabajo más enriquecedor, es por eso que “Una de las razones de la creación de la primera Escuela de Trabajo Social fue justamente la existencia de una gran masa de voluntarios que sentían la necesidad de organización, coordinación y método racional de trabajo...” (Gómez & Mielgo, 1989, p.82).

Tomando en cuenta dicha razón ¿Cómo tener la certeza de que tuvieron la necesidad de ser guiados?, la respuesta quizás se pueda dar al analizar que si no hubiese sido así tal vez la sociedad civil, el tercer sector y las ONG'S (tema que se abordara más adelante) no formarían parte del panorama actual del voluntario y las personas con esta iniciativa trabajarían únicamente de manera individual, de esta manera se distingue con que hoy por hoy este puede colaborar a nivel local, nacional o internacional de manera personal o dentro de alguna ONG participando en actividades no lucrativas con fines solidarios.

A nivel mundial existe una gran cantidad de voluntarios y de ONG's atendiendo diferentes causas sociales, entonces se habla de dos caminos no muy alejados uno del otro, por una parte se puede colaborar de manera personal y por otro lado puede formar parte de un

grupo, tomando en cuenta que el trabajo dentro de estos no es el único que se realiza, muchas personas son voluntarias en su comunidad, en algún desastre o en cualquier otro lugar donde haya una causa social.

Gómez y Mielgo (1989) mencionan que el voluntariado y su acción conforman el origen del trabajo social antes de que apareciera formalmente el trabajo social profesional la atención a las necesidades sociales se realiza por personas benevolentes y voluntarios, sin embargo el voluntario no supe a los profesionales sino que se complementa con un gran potencial que puede reforzar la acción del profesional, animarla y ampliar su repercusión, asimismo señalan que el objetivo del voluntario y de su trabajo en la sociedad es el desarrollo comunitario, mejorando la calidad de vida en y construyendo una sociedad de bienestar así como la progresiva transformación de la sociedad en una línea de mayor humanización.

Es por esta razón que el significado del voluntariado no es el mismo para todos, depende de los fines que persiga, el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (1999) mencionan que:

El significado que tiene el voluntariado no es el mismo para todos. (...) En algunos países donar sangre se considera voluntariado, en otros lo es formar parte de un partido político o sindicato. Para algunas personas lo que lo distingue es la ausencia de una retribución, para otros lo es la falta de coerción. El voluntariado adquiere diferentes formas y significados según el entorno, está muy influenciado por la historia, la política, la religión y la cultura de una región. Lo que puede ser visto como voluntariado en un país, puede ser descartado como trabajo mal pago o gran densidad de mano de obra (o incluso trabajo forzoso) en otro (VNU, 1999, citado en Nieves, 2009, p.7)

El Manual de Formación de Voluntarios (2007) encuentra que la Declaración Universal sobre el Voluntariado del 2001 define:

El voluntariado es el pilar fundamental de la sociedad civil. Da vida a las más nobles aspiraciones de la humanidad - la búsqueda de la paz, libertad, oportunidad, seguridad, y justicia para todas las personas. En esta era de globalización y de cambio continuo, el mundo se vuelve cada vez más pequeño, interdependiente y más complejo. Ser voluntario, ya sea a

través de la acción individual o grupal es el medio por el cual: - Los valores humanos de comunidad, cuidado y servicio pueden sustentarse y fortalecerse; - Los individuos pueden ejercer sus derechos y responsabilidades como miembros de comunidades, a la vez que aprenden y crecen durante sus vidas, realizando todo su potencial humano; y, - Las conexiones se puedan lograr a través de las diferencias que nos separan para que podamos vivir juntos en comunidades sanas y sustentables, trabajando juntos para proveer soluciones innovadoras a los retos comunes y para dar forma a nuestros destinos colectivos.

Fundación EROSKI (2005) menciona que “el voluntariado social es el recurso más importante para afrontar necesidades vinculadas con carencias afectivas y falta de integración social”, asimismo señala que la Plataforma de Promoción del Voluntariado en España:

“Lo consideramos positivo cuando los voluntarios sociales se incorporan a los servicios sociales aportando valores de solidaridad, de respeto por la libertad, de aceptación del otro, de capacidad de comunicación y relación humana, así como de disponibilidad para incorporar e integrar a otras personas en el ámbito de lo comunitario.”

1. DEFINICIONES

Es importante definir ciertos conceptos que forman parte esencial de esta investigación, de esta manera quedará más claro el panorama sobre el cual se expondrán con precisión lo que diversos autores han comprendido y trabajado sobre algún término en especial. Se definirán los conceptos de sociedad civil, tercer sector o sector no lucrativo, organización no gubernamental, asociación voluntaria, voluntariado, voluntario, y por ultimo altruismo y filantropía.

Sociedad Civil

Norberto Bobbio (1988) menciona que “la sociedad civil es la esfera de relaciones entre individuos, grupos y organizaciones que se desarrollan fuera de las relaciones de poder que caracteriza a las organizaciones no gubernamentales” (Citado en Butcher, 2008, p.19) .

Thomas Carothers (1999) define:

La sociedad civil es la suma total de aquellas organizaciones y redes que se ubican fuera del aparato estatal formal. Incluye toda la gama de organizaciones tradicionalmente conocidas como “grupos de interés”, no sólo ONG, sino también sindicatos, asociaciones profesionales, cámaras de comercio, religiones, grupos estudiantiles, sociedades culturales, clubes deportivos y grupos comunitarios informales (Citado en Pope, 2000, p. 210)

Nieves (2009) señala la definición de “sociedad civil” que da las Naciones Unidas como espacio de voluntariado:

Se trata de la relación asociativa que los ciudadanos (al margen de sus familias, amigos y lugares de trabajo) entablan voluntariamente para promover sus intereses, ideas, ideales e ideologías. No incluye la actividad asociativa con fines de lucro (el sector privado) o de gobierno (el sector estatal o público).

Dentro de esta misma definición contemplan componentes de esta en las Naciones Unidas los cuales son:

- *Organizaciones populares:* Representan los intereses de grupos de población particulares.
- *Organizaciones profesionales:* Representan los intereses de personas que tienen la misma profesión o fuente de empleo.
- *Organizaciones confesionales:* Se dedican al culto o al proselitismo o están subordinadas a tal causa.
- *Mundo académico:* Comunidades de especialistas, investigadores, intelectuales y demás académicos.
- *Organizaciones no gubernamentales benéficas:* Organizaciones que tienen por objeto servir al público o al mundo en general mediante la prestación de servicios específicos o la defensa de sus intereses.
- *Movimientos sociales y redes de activistas:* Asociaciones populares y poco estructuradas de personas que tienen marcos o experiencias comunes y deciden colaborar entre sí para subsanar iniquidades específicas.

Tercer sector o sector no lucrativo

Serna y Monsiváis (2006) mencionan que: “El Tercer sector se presenta como el conjunto de agentes privados indispensables en la gestión de bienes colectivos, es decir, con fines públicos” (citado en Butcher 2008).

El conjunto de relaciones de la sociedad civil y acciones que establecen los individuos, instituciones, organizaciones que no están dentro de las estructuras gubernamentales, conforman un Tercer sector no lucrativo que constituye una realidad formal que no es administrada ni es mercantil (Weisbrod, 1974 citado en Butcher, 2008, p.19).

Butcher en el 2008 menciona que también suele ser llamado sector solidario o sector voluntario por los principios en los que se rigen, y las personas que participan dentro de sus estructuras. “Este sector se desplaza sobre los vectores de la asistencia, la promoción y el desarrollo social y político” (Butcher, 2008, p. 19). Tomando en cuenta que de manera

general la palabra “voluntariado” o “voluntario” se refiere a colaborar para el bienestar de otra persona, la comunidad o la sociedad sin ningún interés lucrativo (Butcher 2003 cit. 2008)

Zúñiga (2005) menciona que Salamon (1996) enlistó seis características principales del sector no lucrativo:

1. Atienden necesidades sociales trabajando en favor del bien común.
2. Son formales y están institucionalizadas además de que cuentan con una personalidad jurídica.
3. Son privadas, institucionalmente están separadas del gobierno, su consejo o patronato no está dominado por funcionarios del gobierno. Esto no significa que estas organizaciones no puedan recibir apoyo gubernamental.
4. No lucrativas, no distribuyen su superávit entre sus miembros. Pueden acumular beneficios pero no distribuirlos entre sus asociados sino utilizarlos en actividades que sirvan para cumplir con la misión de la organización.
5. Auto-gobernables, no reciben mandato de entidades externas, tienen sus propios procedimientos para gobernarse.
6. Trabajo voluntario, convocan la participación de voluntarios ya sea a nivel de consejo y/o a nivel de staff.

Organización no gubernamental (ONG)

Como bien se definió anteriormente Nieves (2009) hizo referencia a los componentes de la sociedad civil en las Naciones Unidas donde las ONG's forman parte de esta encajando también en el tercer sector, dichos componentes puntualizan que son:

Organizaciones que tienen por objeto servir al público o al mundo en general mediante la prestación de servicios específicos o la defensa de sus intereses. Son mayoritariamente organizaciones de afiliados que comparten los mismos intereses; se suelen considerar organizaciones filantrópicas o de servicio público, toda vez que la comunidad beneficiaria de sus programas supera con creces los límites de sus miembros.

Con respecto a la definición que hace el Banco Mundial (1991) sobre las ONG's refiriéndose a estas como “grupos o instituciones de carácter privado, total o parcialmente

independiente del gobierno, cuyos objetivos son sobre todo de índole humanitaria o cooperativa, más bien que comerciales” (citado en Rivera, 2000).

El centro de información de las Naciones Unidas (2008) define:

Una organización no gubernamental (ONG) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, las ONG realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. Algunas están organizadas sobre temas específicos, tales como los derechos humanos, el medio ambiente o la salud. Su relación con las oficinas y las agencias del sistema de las Naciones Unidas difiere dependiendo de sus metas, ubicación y mandato.

Asociación voluntaria

Grupo organizado en el cual la gente se adscribe para realizar tareas voluntarias, no remuneradas, que ocupan parte de su tiempo libre. Como ejemplos de asociaciones voluntarias podemos citar: clubes, agrupaciones culturales, juntas vecinales, sociedades de fomento, asociaciones de padres, etcétera. (Ander, s/f, citado en Shaw de Critto, 1998, p.39)

Voluntario

El voluntario es una de las más importantes definiciones dentro de este proyecto, ya que siendo él con su disposición, su manos, y su empeño el que realiza toda esta labor y considerando que sin él lo demás probablemente no existiría. Butcher (2008) menciona la definición de voluntario propuesta por la Cruz Roja Norteamericana:

Los voluntarios son individuos que van más allá de los confines de su empleo remunerado y de sus responsabilidades normales para contribuir con tiempo y servicio a una causa no lucrativa en la creencia de que su actividad es beneficiosa para otros, al igual que satisfactoria para ellos mismos (Smith, 1989, citado en Butcher, 2008, p. 36).

La fundación Abrinq cuenta con el apoyo de voluntarios para mejorar la calidad de la atención ofrecida a los niños y adolescentes de familias de bajos ingresos, en 1997 la Revista Brasileña Tercer Sector mencionó que esta fundación define voluntario como:

Actor Social y agente de transformación. Es aquel que presta servicios no remunerados en beneficio de la comunidad, donando su tiempo y conocimientos, realiza un trabajo generado por la energía de su impulso solidario, atendiendo tanto a las necesidades del prójimo y a los imperativos de una causa, como a sus propias motivaciones personales sean estas de carácter religioso, cultural, político o emocional (Revista Tercer Sector, 1997, citado en Shaw de Critto & Karl, 1998, p. 36).

Shaw de Critto y Karl (1998) definen la palabra voluntario como:

Voluntario es el que además de sus propios deberes derivados de sus ocupaciones o profesiones y de su estatuto, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades no en favor de sí mismo ni de los asociados a su organización, sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, esto según un proyecto que no se agota en la propia intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginalidad social (p. 36)

Dentro de esta última definición quizás sería conveniente contemplar que el hecho de que no sea un trabajo remunerado no quiere decir que sea desinteresado, se podría hablar de la existencia de interés en el voluntario, el interés por los demás que se ve ligado con su satisfacción, simplemente carece de interés económico o de retribución material.

Tomando en cuenta las tres definiciones mencionadas es importante enfatizar que todas se encuentran vinculadas con aspectos muy marcados como que va más allá de sus deberes u ocupaciones, dedicándose a prestar servicio y tiempo en beneficio de los otros para lograr una transformación o modificación de alguna necesidad social, siendo este un trabajo no remunerado y solidario.

Voluntariado

La Ley Española sobre el Voluntariado (1996) menciona en su artículo tercero que “se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida” (Ley Española sobre el Voluntariado, 1996, citado en Cruz Roja Española, 2002).

Asimismo en dicho artículo menciona que dentro del voluntariado:

Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad... [así mismo] la actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido. (Ley Española sobre el Voluntariado, 1996, citado en Cruz Roja Española, 2002).

Según Galindo (2005) define voluntariado como “una institución social con capacidad de respuesta a nuevas necesidades y cambios radicalmente plurales que se enraíza dentro de la organización social por derecho humano con fenómeno de acción humana” (p.19).

El Código Ético de las Organizaciones del Voluntariado lo define de la siguiente manera:

Entendemos la relación como un elemento constitutivo del voluntariado y de las organizaciones de voluntariado, más allá de considerarse como un instrumento adicional. La relación constituye uno de los ejes que atraviesan transversalmente la acción voluntaria, como resorte de funcionamiento y como aportación cultural en el actual contexto social (Plataforma del Voluntariado en España, 2000, p.3)

Altruismo

En el Diccionario de Filosofía (Abbagnano, 1966) se menciona que el término fue creado por Comte (1952), el cual señaló que la máxima fundamental del altruismo es vivir para los otros, asimismo en el Diccionario de la Sociología (Pratt, 2004) se entiende por altruismo como sentimiento de consideración hacia los demás, devoción por los demás que implica frecuentemente cierta abnegación, siendo lo opuesto al egoísmo y por altruista como una persona “no egoísta, generosa, que atiende con preferencia el bienestar de los demás en las relaciones personales íntimas de la vida social”.

Filantropía

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) menciona que la etimología del vocablo filantropía viene del griego philanthropia, philos, que significa “amor”, y anthrôpos, que significa “hombre”, por lo que significa “amor a la humanidad” así como él que profesa amor a sus semejantes y procura mejorar su suerte. “Entendemos por Filantropía toda

acción generosa y voluntaria que se realiza en beneficio de la comunidad, sin ánimo de lucro ni interés particular” (CEMEFI, 2003).

Para Zúñiga (2005) la filantropía consiste en ayudar a quienes más lo necesitan, siendo un medio para estimular la participación voluntaria, distribuir recursos y crear formas de trabajo impulsar el equilibrio y el desarrollo de la sociedad enfatiza que “es lo que cada ser humano puede y quiere hacer por otros para apoyarlos y ayudarlos a resolver sus necesidades vitales, es decir, lo que cada individuo puede dar de sí mismo con amor para ayudar a sus semejantes”. Consiste en ayudar a quienes lo necesitan más que nosotros (Zúñiga, 2005).

Con todas estas definiciones se aclara más el panorama que se aborda dentro de esta investigación, una serie de sentimientos, iniciativas, motivaciones, actividades, grupos, organizaciones, etc., que engloban toda esta labor de apoyo en función de los demás para respetarlos como personas y hacer valer sus derechos, de cierto modo unificando a la sociedad y tal vez acercándose más a un concepto de igualdad como seres humanos, esto expresándolo quizás con una sola frase: “No estás solo, yo estoy contigo”.

2. TERCER SECTOR Y ONG'S A NIVEL MUNDIAL

Debido a que los conceptos que abarcan este apartado ya han sido definidos previamente se entrará directamente al contenido del presente tema. Toda esta parte del tercer sector y las ONG'S forman parte importante de la labor altruista que se desempeña a nivel mundial, y se complementa con el voluntario de tal manera que si bien se mencionó que sin el voluntario estas no existirían, sin estas el voluntario no tendría guías y tal vez la ayuda sería más limitada y no habría tanta difusión mundial como lo es actualmente, Este sector y las organizaciones que están dentro tiene en común con las otras organizaciones que proveen de servicios valiosos para la sociedad, pero estas no cobran por los servicios.

La Fundación EROSKI (2005) ofrece a los consumidores soluciones y respuestas ante un entorno tan cambiante, promueve acciones a favor de los consumidores, realizar campañas de divulgación, editar revistas y guías, ofrecer becas, colaborar con organizaciones de ayuda al Tercer Mundo y con campañas solidarias, esta campaña menciona que:

Las miles de ONG's que en estos momentos trabajan en todos los lugares del planeta pueden seguir desarrollando proyectos y ayudando a pueblos enteros gracias a la labor de los voluntarios, de personas anónimas que juegan un papel determinante como agentes sociales de transformación, porque su acción siempre busca una transformación.

Con respecto al tercer sector y las satisfacciones de las necesidades Shaw de Critto (1998) menciona que:

Es cada vez más importante el papel de las organizaciones comunitarias en el área del desarrollo social. Cuando el estado y el sector lucrativo (productor de bienes y servicios) no dan respuesta a necesidades o inquietudes de la población, surgen iniciativas independientes con el propósito de encontrar una solución a esos problemas o mejorar lo que sea modificar (p.33).

Shaw de Critto (1998) comparte un listado sobre los roles cumplidos por estas organizaciones así como el impulso de integrar a más voluntarios para colaborar con sus fines (p.34):

Roles cumplidos por estas organizaciones

- Ayudarse unos a otros para vivir cada vez mejor
- Ser voceros de los distintos sectores de la sociedad
- Lograr ser conocedores o especialistas de distintos problemas
- Ser medios para canalizar la participación de los ciudadanos
- Ser un instrumento para ejercer un control social sobre los gobiernos de turno

El impulso inicial para trabajar con otros voluntarios suele responder a:

- El deseo de mejorar situaciones que duelen y nos afectan directa o indirectamente
- Lograr resultados a los cuales aspiramos, llevar a situaciones deseables
- Remover obstáculos que se oponen a la solución de los problemas que deseamos erradicar
- Defender valores, posiciones, medio ambiente, etc.)

Una organización a nivel mundial que dentro de su estructura contempla el trabajo voluntario es la ONU, la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1970 creó el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas con el fin de servir como programa operacional en la cooperación para el desarrollo del trabajo de los voluntarios en diferentes sectores de cooperación, ayuda, rehabilitación humanitaria así como la promoción de los derechos humanos y la paz (VNU, 2007).

Asimismo la Asociación Internacional para el Esfuerzo Voluntario, (IAVE) por sus siglas en inglés, se fundó en 1970 por un grupo de voluntarios de diferentes partes del mundo quienes vieron en este una manera de hacer conexiones a través de países y culturas. En el 2009 se registró que IAVE ha crecido en una red global de voluntarios, organizaciones voluntarias, representantes nacionales y centros de voluntarios, con miembros en más de 70 países, y en todas las regiones del mundo, la mayoría están en países en vías de desarrollo

(IAVE, 2009), asimismo Aliaga (2009) afirma que esta organización solamente se dedica a promover y apoyar el voluntariado en todo el mundo.

Dentro del campo del voluntariado Nieves (2009) menciona que en algunas universidades se realizan actividades ocasionales de recolección de alimentos para entregar a una organización comunitaria, así como “El mismo tipo de actividad sistemática de compromiso social universitario puede ser descrita como “Servicio Social” en México, “Servicio Comunitario Estudiantil” en Venezuela, “Trabajo Comunal Universitario” en Costa Rica, y como “Extensión”, “Voluntariado”, “RSU” o “Aprendizaje-servicio en nuestro país [Argentina]”(p. 6).

3. LOS CAMPOS DE TRABAJO DEL VOLUNTARIO

El voluntario tiene infinidad de campos de trabajo, Renes (2000) menciona que cuando se habla de acción voluntaria se deben cumplir diversas tareas asumidas libremente sin ánimo de lucro con un propósito socialmente útil, hace una división sobre los diferentes campos en los que trabaja el voluntario y sobre las funciones principales que implican cada campo:

Solidaridad: con los sectores excluidos por la sociedad dual, tomando en cuenta la acción solidaria como acción garantizadora de derechos que participa en el acompañamiento social de los excluidos y como animadora, portadora, estimuladora de valores sociales:

- Información
- Asesoramiento
- Valoración
- Acogida.
- Presentaciones básicas en los Servicios de Base
- Presentación Económica
- Servicios de urgencia social
- Ayuda a domicilio y apoyo familiar
- Servicios de Asistencia de día
- Servicios Sociales en hospitales

Prevención y Reinserción: Como anticipación de las necesidades emergentes, creación de condiciones de promoción y desarrollo social, así como de integración de los grupos sociales:

- Apoyo a la rehabilitación y reinserción.
- Trabajo con infancia, familia, mujer y juventud marginada, etc.

Desarrollo social: Como desarrollo de formas vitales solidarias frente a la destrucción o desestructuración del tejido social, y de la participación social:

- Dinamización del tejido social
- Desarrollo comunitario urbano y rural
- Desde el lugar donde vive y trabaja.

Sensibilización y denuncia social: Como defensa de valores, de formas culturales gratuitas, y como promoción de una solidaridad y una socialización que se fundamente en otros valores no excluyentes que posibiliten el desarrollo personal y colectivo:

- A la sociedad en general
- Colaboración y control del servicio público
- Defensa de los Derechos Humanos
- Proyectos por la paz, ecologistas, de ocio y tiempo libre

Asimismo, Galindo (2005) presenta una tipificación de diferentes autores (D. Casado, J. Cuco, J. Ruiz Olabuénaga) clasificando los siguientes campos donde puede trabajar el voluntario:

1. Ocio, deporte y cultura
 - a. Incluye teatros, museos, zoos, sociedades culturales, clubs deportivos, sociales, de servicios.
2. Educación e investigación
 - a. Incluye escuelas primarias y secundarias, educación universitaria, profesional y de adultos, institutos de investigación.
3. Salud
 - a. Incluye hospitales, centros de rehabilitación, instituciones de salud mental, preventiva y de emergencias, ambulancias.
4. Servicios sociales
 - a. Incluye servicios para la infancia y para la juventud, para la familia y para minusválidos, para la tercera edad, para refugiados, para los sin hogar y servicios de emergencia y ayuda.
5. Ecología y medio ambiente
 - a. Incluye protección y conservación, limpieza y restauración medioambiental, protección de animales y de la naturaleza.
6. Desarrollo comunitario y vivienda
 - a. Incluye organizaciones de comunidad y de barrio, de desarrollo doméstico y social, de vivienda.
7. Derechos civiles, asesoramiento legal y político

- a. Incluye asociaciones cívicas, grupos de derechos y libertades cívicas, de derechos humanos y de servicios legales, de prevención de crímenes y de rehabilitación de delincuentes, de defensa del consumidor, de organizaciones políticas.
8. Intermediarios filantrópicos
- a. Incluye fundaciones de recolección y distribución de fondos, plataformas de voluntariados y asociaciones no lucrativas.
9. Actividades y solidaridad internacionales
- a. Incluye programas de ayuda, intercambio, desarrollo, de derechos humanos, en pro de la paz.
10. Actividades y solidaridad internaciones
- a. Incluye iglesias, sinagogas, mezquitas y otros centros religiosos.
11. Asociaciones profesionales, agencias y sindicatos
- a. Incluye asociaciones de empresarios, de profesionales, de obreros.
12. Mutualidades y fondos éticos
- a. Incluye mutualidades de previsión social, grupos de participación económica, fondos éticos, gestos de objeción fiscal.

C. EL VOLUNTARIO EN MEXICO

México necesita cada vez más ciudadanos que participen en una gran alianza para atender las múltiples necesidades sociales, los voluntarios en México se organizan para llevar adelante iniciativas a favor de los Derechos Humanos, de los derechos de los indígenas, de las mujeres, de los niños, de los jóvenes, de las personas con discapacidad, de los adultos mayores y demás problemáticas que afectan al país.

El papel que el voluntario juega ante la sociedad involucra un alto nivel de compromiso y es fundamental en la creación de una sociedad accesible. “El voluntario es un luchador cultural, un combatiente de la cultura enfrentando a los prejuicios e ideologías que impiden a muchos ser protagonistas de su propio desarrollo” (García, 1994, p123). Como ejemplo de esto se puede citar a los voluntarios que trabajan en la Cruz Roja Mexicana, donde esta misma les da la preparación que necesitan pero son ellos los que buscan estar ahí, comprometidos y cumpliendo con los servicios de emergencia que les solicitan.

Moreno (2005) impulsa la Ley Federal del Servicio Voluntario en México mencionando que esta se centra en ordenar, promover, estimular, dar certeza jurídica y elevar a rango de interés público a la figura del servicio voluntario, donde esto forma parte de la participación ciudadana y se ha convertido en factor real de desarrollo de la sociedad con la intención de mejorar la calidad de vida de los mexicanos. “De esta forma el nuevo concepto del servicio voluntario, el que se recoge en esta iniciativa, incluye toda actividad realizada sin afán de lucro que tenga como propósito el desarrollo comunitario y social en cualesquiera de sus aspectos”.

En la labor social, filantrópica Galindo (2005) comunicó que el papel del voluntario es una realidad objetiva que va más allá del campo individual del hombre y formando parte su individualidad como sujeto, puntualizando que “Lo que se inserta en la experiencia de cada individuo es el resultado de la acción colectiva de los hombres...en medida de que crece la relación social de una persona, crece su propia personalidad”.

Guerra (2010) menciona que actualmente en México los voluntarios se involucran con iniciativas a favor de la vida sana, de la donación de órganos, de la cultura de la paz, de la legalidad, de la justicia, de la prevención de adicciones, de la violencia, con acciones a favor de la organización social, del desarrollo comunitario del medio ambiente, entre muchos otros, partiendo desde un nivel local como en la colonia hasta formar parte de instituciones que probablemente no queden cerca de sus casas.

1. MÉXICO SOLIDARIO

México tiene la característica de ser un país sumamente solidario, Shaw de Critto (1998) menciona que la solidaridad se expresa en hechos y no actitudes declamatorias, teniendo actitud de disponibilidad para los demás, no ser indiferente al sufrimiento ajeno y desear remediarlo y ser sensible a las necesidades de otras personas:

La solidaridad es la clase del voluntariado, un voluntario que no es solidario no puede ser eficaz en su tarea a favor del bien común. Es en la solidaridad donde se alimenta la energía necesaria para superar las dificultades e insistir en la solución de los problemas. Las personas no son solidarias porque son sociales, sino que son sociales porque previamente son solidarias (p.39)

A pesar de que en México muchas personas son voluntarios en su comunidad, o de ONG's dedicadas a la atención de necesidades y el desarrollo social como el Teletón, la Cruz Coja, la casa de la sal, entre muchos otros necesita cada vez más ciudadanos que participen en una gran alianza para erradicar la pobreza extrema y la miseria. Una unión que permita romper el círculo vicioso, para que los hijos de la pobreza de hoy no sean los padres de la pobreza del mañana. Los voluntarios son el corazón de una sociedad civil que trabaja, que contagia, que es ejemplo, que se involucra, que es solidaria.

Una muestra de que el país es sumamente solidario se encuentra hasta en mínimos detalles, al buscar información para construir este marco teórico se hayan una serie de artículos que dicen "México solidario con Haití", "México solidario con Honduras", quizás no es un país primermundista sin embargo el hecho de que sea solidario es una característica que lo hace sobresalir a nivel mundial, Guerra (2010) lo refleja con sus palabras "Los mexicanos en una

situación de emergencia entregan su tiempo, que es su vida, y no tenemos nada más valioso que nuestra vida. Cuando alguien se entrega no solamente está dando para ayudar a quien más lo necesita: está entregando su vida.”

2. EL TERCER SECTOR Y LAS ONG'S EN MÉXICO

Los mexicanos han avanzado mucho en las últimas décadas, en términos de responsabilidad y participación ciudadana, y esto ha sido posible gracias al Tercer Sector. Zúñiga (2005) menciona que la sociedad mexicana se ve afectada por diversos problemas entre ellos pobreza, marginación, salud, educación, desnutrición, entre otros, asimismo señala que el Estado y las instancias gubernamentales no logran satisfacer estas necesidades, al ser así la problemática sigue

En vista de esta grave situación por la que atraviesa nuestro país, han surgido diversos tipos de organizaciones, instituciones así como ciudadanos que se han echado a cuestras la tarea de trabajar y llevar a cabo labores de filantropía para aliviar un poco el desventajoso modo de vida que tienen millones de mexicanos, proporcionándoles asistencia de diversas formas (mediante servicios alimentarios, médicos, de vivienda, educativos, de protección de sus derechos humanos, de bienestar social, etc.) (Zúñiga, 2005, p.1)

Es válido tomar el servicio social como parte del voluntariado siempre y cuando el que lo esté realizando elija el lugar donde lo quiera hacer, ya que de esta manera se muestra interés hacia dicho lugar. Nieves (2009) menciona que se estableció en el marco de la Revolución Mexicana, la Constitución de 1910 estableció en su artículo 5º el requerimiento de un “servicio social obligatorio” a ser prestado por los profesionales, señalando que no porque las universidades pidan el hacer servicio social sean ONG's, simplemente forman parte de la sociedad civil.

En México existen una gran cantidad de ONG's, dentro de estas está Nataté A.C. es una organización registrada sin fines de lucro, ubicada en la ciudad de San Cristobal de las Casas, Chiapas; Nataté se caracteriza porque uno de sus os objetivos es desarrollar y fomentar el servicio de voluntariado, la solidaridad internacional, el aprendizaje intercultural y la paz, así como promover el respeto a los derechos y a la dignidad humana

desde su inicio en el 2006 fue fundada por un grupo de voluntarios mexicanos y extranjeros con un interés común.

El peso del tercer sector es enorme, y no precisamente por los empleos que generan ni por los sueldos que pagan sino por las decenas de miles de vidas que cambian y mejoran día con día, “Si bien el Tercer Sector mexicano es cada día más conocido y dimensionado, aún falta mucho por hacer, como lo confirma el hecho de que, oficialmente, sólo se reconozca la existencia de 5,700 organizaciones dentro del mismo.”(Delgado, 2007)

Este sector ocupa todos los campos que tanto el sector público como el sector privado no atienden por diferentes motivos, partiendo desde orfanatos, centros de educación de todos los niveles, comedores comunitarios, clínicas en comunidades marginadas hasta servicio gratuito de asistencia jurídica con profesionales que los orientan en sus problemáticas, sin el Tercer sector, México tendría muchas más carencias, hablando de salud, educación, marginación, discapacidad, pobreza, etc.

Por esta razón requiere de aportaciones, donaciones y recursos pero lo material no lo es todo, una de las claves para que el Tercer sector funcione adecuadamente es el voluntario, sin las aportaciones materiales pero sobre todo humanas este sector no sobreviviría mucho tiempo, ni en México ni en ninguna parte.

a. El Centro de Atención Infantil “Piña Palmera”

CAI Piña Palmera es una organización no gubernamental dedicada a la atención y rehabilitación de niños y personas con discapacidad, así como su inclusión en la sociedad. Desde hace 20 años ha abordado el tema de discapacidad con personas de comunidades rurales (de todas edades), en su mayoría indígenas, desde su fundación hasta el 2004 han participado más de 5000 niños y adultos con diferentes discapacidades. Las estrategias de trabajo son la atención, rehabilitación, inclusión social, información, concientización, formación y prevención de discapacidades.

CAI Piña Palmera tiene como misión contribuir a que las personas con discapacidad y sus familias en la costa sur de Oaxaca mejoren su calidad de vida y como objetivo lograr la aceptación e inclusión de las personas con discapacidad a su vida cotidiana, familiar y comunitaria, buscando también que desarrollen sus capacidades y sean lo más independientes posibles, en conjunto la organización, el equipo de terapia, las familias y los voluntarios buscan la realización de dichos objetivos.

El programa para la rehabilitación que utiliza CAI Piña Palmera es el de RBC (Rehabilitación Basada en la Comunidad) consiste en el trabajo en diferentes comunidades de la costa cuyo objetivo es lograr la inclusión física y social de las personas con discapacidad y sus familias en la vida activa de la comunidad y cambios de actitud por parte de la comunidad en cuanto al tema de discapacidad, en la cual los voluntarios al trabajar en el centro forman parte de este tipo de rehabilitación.

Desde 1984, muchas personas de México y varios países han participado en las actividades de CAI Piña Palmera como voluntarios, ahí se participa y apoya en todas las roles diarios que se llevan a cabo. Trabajando con y para personas con discapacidad. Acompañándolas en su proceso de rehabilitación. Como características más importantes en un voluntario de CAI Piña Palmera son la flexibilidad y paciencia.

Dentro del manual de voluntarios (2004) del CAI Piña Palmera se menciona que: “La participación de los voluntarios es muy importante, llegan con nueva energía, con

diferentes ideas y opiniones y su mirada de afuera nos puede ayudar a reflexionar sobre nuestra manera de trabajar" (Manual de Voluntarios, 2004, pp. 3).

D. EL VOLUNTARIO DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA

Dentro de esta investigación resulta relevante analizar al voluntario desde la perspectiva psicológica, tratar de conocer los factores que lo motivan y lo llevan a tomar la decisión de ser voluntario, también es importante conocer el perfil que tienen, sus derechos y deberes dentro de esta labor. Para contemplar un panorama más amplio se contrasta de forma general con dos corrientes psicológicas diferentes como lo son el psicoanálisis y el humanismo.

1. LA MOTIVACIÓN Y LA DECISIÓN DE SER VOLUNTARIO

La motivación se contrapone a la pasividad, Shaw de Critto (1998) menciona que los voluntarios están habilitados para trascender y ser constructivos siendo un medio para contribuir en la búsqueda de soluciones a los problemas de la sociedad, “a través del trabajo voluntario se facilita un camino para la realización personal, y el desarrollo de talentos, potencialidades y vocaciones o inclinaciones; se contribuye al desarrollo social y se facilita un sentido de pertenencia a la comunidad” (p 36).

Lanzetti (2006) menciona que dentro de toda acción humana existe un porqué. “Motivo es, entonces el estímulo interno para llevar a cabo una acción. Si se quiere puede considerarse como un “disparador interno” el activador del comportamiento que conduce a la persona a llevar adelante una actividad dirigida a su entorno” (p.45)

Para examinar los motivos que impulsaron al voluntario a tomar la decisión se deben tomar en cuenta las expectativas, valores, las creencias, las metas y razones personales que dirigen su actividad, hablando así de la influencia de variables personales que “podrían ser reconocidas bajo el nombre de aptitudinales y que hacen referencia a factores cognitivos y

psicomotores o, si se quiere, a la capacidad, los conocimientos, las habilidades que cada uno posee para hacer lo que quiere hacer” (Lanzetti, 2006, p. 46).

Para que haya una decisión debe de haber una oportunidad, en este caso una oportunidad social como producto de una necesidad social, que en el caso del voluntario requiere de su actividad, entonces:

Corresponde al voluntario buscar y encontrar posibilidades concretas de llegar a hacer algo acorde con sus expectativas y con la sociedad; y a las ONG's les corresponde brindar las posibilidades para concretar estas expectativas, gran parte de esto se logra si las instituciones dan a conocer sus actividades, comparten sus propósitos, llegan a la comunidad con su invitación a participar (Lanzetti, 2006, p. 47).

En esta parte influye la percepción del voluntario con respecto de lo que se espera de él, la percepción de la organización al respecto, y las posibilidades de identificación, expectativas y necesidades de ambas partes.

Parte de la motivación como voluntario radica en que “necesita, más que en otros contextos laborales, sentir que se considera persona en su integralidad... dejando clara la estrecha relación existente entre la recompensa merecida y el esfuerzo realizado” (Lanzetti, 2006, p.49)

Shaw de Critto (1998) define motivación de la siguiente manera: “Etimológicamente el término motivación se relaciona con motor, con movimiento. Significa dar causa o motivo para alguna cosa, explicar la razón o el motivo que se ha tenido para hacer una cosa. Es aquello que mueve desde dentro al individuo, es decir anterior a la conducta, lo que luego se expresa y concreta en la conducta, que es movilizadora por convicciones, razones o vivencias previas a ella. La motivación explica el porqué de la conducta” (p. 147)

Asimismo menciona que la motivación nutre la energía del voluntario y de este en el lugar en el que se encuentre, para que exista motivación, tiene que haber:

- Coincidencia en los objetivos y los valores.
- Comunicación fluida y basada en la confianza.
- Equilibrio entre la participación, la iniciativa y la innovación con el respeto a la formalidad y el orden.

Se trata de los factores internos (necesidad, instinto, aspiraciones) externos (valor de un objeto o de un logro) que interviene en la elaboración de una intención, dando motivo, razón adecuada, estímulo suficiente y energía necesaria para inducir a una acción deliberada y voluntaria, encaminada a satisfacer alguna necesidad individual o social. (Ander, s/f, Shaw de Critto, 1998, p.198)

Shaw de Critto (1998) menciona que en 1992 Puffer y Miendl clasificaron los motivos de las personas para trabajar como voluntarios en tres categorías, aclarando que lo más habitual era una combinación de los tres tipos de categorías:

- **Motivos altruistas:** Deseo de ayudar a otros sin ninguna ganancia o interés personal, estos voluntarios dan importancia a hacer un bien y lograr resultados.
- **Motivos racionales:** Trabajar por algún interés particular o por obtener algún retorno, se debe a que muchos tienen trabajos poco interesantes y participan como voluntarios para realizar sus potencialidades personales y otros se sienten afectados por algún problema social y tienen especial interés en trabajar para buscar soluciones específicas.
- **Motivos de pertenencia:** Algunos están motivados por el deseo de interactuar con otras personas, identificarse con un grupo y establecer vínculos afectivos con otros.

La Fundación EROSKI (2005) menciona que los motivos que movilizan la acción del voluntario tienen dos componentes fundamentales:

- El personal, que se da en la donación de tiempo y esfuerzo como respuesta a una inquietud interior que es llevada a la práctica.
- El social, expresado en la toma de conciencia al enfrentarse a los problemas de la realidad, que lo lleva a la lucha por un ideal o al compromiso con una causa. La donación no es sólo dar, sino ser y compartir lo que se es

Señalando también que de tal manera que para motivar, captar y estimular la permanencia en la acción voluntaria, es necesario:

- Comprender y valorar las razones individuales de los interesados.
- Facilitar su acceso al conocimiento: cómo hacer, por qué hacer, qué hacer.

El voluntario vive un proceso de maduración y de convicciones personales que afecta a sus motivaciones. No cabe duda que las motivaciones del voluntario son plurales y complejas. Galindo señala (2005) tres las motivaciones básicas.

1. Son expresivas aquellas que aluden a la propia realización personal. Se es voluntario para dar sentido a la vida, para llenar el propio tiempo, para encontrar amigos.
2. Otras son instrumentales, en cuanto se orientan a la tarea a realizarse el voluntario porque se necesita creer en experiencia, iniciarse en el mundo profesional, conocer la realidad.
3. Algunas se centran en torno al altruismo. En este caso el voluntario se dirige hacia los otros para hacerse cargo de algunas necesidades, para ayudar a las personas, para mejorar la realidad, para ayudar a transformar la sociedad.

2. EL PERFIL DEL VOLUNTARIO

El voluntario está constituido por personas que no solo trabajan en régimen de donación gratuita, sin interés ni ánimo de lucro, sino que realizan su acción voluntaria sin que ésta sea ni exclusiva ni primordialmente en beneficio de quien la desarrolla. La gratuidad define al voluntariado y es un término que no solo hace referencia a lo económico o material. Es importante conocer cuál es el perfil que presenta el voluntario, Galindo (2005) menciona una lista de características que se aproximan a formar un perfil:

- El voluntario está centrado en la persona
- Sabe trabajar en equipo.
- Se guía bajo el principio de la participación y la complementariedad
- Confía en la transformación del campo social en el que trabaja, tiene ilusión y esperanza.
- Trabaja con una actitud fundamental de servicio.
- No cree que lo sabe todo sino que colabora desde la racionalidad
- Confía y busca las capacidades del otro para que este se valga por sí mismo

Asimismo Galindo (2005) menciona que al voluntario le afecta la situación del otro y vive la empatía con el otro: se pone en el lugar del otro y padece con él. El voluntario es un asistente cuando se orienta a mantener vivo al sujeto, a rehuir sus riesgos, a cuidar sus deficiencias y a atender a sus carencias. Su función principal es el encuentro personal, la escucha en clima de amistad y la comprensión, la hospitalidad y la calidad de las relaciones humanas.

La descripción que hace Lanzetti (2006) del perfil en el cual indica algunas cualidades, características (naturales o adquiridas) que destacan a una persona puesta en rol de servicio comunitario son las siguientes:

- Integridad ética: congruencia en una línea de conducta inspirada por valores morales (honestidad, justicia, sentido del deber, lealtad, responsabilidad, etc.)
- Escuchar siempre, guardando confidencialidad respecto a la información recibida.
- Consultar al responsable o coordinador las dudas que pudieran presentarse. No se trata de coartar la libertad personal sino de integrar las iniciativas para evitar conductas desenfocadas o compromisos que luego no pueden cumplirse.
- Rescindir el compromiso si se considera conveniente y dar en este caso las explicaciones oportunas.

La actividad voluntaria implica características humanas destacables, tiene mucho de donación de sí mismos, de solidaridad; e implica la existencia de valores personales tales como generosidad y amor a los demás. Por lo tanto exige un compromiso que debe de ser ejercido con tanto o mayor cuidado, cariño y responsabilidad que cualquier compromiso laboral, el perfil del voluntario se debe de complementar con los derechos y obligaciones de este mismo, Lanzetti (2006) hace un listado sobre derechos y deberes del voluntario:

Son derechos del voluntario

- Ser respetado, así como recibir un trato cordial
- Ser reconocido como persona integral
- Recibir reconocimiento y estímulo

- Recibir apoyo para el trabajo que realiza, en términos de capacitación, entrenamiento, supervisión y orientación técnica
- Tener posibilidades de real integración como voluntario en la institución en la que presta servicios

Son deberes del voluntario

- Conocer la institución y la comunidad con las que presta servicios
- Conocer las tareas que le sean atribuidas
- Ser responsable en el cumplimiento de los compromiso asumidos libremente
- Comprometerse solamente con lo que le es posible hacer
- Trabajar de modo integrado con la entidad donde presta servicio
- Respetar los valores y las creencias de las personas para y con las que trabaja
- Mantener discreción respecto de los asuntos considerados reservados por la organización

La plataforma del Voluntariado menciona que “Las características del voluntario son: desinterés; responsabilidad; sin remuneración económica; realiza acciones originadas en un proceso de sensibilización y conciencia social y que contribuyen al bienestar de la comunidad, a la calidad de vida y modificar la marginalidad social.” (Citado en Shaw de Critto, 1998).

Parte del perfil del voluntario implica el compromiso de este y hay muchas veces que el compromiso va mas allá de cumplir con el tiempo de voluntariado, en estudios e investigaciones sobre conductas de ayuda Chacón y Vecina (2002) señalan dos tendencias, una en situaciones espontaneas y breves de ayuda a desconocidos que reflejan la iniciativa altruista sin justificación previa y la otra tendencia en situaciones de ayuda prolongadas y planificadas con personas conocidas donde según (Clarly & Synder, 1991, Pilivab & Charng, 1990 Citados en Chacón y Vecina, 2002) se habla de “voluntarios”.

Dentro de estos mismos estudios existen determinantes en tiempo y espacio al ser situaciones de emergencia porque son relaciones que se establecen entre desconocidos que

no han tenido contacto anteriormente y quizá no volverán a tenerlo, es una relación donde el voluntario no espera obtener una retribución (Chacón y Vecina, 2002).

3. PSICOANÁLISIS

La labor que realiza el voluntario es puramente altruista, en el psicoanálisis existe poca bibliografía que dé una explicación al respecto, En 1917 Freud usó el término en su teoría general de las neurosis en la 26ª conferencia “Teoría de la Libido y Narcisismo” refiriéndose al altruismo en los siguientes términos:

Lo opuesto del egoísmo, el altruismo, no coincide con la investidura libidinosa de objeto; se separa de esta porque faltan en él las aspiraciones a la satisfacción sexual. Empero, en el enamoramiento pleno el altruismo coincide con la investidura libidinosa de objeto. El objeto sexual atrae sobre sí, por regla general, una parte del narcisismo del yo, lo que se hace notable en la llamada "sobrestimación sexual" del objeto. Si en cambio se produce la transmisión altruista del egoísmo al objeto sexual, este cobra máximo poder; por así decir, deglute al yo. (Freud, 1917).

Por otra parte Seelig y Rosof (2001) mencionan que “En 1946, Anna Freud acuñó la expresión "renuncia altruista" para describir la psicodinámica del comportamiento altruista en un grupo de sujetos inhibidos que mostraban impulsos de origen neurótico a hacer el bien a los demás”, un sujeto incapaz de conseguir gratificación directa de sus deseos instintivos puede lograr gratificación vicaria a través de un sustituto.

Al tratar de indagar en los motivos psicoanalíticos de las personas altruistas Shapiro y Gabbard (1994) mencionan que "el altruismo puede ser entendido como una motivación humana fundamental -una motivación que es posiblemente de naturaleza innata pero indudablemente configurada mediante la internalización de las relaciones tempranas de objeto (o patrones de interacción interpersonal) durante la infancia y la niñez" (citado en Seelig y Rosof, 2001).

Para Seelig y Rosof (2001) existen cinco tipos de altruismo que se clasifica dependiendo de cómo se manifieste:

1. El **protoaltruismo**: Sus raíces son de origen biológico, se observa en animales (instintivo) y humanos incluyendo la crianza y protección.
2. El **altruismo generativo**: Es el placer no conflictivo en auspiciar el éxito y/o el bienestar de otro.
3. El **altruismo conflictivo**: Esta relacionado con el altruismo generativo solo que este ha sido arrastrado al conflicto, pero en el cual el placer y la satisfacción del otro se disfruta verdaderamente.
4. El **pseudoaltruismo** Este se origina en un conflicto y sirve como mecanismo defensivo que oculta el sadomasoquismo subyacente.
5. El **altruismo psicótico**: El voluntario tiene una forma extravagante de comportamiento cuidador y la consecuente auto-renuncia observadas en individuos psicóticos, frecuentemente basadas en fenómenos delirantes.

Dentro de E-mergencia (¿Qué motiva a alguien para ser voluntario?, 2004) se mencionan dos importantes motivos desde la perspectiva psicoanalista, las dos posibles hipótesis que bien podrían ser aceptables para explicar el porqué una persona dedica su tiempo de forma gratuita a prestar un servicio a la comunidad son:

- **Culpa**. El altruismo se entiende como la necesidad de reparación que proviene de una culpabilidad en un sujeto. Desde esta hipótesis se entiende que una persona que, no se siente satisfecho con lo que ha hecho en su vida y que ha cometido errores, para él, de consideración, busca espigar esas culpas prestando una labor desinteresada.
- **Narcisismo**. Esta otra hipótesis parte de la necesidad que tienen las personas de ser reconocidas, cuando no se obtiene el reconocimiento que uno necesita busca otra actividad donde pueda obtenerlo, en este caso la necesidad de autoestima es mayor que el deseo de retribución económica.

4. HUMANISMO

El voluntario hace grandes aportes a la sociedad, con respecto al enfoque humanista Besteiro, (S/f) menciona que el factor de la voluntad humana por cuidar a los demás, basados en la bondad, la generosidad, el altruismo y la donación.

A pesar de que Daniel Goleman no es de corte humanista menciona un término importantísimo dentro del humanismo, que es “la empatía”, Cuadra (2007) parafrasea una opinión de Goleman diciendo que el altruismo, la caridad y el amor a los demás está íntimamente ligado a la empatía, basada en calor humano y no en conceptos etéreos y fríos. “Es así cómo la ciencia contribuye a la paz individual y social; todos somos llamados a ejercer una compasión y caridad humanista, un amor al prójimo que nos permite aliviar un sufrimiento compartido en un ámbito de solidaridad”.

Galindo (2005) menciona que según Rogers las actitudes del voluntario resumirán en la consideración positiva y afectuosa hacia el necesitado y en la comprensión empática de cuanto este comunica en la relación respondiendo a la definición de la relación de ayuda como un encuentro humano participado. Asimismo Rogers realiza una lista de dichas actitudes:

1. *Tener discreción:* Escuchar siempre, no provocar confidencias, no indagar innecesariamente en la vida de los demás.
2. *No al paternalismo amable:* Procurar ser amable, cariñoso y servicial, huyendo del paternalismo empalagoso.
3. *Ser constante y puntual:* Cumplir con el compromiso que contraiga.
4. *No hacer ostentación:* No deberá hacer ostentación ni de palabra ni por la forma de presentarse. (ej. Presumir dinero en casa de un pobre o salud en casa de un enfermo)
5. *Favorecer actitudes normales:* disculpará siempre la falta de agradecimiento y educación y pasará por alto los exagerados parabienes de otros.
6. *Ayuda respetuosa y solidaria:* respetará el credo y costumbres del que recibe el servicio, por más extraño que les parezcan y sobre todo no se burlará en ningún momento de los mismos. Si se ayuda a personas de otras culturas hay que tratar de comprenderlas.

7. *Relación personal y apoyo de grupo:* No aceptar, ni dar regalos a título personal; pues es mucho mejor que el que reciba ayuda se sienta apoyado por el grupo, aunque es inevitable y también bueno que se distinga y quiera a cada persona.
8. *Escuchar y no comentar:* Escuchará siempre pero no comentará las confidencias que se le hagan, ya que debe de respetar la intimidad de los demás.
9. *Consultar:* Consultará al responsable o coordinador cualquier duda o dificultad que se le presente.
10. *Estar a gusto:* Si por razones personales no se siente cómodo o capaz en el cumplimiento de una determinada misión, con sencillez solicitar que se le cambie el servicio por otro que esté más de acuerdo con sus cualidades.
11. *Fin del compromiso:* Podrá rescindir su compromiso de servicio sin dar más explicaciones que las que el mismo considere oportunas. Esta libertad nace de la esencia de un voluntariado libre.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En México el conocimiento que se tiene de las acciones voluntarias es escaso, usualmente instituciones como la Cruz Roja o el Teletón son conocidas en todo el país porque la difusión es mayor o porque año con año realizan colectas de donativos a nivel nacional e incluso internacional que benefician su desarrollo y por lo tanto benefician a un gran número de personas, como en el caso de la Cruz Roja, el trabajo que realiza es indispensable dentro del sector salud auxiliando a personas que necesitan atención médica urgente o en caso de algún desastre. Como se mencionó es “el conocimiento” el que es poco ya que en realidad existen más instituciones dedicadas cumplir con una labor social, simplemente falta difusión ya que cuando se necesita de sus servicios es cuando mayormente se dan a conocer.

Es común que en los medios masivos de comunicación se haga énfasis en el beneficio material, es decir sobre la cantidad de ayuda que ha llegado a lugares de desastre, instituciones de apoyo, rehabilitación, hospitales, etc. refiriéndose a la ayuda en especie que va desde alimentos, ropa hasta dinero, pero pocas veces surge la pregunta ¿Quién la lleva?, o ¿Quiénes son los que trabajan en instituciones altruistas? A pesar de que el trabajo que realiza el voluntario no es sencillo y muchas veces se enfrenta a situaciones adversas son escasas las veces que se menciona en algún lado, aquí se encuentra una problemática bastante común, el voluntario a pesar de estar presente y ser necesario en la sociedad su valioso trabajo no es difundido, creando una sensación de no ser valorado ni reconocido; tal vez esto se deba a que no es remunerado, sin embargo dentro de la estructura social y sociedad civil es de suma importancia ya que gracias a estas personas y organizaciones muchas personas resultan beneficiadas.

Actualmente dentro del Tercer sector, las ONG's y la sociedad civil está presente el trabajo del voluntario; en la sociedad además de estar presente cumple con una labor importante de beneficio y desarrollo sin embargo muchas veces esta no es conocida, o contemplada ya que se hace énfasis en la ayuda material dejando a un lado tanto el trabajo que realiza como

el sentir de este al enfrentarse a situaciones adversas, es aquí cuando queda olvidado que también son humanos con características especiales y diferentes tomando en cuenta que a pesar de que el cumplir con dicha labor además de no ser remunerada no es ni su obligación ni su deber sin embargo lo hacen obteniendo como recompensa la satisfacción de ser parte de una buena obra en beneficio de los demás.

Esta situación conduce a diferentes cuestionamientos por saber tales como ¿Qué es lo que motiva a estas personas a ser voluntarios?, ¿Cuáles son las etapas que atraviesa el voluntario en su integración a las actividades?, ¿Cómo es el proceso de adaptación al ser voluntario?, ¿El contexto en el que se encuentra el voluntario influye para que este esté motivado y satisfecho con el trabajo que realiza?, ¿Qué tan necesaria es la asesoría o supervisión psicológica en los lugares donde este participa?, ¿Cuáles son las emociones que experimenta durante esta experiencia?, ¿Cómo describe el voluntario estas vivencias?, ¿Al finalizar su periodo de voluntariado como se sienten?, ¿Hay algún cambio después de este periodo?, para poder responder estas preguntas se han planteado diferentes categorías que abarcan la vivencia del voluntario, tales como **Contexto**, **Motivaciones** y **Emociones/Sentimientos**, organizando estas categorías en unidades de análisis (Figura 1).

A. CATEGORIAS

Con respecto a la categoría de **Contexto** se busca analizar el entorno particular del voluntario al llegar al lugar, asimismo busca conocer como se incorpora a una nueva realidad y a un nuevo ambiente, la categoría de **Motivaciones** pretende encontrar los factores motivacionales por los cuales el voluntario acude a prestar un servicio altruista y las motivaciones durante su estancia que lo llevan hasta la meta, por último **Emociones/Sentimientos** se centra en conocer y entender cuáles son las emociones y los sentimientos que experimenta el voluntario desde su llegada hasta el fin de su estancia como voluntario.

Las categorías se entrelazan entre sí y buscan abarcar los factores importantes dentro de la vivencia; de forma general se debe de analizar el contexto previo que tiene el voluntario, asimismo se debe de analizar cuál es el significado emocional al alejarse de su país, su cultura, costumbres y vida cotidiana e incorporarse a un nuevo estilo de vida, las emociones que experimenta durante su voluntariado y las motivaciones que lo llevan a permanecer prestando un servicio altruista en aquel lugar.

Es indispensable tratar de captar aquellas emociones y motivaciones que despierta el participar como voluntario, el trabajar dentro de una situación adversa (tratando de identificar si son emociones favorables o desfavorables), así como el significado de poder ser parte de una labor altruista y humanizada.

Un aspecto muy importante que se espera del voluntario es el interés, afectividad y sensibilidad ante la situación en la que se está participando ya que su desempeño de cierta manera dependería de que tan vinculado se sienta con la situación o si el vinculo se crea al momento de enfrentarse a esta. Es válido complementar que para ser voluntario no se requiere de cierta formación profesional o académica, sin embargo se debe de considerar que cada uno es una persona distinta con una historia individual que se ha construido a través del tiempo hasta ser la persona que es ahora.

Dentro de este panorama la motivación juega un importante papel, la razón que inspira al voluntario puede hacer la diferencia con la calidad y calidez con la que se lleven a cabo las actividades, parte de esta motivación puede consistir en el cumplir metas o proyectos personales, o bien simplemente la satisfacción de ayudar a los demás sin recibir nada a cambio.

Al trabajar como voluntario se pueden enfrentar a diferentes conflictos con algún punto mencionado anteriormente, por lo cual es importante averiguar qué tan indispensable es el trabajo de un psicólogo dentro de estos lugares para brindar atención psicológica o preparar emocionalmente al voluntario.

B. SUJETO Y OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio de esta investigación fue analizar la vivencia como voluntario dentro del Centro de Atención Infantil Piña Palmera, tomando en cuenta las categorías mencionadas anteriormente ya que forman parte de las características del voluntario a analizar. El sujeto de estudio lo conformaron los voluntarios disponibles y dispuestos a participar en esta investigación.

Al estar vinculada tanto a nivel personal como profesional con voluntarios de diferentes lugares del mundo e instituciones despertó el interés por conocer a fondo como viven esta experiencia, además de buscar reconocerles al querer compartir la gran labor que hacen en beneficio de muchas personas así como para ellos mismos.

Figura 1. Categorías



Categorías a analizar dentro de la vivencia como voluntario.

La Figura 1 representa un diagrama que muestra entrelazadas cada una de las categorías analizadas dentro de la vivencia como voluntario en el CAI Piña Palmera

IV. JUSTIFICACIÓN

A. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente a nivel mundial existen diversas instituciones que se dedican a la labor filantrópica; según el centro de información de las Naciones Unidas en 1971 más de 30,000 Voluntarios procedentes de unos 150 países trabajaron en alrededor de 140 países, del 2003 a la fecha aproximadamente el 37% se encuentra trabajando en África, 33% en Asia y el Pacífico y el resto se halla repartido entre los Países Árabes, el Caribe, América Central y del Sur y, en Europa Central y Oriental, el 30% colabora en las naciones más pobres y menos desarrolladas del mundo donde aproximadamente la mitad de ellos trabaja lejos de ciudades, en pueblos o aldeas.

La Organización Internacional de Teletones representa una de las más grandes organizaciones promotoras de ayuda voluntaria en el mundo, compuesta de 13 países latinoamericanos dentro de ellos México, esta se dedica a fomentar la unidad y fraternidad mediante la promoción de los valores humanos y culturales, apoyando con proyectos de asistencia social enfatizando en las personas con discapacidad (ORITEL, 2009). En México se encontró que en la Cruz Roja Mexicana se registraron hasta el 2008 21, 939 voluntarios que prestan sus servicios sin remuneración lo cual se complementa con el artículo de Sánchez en periódico El Universal registrando un incremento en el 2010 a 29,000 voluntarios y con los Logros publicados por la Cruz Roja mencionando que en el 2012 ascienden a 42,000 voluntarios en todo el país.

El Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) menciona que en el 2005 el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) realizó una Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) donde por medio de una muestra representativa se encontró que 66% de los entrevistados han hecho algo por los demás, sin pago y sin que los beneficios fueran dentro de la propia familia; esta proporción equivale en total a 41.4 millones; del total de los entrevistados los que en ese momento como voluntarios eran 40% equivalente a 25 millones de personas.

Dentro de esta misma investigación se reveló que en la población mexicana existe una fuerte inclinación para realizar acciones voluntarias esto en términos totales representa la tercera parte de toda la población (alrededor de 20.6 millones) de mexicanos que habían o estaban prestando algún servicio voluntario.

Retomando el planteamiento del problema, actualmente dentro del Tercer sector, las ONG's y la sociedad civil está presente el trabajo del voluntario; en la sociedad además de estar presente cumple con una labor importante de beneficio y desarrollo sin embargo muchas veces esta no es conocida o contemplada ya que se hace énfasis en la ayuda material dejando a un lado tanto el trabajo que realiza como el sentir de este al enfrentarse a situaciones adversas, es aquí cuando queda olvidado que también son humanos con características especiales y diferentes tomando en cuenta que a pesar de que el cumplir con dicha labor además de no ser remunerada no es ni su obligación ni su deber sin embargo lo hacen obteniendo como recompensa la satisfacción de ser parte de una buena obra en beneficio de los demás.

B. IMPORTANCIA PARA LA SOCIEDAD

En la sociedad, el voluntariado realiza tareas de suma importancia que complementan, enriquecen y mejoran los lugares en los que se presta la ayuda, su contribución es muy valiosa ya que aportan aspectos de relación afectiva, humanizada y haciendo valer los derechos de las personas beneficiadas colaborando en diferentes campos y trabajando en conjunto. Es por eso que su trabajo además de que merece ser reconocido, debe ser atendido en cuestión personal interesándose por el sentir de estas personas al enfrentarse a diversas problemática.

En lo que concierne al trabajo del voluntario en instituciones de discapacidad (ámbito que forma parte del objeto de esta investigación ya que la población se encuentra en un centro de rehabilitación para personas con discapacidad) hasta el momento no se han encontrado cifras o estudios que puntualicen estadísticamente esta área ya sea en México o en el mundo lo cual no quiere decir que no existan sino que tal vez se encuentren mezclados con

otros estudios o no se le da la importancia que merece al tratar de conocer tanto el trabajo como el sentir del voluntario que trabajan con la discapacidad.

C. IMPORTANCIA PARA LA PSICOLOGÍA

El voluntario decide participar dentro de esta labor social aun sabiendo que tal vez se pueda enfrentar a situaciones adversas, contemplando esto y tomando en cuenta las categorías involucradas en la vivencia como voluntario se señala que parte de la finalidad dentro de esta investigación es el detectar si se requiere un psicólogo que brinde atención psicológica y trabaje con las necesidades del voluntario, es importante incluir la posibilidad de elaborar programas de atención al voluntario como talleres grupales para que el voluntario pueda expresar y canalizar sus emociones, talleres de formación previa al voluntariado para prepararse mental y emocionalmente adquiriendo sensibilidad ante el tema en el cual participaran esto con el fin de comprender más a fondo la situación en la que están colaborando, asimismo sería pertinente que se le dé un seguimiento para poder trabajar con los sentimientos despertados dentro de su servicio.

V. OBJETIVO

Conocer y analizar el significado de la vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera por medio de historias de vida contemplando tres categorías principales.

A. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar la presencia de las categorías mencionadas dentro de la vivencia como voluntario.
- Relacionar de forma integral las tres categorías
- Conocer las emociones, motivaciones y el contexto del voluntario al enfrentarse a esta situación e identificar como influye tanto a nivel personal como en su desempeño.
- Explorar las diferentes etapas por las cuales atraviesa el voluntario en base a las categorías mencionadas.
- Identificar si existe la necesidad de un psicólogo que brinde atención psicológica al voluntario.
- Identificar la necesidad de supervisión al voluntario

B. SUPUESTO TEORICO

Esta investigación se centra en el método de *historias de vida*, el supuesto teórico parte de la inquietud de saber ¿Qué es lo que motiva a estas personas a ser voluntarios?, ¿Cuáles son las etapas que atraviesa el voluntario en su integración a las actividades?, ¿Cómo es el proceso de adaptación al ser voluntario?, ¿El contexto en el que se encuentra el voluntario influye para que este se esté motivado y satisfecho con el trabajo que realiza?, ¿Qué tan necesaria es la asesoría y supervisión psicológica en los lugares donde este participa?, ¿Cuáles son las emociones que experimenta durante esta experiencia?, ¿Cómo describe el

voluntario estas vivencias?, ¿Al finalizar su periodo de voluntariado como se sienten?, ¿Hay algún cambio después de este periodo?.

VI. MÉTODO

A. LINEAMIENTOS GENERALES

Cuando se habla de método e investigación es importante definir que “El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad” (De la Torre & Navarro, s.f, citado en Vázquez, 2005), es decir son pasos sucesivos que conducen a una meta o a un resultado. Para este proyecto se eligió una metodología de cualitativa debido a los aspectos subjetivos del ser humano asociados con la vivencia como voluntario, tales como contexto, motivaciones, emociones y sentimientos los cuales son difíciles de obtener por medio de entrevistas estructuradas, por ello en la presente investigación se utiliza el método de historias de vida el cual resulta muy útil para conocer, analizar y entender lo que hay detrás de una acción poco investigada como lo es el voluntariado.

La investigación cualitativa tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible (Mendoza, 2006, p.1).

Asimismo Mendoza (2006) menciona que la investigación cualitativa se caracteriza por estar centrada en la fenomenología y la comprensión, es subjetiva, exploratoria, inductiva y descriptiva, además de proporcionar datos ricos y profundos, uno de los métodos emplea la investigación cualitativa son las historias de vida en la cual se interpreta uno o varios relatos de vida, para conocer aspectos globales de la vida social. Valdez (2007) señala que este método requiere de conocimiento y arte de la interpretación, donde el entrevistado interpreta su vida, y el investigador interpreta esa interpretación. “Lo central de las historias de vida es el estudio longitudinal de los hechos sociales a partir de las trayectorias cronológicas contadas por las personas” (Mejía, 2004, p.291).

Las historias de vida generan una narración espontánea y libre creada conjuntamente por el entrevistador y el encuestado. La entrevista permite obtener un discurso conversacional continuo y con una cierta línea argumental del encuestado sobre un tema de investigación, por oposición a las respuestas del cuestionario que se caracterizan por su enfoque codificador, constreñido por una contextualización formalizada, esto es fragmentado, segmentado, pre-codificado y cerrado.

El objetivo es ir más allá del discurso superficial del encuestado y descubrir razones más fundamentales de sus actitudes y comportamientos. La narración conversacional de la entrevista permite reconstruir el sistema cultural que origina la producción discursiva y los aspectos más profundos de las personas, compromisos, afectos y emociones (Mejía, 2004, p.293).

Para esta investigación utilizó el método de “historias de vida” ya que se buscó conocer y analizar la vivencia del voluntario a través del análisis de discurso interpretando los aspectos globales para poder comprender de manera más profunda la situación emocional de este, además examinó la manera en la que influyen las categorías mencionadas en su vivencia; otro motivo por el cual se eligió este método es porque permite que las personas hablen en la medida que ellos lo deseen y esto facilita que la persona se extienda en su discurso para describir su historia de vida.

B. POBLACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación participaron 14 voluntarios del Centro de Atención Infantil Piña Palmera presentando previamente una carta informativa y un consentimiento informado, las personas que participaron eran tanto mexicanos como extranjeros (Alemania, Suecia, Estados Unidos, España, Inglaterra, Brasil, Italia) de entre 22 y 55 años, cuyas profesiones oscilaban entre sociología, trabajo social, fisioterapia, biomédica, comunicación y psicología, todos con mucha disposición para participar en las entrevistas.

C. INSTRUMENTOS

Entrevista: En su aportación sobre la entrevista cualitativa Palomino (2010) menciona que esta es una conversación entre dos o más personas dirigidas por un entrevistador en donde se obtiene información sobre un problema determinado permitiendo recolectar información, así como la interpretación que le dan los entrevistados sobre temas, situaciones, específicas, y creencias.

Con respecto a la entrevista no estructurada se caracteriza por la falta de existencia de una guía de preguntas específicas, estas fundamentan una guía general de contenido en la cual el entrevistador requiere de cierta flexibilidad para manejarla, Peláez et. al (2011) menciona que "Sin guión previo. El investigador tiene como referentes la información sobre el tema. La entrevista se va construyendo a medida que avanza con las respuestas que se dan. " (Peláez et. al. 2011, pp. 4).

Historias de Vida: Pagan (2008) en su explicación del diseño de investigación menciona que en la actualidad las historias de vida se utilizan como una modalidad de la investigación cualitativa con el fin de recoger información de eventos vivenciales de una persona, asimismo menciona que estas cuentan con un rasgo único en el cual cada testimonio es grabado y transcrito en primera persona: "en donde el pasado es recreado y se trae al presente con la idea de conocer aquellos eventos importantes y procesos que formaron a la persona" (Pagan, 2008 pp. 7)

Grabaciones: Se utilizaron para llevar a cabo el registro de las entrevistas a hechas a los voluntarios con la finalidad de transcribirlas para posteriormente ser analizadas.

Análisis de discurso: Sierra (2007) se refiere al análisis del discurso o Estudios del discurso como "una trans-disciplina de las ciencias humanas y sociales que estudia sistemáticamente el discurso escrito y hablado como una forma del uso de la lengua, como evento de comunicación y como interacción, en sus contextos cognitivos, sociales, políticos, históricos y culturales" (Sierra, 2007, pp. 2).

D. PROCEDIMIENTO

El proceso para la realización de la presente investigación consistió en etapas, que a continuación se describen:

Dentro de la presente investigación se llevó a cabo la definición de los temas relacionados contribuyo a delimitar la misma, de esta manera se definieron las categorías a explorar dentro de las historias de vida de cada voluntario participante, las cuales son:

- **Categoría 1:** Contexto
- **Categoría 2:** Motivaciones
- **Categoría 3:** Emociones

1. Contacto Institucional

Dentro de las Organizaciones no gubernamentales en México se encuentra el Centro de Atención Infantil Piña Palmera, se realizó el contacto con la institución lo cual llevo a que se revisaran documentos relacionados con el tema, los cuales sirvieron para realizar un documento presentable para la institución, en este escrito se mostraron los objetivos de la investigación y se mencionaron todos los aspectos de esta, así como beneficios.

2. Selección de la población

Una vez obtenida la autorización para realizar la investigación dentro del Centro de Atención Infantil Piña Palmera se seleccionó a la población en base a los voluntarios activos, participaron 14 voluntarios del Centro de Atención Infantil Piña Palmera presentando previamente una carta informativa y un consentimiento informado, las personas que participaron eran tanto mexicanos como extranjeros (Alemania, Suecia, Estados Unidos, España, Inglaterra, Brasil, Italia) de entre 22 y 55 años, cuyas profesiones oscilaban entre sociología, trabajo social, fisioterapia, biomédica, comunicación y psicología, todos con mucha disposición para participar en las entrevistas.

3. Entrevistas

Se les informó a los voluntarios en qué consistía la investigación, los beneficios que adquirirían al participar en la entrevista y se les dio a firmar una carta informativa sobre el

proyecto y un consentimiento informado. Las entrevistas se realizaron del 3 al 18 de julio del 2010 en “Casa Japón” aplicándose en un total aproximado de 14 horas, la duración de estas fue aproximadamente de 40 a 50 minutos por entrevista.

En las entrevistas se les invitó a los voluntarios participantes a hablar de su vivencia como voluntarios, asimismo se les formularon algunas preguntas al respecto para enriquecer más las entrevistas y poder explorar todas las categorías. El discurso fue grabado para obtener un panorama más amplio y fiel evitando la fuga de información.

La retroalimentación que se obtuvo de los voluntarios fue útil, se mostraron interesados, les gustó hablar sobre su experiencia y sobre se mostraron agradecidos porque alguien se preocupa por saber e investigar cómo se sienten.

4. Transcripción de grabaciones

Después de obtener las grabaciones, se transcribieron para poder facilitar el análisis del discurso de acuerdo a la información obtenida de los voluntarios entrevistados, identificando las tres categorías principales de esta investigación.

VII. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en base a las categorías mencionadas influyentes en la vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera las cuales son: contexto, motivación y emociones/sentimientos.

CONTEXTO

Dentro de esta categoría se encontraron diferentes elementos relacionados entre sí de tal forma que conforman el contexto de los voluntarios por medio de su cultura, sus costumbres, sus experiencias pasadas y la forma en la que se adaptan al medio presentado.

Se encontró que muchas los voluntarios acuden a la institución o el lugar donde se prestará el servicio dejando “temporalmente” atrás su ciudad o país, con una cultura y costumbres diferentes, que de cierta forma influyen en su vivencia, particularmente en este estudio influyen el clima, la alimentación y las condiciones en las que viven son bastante diferentes a las que están acostumbrados, formando parte de una realidad nueva y diferente de la que ellos han vivido.

"Las personas que trabajan aquí... qué pues... qué valor porque hay muchos voluntarios muy jóvenes y el venir aquí y trabajar y no estar con tu familia, o estar lejos de tu país, o lejos de la gente que te quiere, que te dice tu puedes, sal adelante... es difícil y yo creo que es de admirarse. Quien tiene y decide venir por un proyecto como este es admirable porque no cualquiera decide dejar a su familia, su casa, su país... por lo regular es me voy a lo más cerca, a lo más fácil... y venir acá a piña pues es voy a dejarlo todo"

Los voluntarios se sentían en un lugar diferente a su ciudad o país, con costumbres diferentes por las condiciones en las que la gente vive, el clima orilla a las personas a llevar un ritmo de vida más lento: *"Aquí es muy diferente yo creo que la diferencia... bueno todo hace la diferencia, el simple hecho del lugar en donde vives, el clima de dónde vives, la forma en la que hacen las cosas; yo noto mucho que por ejemplo por el clima es muy diferente, lo que hacen por las mañanas y por las tardes, no se por ejemplo aquí la*

cultura es pararse muy temprano y trabajar desde muy temprano, y dos, tres de la tarde ya sales de trabajar, te esperas a que baje el sol y después sales; digo a pesar de que ya están acostumbrados pero así es, todo es un poco más lento, es mas con calma"

Los voluntarios entrevistados mencionaron que la vida ahí es más calmada y tranquila, la gente no tiene prisas de llegar o de irse, cosa que resultó bastante difícil para algunos ya que ellos querían hacer las cosas más rápido, ahorrando tiempo y pasos para hacer el trabajo, pero esto no fue posible porque las cosas llevan su ritmo. Finalmente reportan que se pudieron adaptar a dicha situación, incluso el ajustarse a los horarios de trabajo, y a la manera de trabajar los relajó mucho ya que se olvidaron del estrés y las prisas de la ciudad: *"Cuando yo llegué aquí llegue con el ritmo de la ciudad... entonces yo quería las cosas así de rápido y entonces la gente me miraba y decían que pasa con esta loca... y sin darme cuenta obviamente yo iba pisando gente en el camino hasta que los compañeros me frenaron y entendí que no necesitaban de las cosas tan rápido y fue como empezó ajustándome a las necesidades"*

Con respecto a alejarse de su ciudad o país, mencionaron que no era la primera vez que salían de su país: *"Es la primera vez que me voy tanto tiempo lejos del lugar de donde he vivido, pero si me he ido un mes, semanas, dos meses, fuera de donde vivo a un lugar que no conozco, entonces es llegar y empezar a conocer, fue muy emocionante porque pues fue el yo rentar un lugar donde voy a vivir, es como crear tu propio hogar, casa, dejar tu casa y hacer una casa nueva, que sea tuya"*

Conforme pasa el tiempo, los voluntarios comienzan a extrañar su lugar de origen: *"En el principio todo era nuevo y el tiempo pasó muy rápido, tuve un periodo después de tal vez dos meses cuando empecé a extrañar a mis amigos y mi novio en Suecia un montón"*

"Al principio no pude disfrutar mucho el lugar, ni las personas porque extrañaba mucho mi casa, mi familia, mi novia, me sentía inseguro aquí porque no conocía a nadie"

Al llegar a CAI Piña Palmera tuvieron que adaptarse y construir algo nuevo, un nuevo contexto que significaba el llegar solos hasta un lugar donde nadie los conocía: *"Y pues llegué aquí, así sin nada... no conocía a nadie, nadie me conocía..."*; mencionan que con el tiempo no solo de adaptaron, comenzaron a hacer una vida ahí con las demás personas de

su alrededor, ajustaron sus ocupaciones y sus tiempos a su nuevo ritmo de vida y sobre todo valoraron el estar lejos de las personas que aman:

"Creo que el estar aquí es adaptación más que nada"

"Mi cama es muy suave en mi casa y aquí es muy muy dura, el agua para bañarme, la comida, todo pero, he sentido que me he adaptado lo mejor que he podido y lo he sentido bien, quizás el miedo a las arañas pero pienso que lo he sabido controlar. Siento que el estar aquí y el vivir en estas condiciones no me ha afectado en nada ni emocional ni físicamente"

"La verdad es que mi estilo de vida no es muy diferente aquí al que llevo en Italia, busco llevar una vida tranquila, no necesitar de muchas cosas, y bueno con el cambio de alimentación no tengo problema, me agrada la comida de aquí; lo que sí es el clima, fue súper difícil acostumbrarse, por los mosquitos, los bichos, etc."

"Ahora falta un mes para mí, y es increíble que seis meses puede pasar tan rápido, he disfrutado mucho el tiempo aquí, y he encontrado gente increíble"

"Las condiciones en las que viví no son las mejores pero son buenas, y pienso que es lo necesario para poder vivir, pero con lo necesario pues hasta aprendí a valorar las cosas que tenía en mi casa"

"Cuando uno llega a Piña Palmera es muy importante adaptarte, tienes que adaptarte a diferentes cosas, situaciones, a las personas, a como son y cómo te tratan esas personas, adaptarte a la manera en la que vives, y hasta a la comida que comes", es importante enfatizar en una parte de esta frase: "a las personas, a como son y cómo te tratan esas personas" ya que los voluntarios reportaron que las personas ahí eran un tanto distantes y frías, "son más secos, son más fríos, o no sé a lo mejor en el afecto, yo soy como muy "ahhh hola!!" llego te abrazo y ¿cómo estás? y allá es como "Hola" pero no hay ningún contacto físico, entonces también siento que esa es una diferencia" mencionando que al principio esto se les hacía muy extraño ya que algunas veces parecían mostrarse como "secos" sin embargo señalaron que conforme pasaba el tiempo y los conocían mas se daban cuenta de que simplemente esa era su manera de ser.

Particularmente tanto para voluntarios como trabajadores en Piña Palmera se requiere de cierta y constante adaptación al cambio adaptación al cambio, gente viene, gente va cada seis meses y esto de cierta forma genera un proceso de duelo no solo para los trabajadores sino también para los voluntarios: *"Una cosa que también ha estado un poco difícil aquí es que las personas se cambian todo el tiempo, vienen nuevos voluntarios y se van otros, y claro esto es muy triste, muchas lagrimas."*

El proceso de adaptación envuelve no solo un aspecto en el cual se involucran de forma personal sino también comunitario, el entender, conocer y aprender de la comunidad desde "cero": *"Yo vivía fuera de Piña Palmera desde un tiempo antes y venía cada día a apoyar en diferentes actividades y después poco a poco me fui involucrando con actividad que tenía que ver con el proceso comunitario y así poco a poco me fui incluyendo mas y mas y mas...."*

"He aprendido un montón trabajando en Piña, he aprendido como funciona yo en una comunidad tan social y con nada de privacidad y es una aprendizaje importante."

"Nosotros como voluntarios somos como puente entre el equipo de terapia de Piña y las familias, esto es porque no sé.. por ejemplo jugamos mucho con los niños y niñas de las comunidades creamos mucha empatía..."

"Piña te da la oportunidad de conocer a la persona desde como vienen, desde como las enseñan a trabajar para poder vivir afuera en la sociedad; porque pues al final ellos tiene que seguir su vida y su familia no puede estar detrás de ellos todo el tiempo"

"El hecho de trabajar con personas con discapacidad me hizo sentir no se... me sensibilizaron mucho porque llegas y son personas que... no se... por ejemplo en cuidados, son personas que no pueden hablar y tienes que sensibilizarte porque pues solo con su mirada tienes que tratar de descifrar que te tratan de decir y pues muchas veces te equivocas porque es así de quieres esto... no... y esto... no tampoco, muchas veces haces cosas y no sabes si está a gusto la persona... en fin... es tener mucha sensibilidad y mucha capacidad de contacto. Y bueno no todos son así también está el trabajo en conjunto con personas con discapacidad y en ese aspecto me sentí muy bien, me enseñaron mucho, me sorprendieron y me di cuenta de que muchas veces hay muchas

cosas por las que yo me limito, cosas muy banales y que hay personas que realmente tienen un límite o podría ser una limitante para ellos (como una discapacidad) y sin embargo no lo es... y creo que resultan ser mas trabajadores y más eficientes que nosotros mismos que tenemos todas las capacidades y que aparentemente estamos completos o sin discapacidad."

"El trabajo voluntario es un componente equitativo de la vida, que se comparte entre todos, ser voluntario es un 'extra' que ayuda a diferentes grupos sociales, pero no tiene ningún poder en cuanto a las prioridades sociales y se encuentra bajo una distribución desigual."

"A mí me parece que la esencia de Piña es de los voluntarios, yo se que nadie de los que... de las personas que trabajan aquí ha entrado como trabajador, nadie, entonces así se conformo Piña, entonces si es importante que continúe manteniéndose ese espacio y si es importante que los choques sean hablados, discutidos y entendidos porque el crecimiento de Piña se va a dar en ese encuentro de la diferencia"

Como parte de la adaptación al lugar incluye incorporarse a un rol dentro de la comunidad, un rol de voluntario que a su vez es un rol de trabajo, esto influye en ciertos voluntarios al querer separar su vida personal del rol de voluntario-trabajador: *"No viví dentro de Piña Palmera porque quise separar lo que era un trabajo y mi vida personal, siento que yo quise verme independiente en ese aspecto de verlo como un trabajo, de estar haciendo un voluntariado en el trabajo que se me requiere, pero decidí también llegar a un lugar que iba a ser solo mi lugar, quise dividir un poco entre mi trabajo y mi vida personal"*

"Una de las razones por las que me fui a vivir fuera de Piña Palmera fue porque la cocina y las zonas comunes estaban desordenadas, y después cuando había menos flujo constante de voluntarios jóvenes parecía que la cocina y las zonas comunes estaban bien"

Lo más sobresaliente acerca de los voluntarios extranjeros fue el contraste cultura con su país, el idioma y el ritmo de trabajo, estos no solamente se topan con una cultura y costumbres diferentes a las de su país, sino que probablemente desconozcan el idioma o no lo hablen del todo bien, reportando el haber tenido problemas con el idioma, sin embargo

mencionaron que tanto los trabajadores como los usuarios del centro eran muy pacientes con ellos.

"Cuando fui viajando como por ejemplo en México a mi me parece siempre que pude hablar no muy bien pero bastante bien para entender a la gente, pero no es verdad, como cuando fui aquí para trabajar no entendí nada de la gente, es eso fue muy difícil, como muy cansado, es muy difícil como hacer cosas fáciles como la cocina y no entender que la gente quiere otra cosa, como decir "lava el sartén por ahí" y yo "que es el sartén? No entiendo nada"

"He tenido problemas con el idioma porque aprendí español en Suecia y claro es muy diferente hablar español solo con suecos una vez cada semana, y estar aquí hablar con mexicanos que hablan muy rápido, que tienen su acento.. "

"Es muy difícil expresarse en otro idioma, a veces me siento como otra persona porque no puedo expresarme como normalmente hago"

Notaron ciertas diferencias con el ritmo de trabajo con cierta inconformidad de cómo se realizan ciertos trabajos, afirmando encontrar formas más rápidas y eficaces de hacerlas: *"Aquí las cosas son muy lentas, el trabajo es muy lento, bueno soy alemana y estoy acostumbrada a hacer las cosas más eficaces y rápidas"*

Muy pocos voluntarios reportaron el haber tenido familiares haciendo un trabajo similar, sin embargo algunos mencionan que desde pequeños vieron que sus familias eran solidarias con las demás personas.

"Tiene mucho que ver con el significado personal que le atribuyas a este trabajo, en mi caso soy una mujer de familia, crecí con valores y me gusta luchar por el respeto mío y de los demás..."

En este caso en particular parte del contexto representa el haber trabajado anteriormente con personas con discapacidad, para lo cual se encontró que los voluntarios en su mayoría no habían tenido una experiencia previa con personas con discapacidad formando parte de una nueva experiencia:

"Nunca he trabajado con personas con discapacidad"

"Porque mmm cuando supe de este proyecto, cuando supe de piña, eh... me interesó conocer acerca de las personas con discapacidad, ósea realmente no tenía ningún conocimiento acerca de la discapacidad, en la universidad no me dieron en si un una materia o mucha información de personas con discapacidad, entonces cuando supe que había un centro donde podía aprender acerca de ello bueno por eso decidí venir, aprender, no? Conocer cómo se maneja, que es lo que hacen, cual es el tipo de rehabilitación que ellos brindan como a los usuarios del centro, básicamente fue eso"

"...entonces es bien interesante ver como se voltea desde el plano social "normal" o desde cierto paradigma social las cosas, porque no toda la gente tiene el conocimiento de lo que uno como voluntario puede llegar a adquirir cuando convive en el centro, cuando trabaja con estas personas, entonces se cambia un poco el paradigma y puedes ver que realmente no importa, es solamente con y sin discapacidad, punto somos iguales, y sabemos hacer las cosas y que cada quien tiene una habilidad como todos y cada quien sabe hacer cosas, tiene un oficio"

"Bueno trabajar con personas con discapacidades físicas o sensoriales por ejemplo los ciegos o personas que no pueden caminar la verdad es que al principio si lo sentía diferentes pero después y ahorita te puedo decir que los siento como si fueran cualquier otra persona, hay veces que olvido que tienen alguna limitación, ósea los veo pues como cualquier otra persona y las personas con discapacidades intelectuales pues aprendí a sacarle mucho provecho a la convivencia con ellos"

"Nunca había trabajado con personas con discapacidad, bueno, tengo un familiar que tiene una discapacidad en los ojos, es ciego pero pues si voy con él y platico, pero así trabajar con mucha gente con discapacidad o en alguna asociación, institución o algo parecido no nunca"

"Convertí el arte-terapia en mi herramienta de trabajo y me di cuenta que a través del arte las personas con discapacidad es... es más fácil de trabajar, me fui poco a poco metiendo con las personas con discapacidad y con diferentes discapacidades"

Lo cual genera una participación en el medio en el que están, observando la forma de trabajar e incorporándose a la situación ***"A mí se me hace que es muy buen proyecto, me gusta que aquí en las instalaciones se de terapia y que muchas veces se dé en la intervención temprana platicas a las mamás o así, ósea se me hace muy bien porque a final de cuentas los estas como guiando para salir a su comunidad o a su sociedad y pues valerse por sí mismo, eso me gusta mucho del centro, también me gusta que este como mucha gente integrada como Manuel que lo pusieron a trabajar en el área de papel reciclado o no se o Gerardo que estaba como usuario en la carpintería pero rehabilitándose, no se eso me gusta que se integre también aquí afuera"***

A pesar de no haber tenido algún trato anterior con personas con discapacidad, sin embargo se sentían muy cómodos al trabajar con ellos ya que mencionaron el haber aprendido un sinnúmero de cosas de ellos, tanto de las personas con las que trabajaban y para las que trabajaban.

"Me impresiona lo mucho que he aprendido de Malena, a pesar de que tiene parálisis cerebral todo lo entiende muy bien, y es muy muy inteligente..."

Es válido complementar que para ser voluntario no se requiere de cierta formación profesional o académica, ya que dentro de la institución o el lugar donde estén prestando el servicio de ser necesario se les prepara para realizar la tarea a desarrollar la cual se les pide que realicen tomando en cuenta que aunque algunas de estas resulten sencillas no dejan de ser parte de colaboración y trabajo en conjunto. Sin embargo se debe de considerar que cada voluntario es una persona distinta con una historia individual que se ha construido a través del tiempo hasta ser la persona que es ahora, tomando en cuenta que esto conlleva diferentes características como la cultura en la que haya crecido, los valores, la sociedad, medio familiar, etc. Incluso hasta la formación profesional, estos son factores que influyen en el desempeño del voluntario, en su forma de trabajar y de realizar las cosas:

"... pienso que tú te ganas un lugar por tu trabajo, por el tiempo que has estado por lo que demuestras que sabes por si eres compañero o no, o sea yo siempre he dicho tú conoces una persona por el trabajo que hace ya lo demás como lo que hablábamos que paso, es como yo he trabajado así la gente conoce mi trabajo y así es..."

Dentro de las normas del Centro de Atención Infantil Piña Palmera se encuentra la desprofesionalización con la intención de que el apoyo brindado sea principalmente como personas, con trabajos que no requieren una preparación académica y que a su vez forman parte del contexto del lugar en el cual se lleva a cabo una rehabilitación por medio de la comunidad, sin embargo a los voluntarios reportan la dificultad de separar este aspecto ya que como profesionistas buscan hacer aportaciones encaminadas a una mejora en las áreas que tienen experiencia, pero esto no es un impedimento para buscar soluciones creativas en medida que el centro lo permita:

"...bien piña no está buscando profesionistas sino simplemente gente que llegue apoyar a las áreas, no necesitan profesionistas porque ya tienen a las personas que trabajan y ayudan ahí, y ellos mismos dicen que no necesitan profesionistas, entonces uno como profesionista no puede llegar y decir "vamos a hacer esto" a lo mejor en el área de socialización o cuando vas con el equipo de piña a otras comunidades quizás se pueda aplicar un poquito más en el aspecto de que tienes que tener creatividad y sacar conocimiento tanto común como profesional, como que se hace en este momento como desde afuera estás viendo que un niño tiene un problema para socializar entonces tratas de integrar a ese chico o a la mamá o ver de qué manera si el chico necesita limites, o hablar con maestras de una comunidad y ver el trabajo que hacían con sus alumnos y platicar con ellos"

"yo pienso que si podría aportar más el problema es que aquí no te dejan meter muchas ideas, cosas pues porque no les gusta porque esta institu... bueno esta organización la hicieron personas sin profesión y como que quieren mantener esa misma línea, pero yo creo que si podría ser muy útil que estén abiertos a ideas que yo pueda o que cualquier otro profesionista o estudiante tenga"

"Aquí mucha gente lo quiere hacer todo como lo hizo hace 18 años que lo hizo muy bien pero el tiempo ya cambió y ahorita hay otras herramientas y ahorita hay gente con otras habilidades y creo que se pueden poner nuevas ideas que ya existen pero hacerlas realmente"

"No me gusta que no se tomen en cuenta ideas para piña por parte de los voluntarios pero que me guste me gusta todo la gente, el trabajo, el proyecto pero también estaría padre que si se hicieran nuevas ideas se tomaran ideas de gente externa pero que también la gente externa no viniera con ideas realmente de poder cambiar que fuera equivalente..."

"Participamos en todas las actividades, desde barrer, lavar hasta acciones más concretas de algunos que tienen conocimientos específicos y capacitan al personal de terapia o saben una actividad en particular como en la huerta y ecología, tiene que ver también con las habilidades y también tienen que ver con el carácter de cada persona y su personalidad así como el objetivo por el cual está aquí y eso es lo que garantiza su papel dentro de Piña o simplemente cumplir con sus actividades y cumplir bien y ya"

"Para ser voluntario aquí debe de haber la desprofesionalización no llegar y decir yo soy la psicóloga, el sociólogo, la terapeuta... y que ese sea el título, más bien ejercer tu capacidad humana utilizando los elementos de tu profesión buscando las herramientas"

"Algo que no me gusta es que como voluntarios llegamos con muchas nuevas ideas, con cosas importantes o innovadoras y los trabajadores o las personas de aquí no las toman en cuenta; sobre los voluntarios pienso que debemos de ser muy responsables y comprometidos con el trabajo que realicemos aquí, sobre los horarios y las tareas también mucho depende de eso para que nos respeten y nos tomen en cuenta."

"bueno en mi opinión es que deberían de respetar mas las profesiones de los voluntarios, es decir que debería piña aprovechar mas la profesión de la gente, y el espíritu con el que la gente llega de querer dar, eso lo deberíamos de aprovechar mas de piña desde lo que ellos saben y la forma que saben"

"Y aunque no he podido ejercer mi profesión aquí, me he organizado con el grupo de terapia, para poder llevar a cabo dique tengas que traer o preferentes actividades"

"A veces hay muchos conflictos con los voluntarios por la manera de pensar, por ejemplo los que venimos de Europa traemos unas maneras de pensar más institucionalizado, de centros de educación especial, aquí es el enfrentar en las comunidades a personas con discapacidad escondidas de bajos recursos con una miseria bastante grande en las comunidades entonces el voluntario cuando ve eso pues quisiera hacer cosas pero hay q ir despacito y también hay que dejarse llevar por la experiencia que tiene Piña Palmera porque ellos son los que tienen la experiencia. A mí me costó trabajo como voluntaria dejar toda mi experiencia yo ya tengo 18 años de experiencia técnica y de sistemas educativos y tuve que dejar eso y entender que no es la necesidad de el niño que le tienes que mover una pierna para que se recupere sino es la necesidad de toda una familia"

"Creo que a veces son un poco cerrados a los nuevos proyectos, a las nuevas ideas, eso es lo que no me gusta tanto por ejemplo a mi no me hubiera gustado llegar con un proyecto y que me dejaran hacerlo uno o tres días"

"Creo que algunos de mis compañeros traen una idea de que ellos van a cambiar lo que ellos ven, lo que está mal cuando la verdad esta no ha sido la petición de Piña, creo que Piña agradece mucho la oportunidad del intercambio con un voluntario pero no pide un voluntario para cambiar a Piña, esa no es nuestra función"

Se encontró la necesidad por parte de los voluntarios de recibir una guía, supervisión por parte de alguien con más experiencia, alguien que pudiera asesorarlos para saber si van bien o mal, el que hacer y el que no hacer:

"El dejar que los voluntarios elijan un asesor o coordinador parece una forma razonable de empezar...Hay una curva de aprendizaje para Piña Palmera, sé por seguro que algunos voluntarios estaban muy sorprendidos cuando mucho de su trabajo tenía mucho que ver con niños, incluyendo el cuidado intensivo y alimentación de cuidados especiales, y sentí que era engaño hasta cierto punto ya que Piña Palmera no les comunica la esencia del trabajo a los futuros voluntarios (por ejemplo vía internet a

través de su página) cuando obviamente las opciones del horario estándar de voluntariado no es tan variado y sería sencillo comunicarlo"

"Aquí se necesita un asesor para los voluntarios ya que yo a veces por ejemplo tengo la necesidad de hablar y de comunicar ciertas cosas que no es tan fácil hacerlo porque hay veces que las personas con las que quieres hablar de ello no tienen el conocimiento o no les interesa, entonces sería bueno alguien que escuchara y aconsejara a los voluntarios"

"Uno llega aquí y te dejan actuar de acuerdo a tu criterio, con libertad de decisión y eso está bien pero a veces creo que debería de haber un rol de orientación para nosotros, tengo muchas dudas, tengo inquietudes, ¿lo estaré haciendo bien?..."

"Para ellos es muy fácil todo porque llevan aquí años aquí pero uno que llega de la ciudad todo es desconocido, lo tienes que aprender por ti mismo, sería bueno que por lo menos asignaran a otro voluntario que nos enseñara un poco de como son las cosas aquí"

"Creo que sería bueno una trabajadora social, alguien que esté ahí atendiendo a los voluntarios, orientándolos mejor desde las partes básicas como el cuidado físico, como hacerle para limpiarte para cuidarte de las enfermedades como alimentarte como atenderla, si se pegó algún virus, hay muchas cosas que vamos aprendiendo a golpe y porrazo, entonces sí creo que si pudiera haber alguien responsable de toda el área de voluntarios que estén ahí para atender darle apoyo físico a los voluntarios no tanto a nivel terapéutico, que necesitan, que dudas tienen acerca de Piña"

"Me siento un poco desorientada, no sé si lo estoy haciendo bien o mal"

"Al principio creo que estaba un poco abandonada, digo esto refiriéndome a que nadie me orientaba de cómo hacer las cosas, no sabía lavarle los dientes a Paco o a Male y pensaba "que tal que los lastimo", le preguntaba a las trabajadoras y me decían pues así normal, ¿normal? ¿cómo normal? necesitaba una "luz" que me guiara"

"Creo que el venir a una realidad tan fuerte como esta despierta muchas cosas en uno, a veces me gustaría platicarlo pero no creo tener la confianza con nadie para hacerlo,

siento que me hace falta alguien que me escuche, que sepa cómo me siento, alguien que no vaya con el chisme"

"Sería bueno que además de la dinámica del recorrido por las instalaciones explicaran más a fondo cada área y que es lo que necesitamos hacer en cada una"

"Yo pienso que no nos dejan hacer nada de eso porque tienen miedo de perder su lugar aquí ya que las personas que hacen esos trabajos aprendieron con la experiencia y no con los estudios sin embargo mi intención no es quitarles el trabajo sino aprender de ellos..."

No tenía muy claro que es lo que yo iba a hacer, es más tenía un poco de miedo porque no sabía si yo verdaderamente podía adaptarme y podía participar con ellos porque no me daban mucha información, nunca me otorgaron la información que yo necesitaba entonces bueno pues ya tomé el riesgo y me vine ¿no? Pero a mí me hubiera gustado tener un poco más claro que era Piña y todo ¿no? Antes de venir.

"En el trabajo primero me toco cuidados y la verdad me dio mucho miedo porque yo no sabía qué hacer ni como, nadie me dijo tienes que hacer esto, yo creo que en ese aspecto si me sentí como mal."

MOTIVACIÓN

Los resultados encontrados con respecto a esta categoría se centran en la motivación; cada ser humano cuenta con ciertas necesidades que desea satisfacer para lo cual requiere de cierta motivación, tomando en cuenta que esta activa al ser humano y lo dirige hacia ciertas "metas finales" que por diferentes causas pueden ser truncadas convirtiéndose en desmotivaciones, por lo cual en esta categoría se contemplan los factores motivantes y desmotivantes de la vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera,

Uno de las características a nivel personal del voluntario es el tener cierto grado de interés, vinculación o afectividad con el tema central al cual se va a participar, tomando en cuenta que los objetivos de la organización se vuelvan parte de los objetivos individuales de cada voluntario para así poder alcanzar la meta y llevar a cabo de mejor manera la labor a la cual está encaminada la institución.

Cuando el voluntario se encuentra comprometido tanto a nivel personal como con su trabajo actúa con responsabilidad y ética, ajustando el cumplimiento de las tareas a sus necesidades y tiempos, esperando que logre de manera satisfactoria la realización de sus labores, luchando por una meta u objetivo común para la organización. Asimismo la falta de sensibilización con el tema podría generar conflictos emocionales, motivacionales y por consecuente un bajo rendimiento en el trabajo desempeñado.

Dentro de esta categoría se encontró estrechamente ligado el aprendizaje generado a causa de la situación, conocer nuevas cosas, tener nuevas experiencias, tener cierta empatía con los gustos personales, cumplir expectativas previas a su llegada, generar nuevas ideas, nuevas perspectivas, conocer una realidad diferente a la suya es importante centrarse en las cosas que mueve y motiva al voluntario.

“Manuel me ha enseñado mucho, realmente es muy bueno en lo que hace y se fija hasta en el más mínimo detalle... si no lo estás haciendo bien te corrige, pero pues es muy paciente”

La mayoría de los voluntarios mostraron en sus discursos el tener un compromiso ético con el trabajo que se estaba realizando, con respecto a los horarios, a los días de trabajo, e incluso mostraron el no tener problema de quedarse más tiempo de su jornada habitual.

Sin embargo algunos otros estaban ahí por el lugar, el hecho de que se encuentre en la costa lo hace más atractivo “un lugar en la playa”, provocando que su prioridad sea el lugar no el trabajo, ocasionando incumplimiento de horarios, tareas, compromisos y utilizando la justificación de que como son voluntarios, de voluntad saben si acuden o no sin importar en lo que ya habían quedado.

Es por eso que de cierta manera es necesaria la supervisión profesional, como se menciona anteriormente dentro de las categorías: Dentro del trabajo del voluntario la motivación juega un papel importante y la razón que inspira a estas personas a realizar dicha actividad altruista pueden hacer la diferencia con la calidad y calidez con la que se lleven a cabo las actividades, parte de esta motivación puede consistir en el cumplir metas tanto personales como institucionales, asimismo se pueden incluir proyecto persona les o simplemente la satisfacción de ayudar a los demás sin recibir nada a cambio.

La mayoría de los voluntarios reportaron el sentirse frustrados y otros decepcionados no de el trabajo que realizaban sino de que no les permitieran aportar más. Este problema no tuvo solución ya que las palabras de las personas del centro fueron inamovibles. En este caso en específico el único factor desmotivante encontrado fue el no participar como profesionales explicado en la categoría anterior.

"Pienso que la idea se tiene como de ayudar... pues no sé yo creo que puede ser muy controversial, porque muchas personas lo hacen por lástima, puede ser por mmm “yo voy a ayudar porque pues pobrecita gente” oh.. “Esta gente necesita de mi” o cosas así, como por quedar bien ante alguien más, siento mucho que a veces pasa eso aquí en México. Pero hay muchas personas que también lo hacen desde el fondo de su corazón, hay gente que si verdaderamente lo hace, y que nace simplemente para ayudar a la gente, sin esperar nada a cambio, sin esperar algún cambio monetario; y eso es en todo el mundo"

"En definitiva me gustan más los grupos porque siento que es más enriquecedor y aparte trabajar... o sea a mí me llamaba la atención mucho venir aquí porque es toda una

comunidad entonces tienes más la experiencia y la posibilidad de conocer mucho más y enriquecerte mucho más con todas las personas en una organización como ésta"

"Lo que más me gustó fue la intervención temprana, puedes hacer mucho, entre más temprano intervengas con una persona con discapacidad va a tener más posibilidades de adaptarse más entonces me gustó..."

"Papel reciclado es lo que más me agrada porque es algo que siempre quise aprender a hacer se me hace algo súper creativo y vuelvo a lo mismo del reciclaje me encanta la idea de que algo que se puede decir que es basura tiene algo casi casi de arte y además el hecho de que sea con las manos es muy importante porque la educación que incluyera muchos las artes entonces para mí es bien importante"

"Desde mucho tiempo quería venir a un país como México y también como trabajé mucho mucho en Alemania quería como salir un poco y como Piña es un proyecto muy interesante es como una cosa muy especial aquí y pienso que van muy bien juntas las cosas que yo quiero como ir a otro país, vivir ahí a un país muy muy diferente de mi país y descubrir una cultura diferente y también como trabajar en este proyecto muy interesante como las discapacidades como está muy bien y también como es una cosa que no puedo trabajar como psicóloga aquí como por la lengua es muy muy difícil y por eso pienso que es una buena oportunidad porque aquí se puede vivir, se puede comer, no tengo mucho mucho dinero como para pagar, hay también otros trabajos como voluntarios que se tiene que pagar no? Y todas estas cosas vinieron juntos"

"Tenía como la expectativa de llevar y si ver como se trabajaba, cuál era el tipo de rehabilitación que utilizaban, porque como es RBC yo no había escuchado ese término, en y con la comunidad, entonces si tenía la expectativa de ver como era el trabajo y como se desenvolvían las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad con las personas con discapacidad, ósea era como ver como se manejaba ahí la socialización, el ver como era el desempeño de las personas, básicamente era como la expectativa que tenía y aprender y aprender así lo mas que pudiera, enriquecerme a mí como profesionalista y como persona y pues aprender más."

"No fue hasta cierto punto algo que esperaba porque lo esperaba de una forma distinta, esperaba que fuera más interacción con las personas con discapacidad, digo si tienes interacción con las personas con discapacidad pero pensé que iba a ser algo mas físico, no tan social aunque después entendí que no era tan medica la rehabilitación, no es una rehabilitación medica porque es un apoyo en la comunidad y se les da una terapia, y se les da eso pero es más que nada una rehabilitación social, el integrar a la persona y hacerla independiente en su medio y eso es lo que yo acabé entendiendo realmente ya al trabajar ahí, entonces me sentí muy cómoda al trabajar con cada uno de ellos en cada área que se presentaba y justamente aprendí"

"Me cambió mucho la visión de las personas con discapacidad porque sobre todo también los términos... "habilidades sociales" "apoyar", es como pensar en una persona con discapacidad y es "ay pobre esta discapacitado", no simplemente es una persona con discapacidad y creo que eso fue una de las cosas más importantes que aprendí en piña, que son personas con y sin discapacidad, personas con discapacidad, si tienen una discapacidad pero son totalmente independientes hasta donde se les permite"

"Algo que aprendí en piña y que cambió mi forma de ver a las personas y a integrarlas a mi mundo porque a pesar de que estaban aquí yo las veía como aparte de todo, como algo especial, como una persona especial que debe de tener algo diferente a los demás, entonces eso aprendí que no hay diferencia alguna, que todos somos iguales, la única diferencia es con y sin discapacidad, nada más."

"Me gusta salir a comunidad, sobre todo ver la parte social dentro de la comunidad porque básicamente nosotros como voluntarios no hacemos rehabilitación, no hacemos ninguna rehabilitación con los usuarios sino nos encargábamos de hacer la socialización con los padres, con las personas etc. pero no tanto como una rehabilitación, entonces bueno me gusta mucho ver como se manejaba la parte social cuando vamos a las salidas a comunidad, eso me gusta mucho, me gusta mucho también el área de papel reciclado, también hacer artesanías, este me gusta aprender, me gusta saber cómo podemos rehusar cosas materiales y ver de qué manera se le puede dar forma"

"Conocía un poco Piña Palmera después de visitar a Zipolite alrededor de 3 ocasiones. La opción de regresar a Zipolite parecía buena y quería utilizar mis conocimientos sobre masajes, así que poder usarlos con personas discapacitadas parecía una buena forma de "retribuir" y tal vez hasta aprender durante el proceso, más sobre fisioterapia y mejorar mi español etc."

"Me llamó mucho la atención ser capaz de utilizar mis conocimientos de masajes en un marco terapéutico con aquellos que lo necesitaban."

"Disfruté trabajar en fisioterapia, que era en donde me sentía más útil, bueno, excepto cuanto no había suficientes pacientes para estar ocupado, también disfruté el hacer papel y libros, aunque irónicamente casi nunca estuvo en mi horario el hacer eso, y disfruté mucho los talleres con los niños."

"Cuando pude involucrarme en el área de terapia me gustó la parte de hacer prótesis o órtesis con recursos limitados, materiales que se encuentran en la región me pareció un reto también por el tratar con personas con discapacidad y pues ayudar en la rehabilitación."

"De Piña yo me imaginé otra cosa totalmente, no sé, si me dijeron que iba a tener este que iba a trabajar en otras áreas que no iban relacionadas con mi carrera pero no se... me imagine que iba a estar más en contacto con cuestiones relacionadas a mi carrera pensé que iba a estar haciendo un proyecto mas días también apoyando en las labores de la institución bueno de la organización."

"Las personas con discapacidad intelectual la verdad es que me han hecho crecer muchísimo y convivir con ellos y el aprender mucho de ellos y me encariñe muchísimo con todos con todas las personas con algún tipo de discapacidad y pues si si me dio bastante, fue una experiencia muy buena trabajar con ellos."

"Bueno me gusta trabajar en el área de papel reciclado porque se me hace muy agradable, Manuel que es el encargado se me hace muy agradable estar ahí y platicar aunque el trabajo si es pesado, las áreas que menos me gustan yo creo que es la huerta que implica un trabajo físico mayor y que pues ni siquiera siento que tiene un propósito"

en especial por ejemplo a mí los primeros días me hicieron ir y regresar con una carretilla llena de hojas y tirarlas en un hoyo entonces me sentía como un esclavo nada mas, llegaba me ponían hojas la llevaba y la tiraba en un hoyo regresaba... así seis horas entonces ese trabajo la verdad no me gusto y no porque me cueste trabajo hacerlo físicamente ósea si es cansado pero así como es cansado hacer otras cosas pero es porque es mas agotador mentalmente porque no siento que tenga ningún propósito aunque el propósito es limpiar las áreas es un poco aburrido."

"Primero me imagine... bueno cuando él me dijo es que es dormir en un catre, es estar trabajando desde las 8am hasta las 5pm, y yo imagine que íbamos a estar en un cerro lejos del mar, lejos de la gente, de algún pueblo, pensé que íbamos a estar muy muy lejos y que iba a ser un cuarto grande con todos y mi expectativa era así como wow ahí trabajan con gente con discapacidad y no solo con la gente de ahí de Piña sino con la gente de las comunidades alrededor de ahí y que existan voluntarios extranjeros."

"Piña cumplió mis expectativas porque al menos yo de mi parte venia con ese plan de ayuda de voluntaria de poner de mi parte, así de poner de mi lo que estuviera en mis manos, no venir a cambiar piña, no venir a que ellos me cambiaran a mí sino más que nada como una experiencia y retomar cosas, no cambiar totalmente mi vida sino más bien un crecimiento y sensibilización personal."

"Lo único con lo que no me quedo completamente satisfecha es con el hecho de que a veces veía que no todos los voluntarios hacían las cosas porque realmente quisieran hacerlas sino porque aquí hay reglas y se tienen que seguir, ese es el único aspecto porque la palabra voluntario lo está diciendo, vienen a ayudar... porque si tu vienes a ayudar si esta padre que vengas y dejes ideas nuevas pero vienen a ayudar más que nada igual por parte de Piña como de los voluntarios ambos aprenden cosas nuevas unos de otros."

"Estar aquí me genera mucha energía, mucha alegría para hacer las cosas, me gusta mucho moverme y estar activa pero aquí como que se despertó mas, mucha motivación por hacer todas las cosas que se hacen aquí, por ayudar a la gente y dejarles algo de mí."

"Me siento muy muy satisfecha por el trabajo que he hecho aquí porque al menos yo venía con la idea de ayudar de trabajar de hacer lo que me pusieran hacer dejar esas cosas de ay no... no se..."

"Me gusta mucho estar en cuidados especiales y la que no me gusta en tienda, cuidados porque ver las sonrisas de Male, Paco, José y Alfredo aunque es muy serio, muy triste y saber y aprender cómo cuidar a una persona así, saber cómo realizar ese trabajo, saber que yo podría ser esa persona ponerme en su lugar y respetarlos como son."

"Creo que es muy importante mostrarle a los demás que las personas con discapacidad son capaces de realizar actividades que ellos mismos a lo mejor imaginan que ya no pueden hacer, desde cortar a lo mejor fruta, cuando son ciego o caminar por la calle sin miedo..."

"Primero que es admirable el trabajo que vienen a hacer, aunque muchas personas ya estando aquí no están muy a gusto con muchas cosas es admirable que se hayan tomado parte de su vida, de su tiempo, dejar amigos dejar familia trabajo novio no se muchas cosas y venir a dejar un poco de ellos aquí sea bueno malo o aquí, llevarte algo de aquí... y bueno dejar algo aquí porque a donde quiera que vayas vas a dejarle a la gente que este ahí y tú te llevaras algo de la gente de ahí mucho poco lo que sea pero algo te llevas."

"Siento mucha admiración por cada uno de ellos."

"Esta experiencia ha sido mágica, hermosa, maravillosa, me llena mucho como persona, como ser humano, como hija, como hermana, no se ... no me quiero ir, estos últimos días hasta ahora no he estado pensando en me faltan tantos días para irme, todo lo contrario es decir sigo aquí disfruta el tiempo, sé que tengo que regresar a mi casa porque tengo vida allá, allá esta mi vida, pero siento que me falta mucho por dejar aquí siento que tengo la necesidad de regresar y dejar mas de mi, aportar más, llevarme mas de aquí porque siento que no me llevo todo, siento que faltan cosa por llevarme por dejar pero en este momento mi primera vez estando aquí me llevo muchas cosas experiencias sentimientos diferente forma de ver algunas cosas. Lo que me llevo de aquí se que me va a servir mucho y me dejo un buen sabor de boca. Una experiencia genial con las

personas me llevo muchas personas en la cabeza en el corazón, muchas cosas que recordar la gente que conocí nunca se me va a olvidar."

"A raíz de esta experiencia me he vuelto mucho mas paciente, me ha ayudado a ver las cosas de diferente manera, el ver que no solamente es mi realidad, aprecio mas mi salud, mi calidad de vida y todo lo que se me ha dado, también me siento muy afortunada de estar aquí y poder participar en el proyecto."

"Me gusta casi todo porque cada día es diferente, me gusta convivir con las personas, estar con las personas de aquí, conocerlas también conocer a los voluntarios y saber que están aquí por ayudar a alguien, eso me motiva mucho."

"Muchas veces las personas solo se fijan en lo que los demás hacen mal y no se fijan en sí mismos y por intentar mejorar de manera personal, siempre es como ay es que el no hace nada es que él no le importa... etc... siempre es el estar hablando mal de algo o alguien en vez de verse a sí mismos y ver si hay algo mejor que puedan hacer a su alrededor."

"El área que me gusta más es la de cuidados especiales, estar con los chicos de cuidados, me gusta el contacto con las personas de cuidados especiales, el aprender a comunicarme es muy importante, para mí el contacto que pueda aprender a tener con ellos y lo que ellos me puedan aportar a mí y lo que yo a ellos."

"El trabajar aquí de voluntaria ha cambiado mi vida positivamente, soy más paciente, más abierta, conozco un mundo que no conocía, aprendí a vivir, convivir y estar en este mundo, veo con ojos diferentes lo que es la discapacidad, el trabajo en equipo, la diferencia entre ayudar y apoyar a las personas, es un panorama que me gusta y que realmente admiro."

"Ha cambiado mi forma de ver la discapacidad, ya no lo veo como un problema sino como diferentes aptitudes, diferentes oportunidades y diferentes capacidades; ahora veo todo más de cerca, lo comprendo más, creo y pienso en la sensibilidad de cada uno estando aquí y en que la energía positiva se transmite en cada uno, y que todos tenemos mucho que aprender de este lugar."

"Pero para trabajar en Piña creo que es importante no necesitar confirmación que haces un buen trabajo porque es muy raro que la gente te diga cosas así, tú tienes que sentir que haces un buen trabajo y que es valorado sin esa confirmación de otros."

"Lo que más me gusta de Piña Palmera es vivir en la comunidad, con tanta gente diferente y para mí es muy interesante, me gusta mucho."

"Yo llegue aquí en ceros solo pensaba en aprender.. Ya sabía un poco, pero no mucho, y tampoco tuve muchas expectativas sobre la cultura mexicana, el idioma y como trabaja Piña con rehabilitación para personas con discapacidades. "

"Me gusta mucho como ir a las comunidades, es lo más interesante, trabajar con los niños porque es lo más parecido a mi profesión, me gusta mucho trabajar con los niños."

"Creo que es la cocina porque es tan aburrido eso es un área en la que no se puede hacer nada como no se puede... a mí me gusta mucho cocinar mucho pero cuando solamente puedo como otra persona me dice como tú tienes que cortar las zanahorias y solamente se hace como trabajos de pinche es como muy aburrido, no se puede tomar nada de decisiones no se puede decir "ah voy a decir una ensalada así y así y ahora voy a hacerlo como mi "proyecto" como por aportar pero la en la cocina todo es muy como muy despacio, muy aburrido."

"En Piña pues me gustaría trabajar creo que finalmente más con ellos, desde la parte terapéutica tanto con la gente interna como con los usuarios, la gente que va a las terapias y todo eso, me gustaría poder aportar un poquito más de lo que ya he aprendido hacer, pero creo que no hay oportunidades, no quieren, yo lo que he querido hacer es que aquí en mi casa en las tardes doy terapias, tengo las puertas abiertas la gente que quiere viene aquí y me busca pero en Piña esto no es aceptado."

"He aprendido que hay otros mundos diferentes, que no nada más mi mundo es el único, que hay muchas formas de trabajar, que las personas con discapacidad pueden hacer mucho más de lo que yo pensaba, me abrió la luz, yo siempre he tenido como un proyecto personal para abrir una escuela para niños con discapacidad de arte-terapia, entonces Piña aportó muchas ideas, para mí, para mi proyecto, me di cuenta que si se puede, me di

cuenta que hay muchas maneras que se puede lograr mi proyecto y me llevó a eso, a mucho aprendizaje."

"Yo venía muy preparada a todo, de hecho a nosotros nos habían preparado de van a ir van a trabajar mucho, no van a tener casi descansos y veníamos así como con la mentalidad de venir a trabajar y a apoyar mucho."

"En el aspecto personal marco mi vida con mucho aprendizaje, también el que todos tenemos problemas, el que todos tenemos límites pero que no por eso debemos de dejar de hacer las cosas, debemos de intentarlo, intentarlo e intentarlo a nuestro ritmo pero nunca rendirnos."

"Si trabajamos mucho aquí unos días más que otros pero yo no sé si porque me siento tan a gusto aquí no lo siento tan intenso porque viene a hacer cosas aquí que ni en mi casa hago pues no sé. La verdad estoy muy contenta aquí y muy satisfecha con el trabajo que he hecho."

"Muy cómoda, muy muy cómoda, aquí se volteaban un poco los papeles, no era pues una persona sin discapacidad que tiene todas las "habilidades", el que puede todo, el que sabe hacer las cosas, sino tu trabajabas para una persona con discapacidad, esa persona es la que sabe hacer el trabajo y tu prácticamente no sabes hacer nada y llegas a aprender ahí"

EMOCIONES / SENTIMIENTOS

Los resultados obtenidos de esta categoría giran en torno a las emociones/sentimientos posibles que pueden experimentar los voluntarios; es todo un reto emocional desprenderse de un lugar en el cual uno se siente seguro, desprenderse de su "zona de confort" para llegar a otro lugar totalmente desconocido sin saber siquiera si serán aceptados, esto involucra una fase de estabilidad, es decir perder el estado de estabilidad en el que se encuentran para llegar y construir uno nuevo, por otra parte se encuentra la necesidad de pertenencia al tener un sentimiento de "ser parte de", el poderse identificar con las vivencias y acontecimientos, el establecer su propia identidad como voluntario e integrante de ese lugar, así como el significado y las emociones que causa el poder ser parte de una labor altruista y humanizada, si esta pertenencia no se llega a lograr el voluntario puede entrar en un conflicto emocional al no sentirse integrado, tal vez se sienta perdido en un lugar al que no conoce y no pertenece, por lo tanto quizás se desmotive afectándole en su bienestar emocional y en su desempeño.

Se debe de explorar las emociones y sentimientos despertados en el voluntario, refiriéndose a estos sentimientos "sacudidos" ya que quizás los lugares donde trabaja no se encuentren en las mejores condiciones tanto sociales, económicas y de salud (como por ejemplo comunidades rurales o indígenas, hospitales, comunidades urbanas muy pobres o marginadas, centros de rehabilitación, etc). El manejo de estas emociones y sentimientos es muy importante a nivel personal, emocional y psicológico ya que si ellos se encuentran impactados con la situación, se sienten incapaces para realizar la tarea, desmotivados o poco satisfechos puede afectar en el trabajo desempeñado como voluntario, es por eso que es importante canalizar aquellos sentimientos que no sean favorables transformándolos en positivos y así quizás analizar que tan necesaria es la asesoría psicológica dentro de estos lugares.

Para presentar los resultados de esta categoría se realizan agrupaciones de las emociones y sentimientos reportados por los voluntarios al estar en Piña Palmera las cuales tratan de abarcar una temática similar, los resultados fueron:

- Felicidad /Alegría

“Me sentía muy bien al llegar aquí, fue un lugar que desde que llegue me llenó como de paz, de tranquilidad... aunque no conocía a nadie”

"Con amor creo, así con la entrega total, decir pues ya estoy aquí abirme y que es lo que tengo que hacer entonces bueno me leí las historias de todos pues fue así como con entrega, estoy aquí y tengo que hacer lo mejor que pueda"

"... ósea ahorita me siento contenta porque estoy por ejemplo apoyando a una chava en un proceso que tiene estoy como mero acompañamiento, o sea le estoy dando terapia pero yo no voy a ser la que la voy a.... o sea le estoy dando apoyo para que ella sea su auto apoyo"

"Me siento feliz de poder ayudar a otros"

"Muy bien, estoy feliz de estar en Zipolite, había un grupo de voluntarios muy amigables/sociables cuando llegué..."

"El mejor ejemplo fue cuando necesitaron mi ayuda para construir cosas de madera, no se palabras específicas para describir rasgos físicos, pero fue muy fácil transmitirlos al dibujar algo en lo cual no tenía que ser preciso o hacerlo en escala para transmitir estas ideas espaciales, me sentí muy contento de encontrar nuevas formas para comunicarme."

"Me siento muy feliz, no me quiero ir, me quisiera quedar más tiempo"

"Trabajar con las personas en cuidados especiales y también los niños en los comunidades, despertó tal vez emociones de alegría, tal vez parece raro, pero pienso que esta forma de rehabilitación es buenísimo, y los personas que tienen familia para cuidarles tienen una familia aquí en Piña es en realidad bonito."

"También en cuidados me gusta mucho cuidados porque es muy como a mí para mí no siempre pero con frecuencia es un trabajo alegre como con Paco como me gusta mucho trabajar con gente."

"Es una felicidad combinada con un poco de miedo al no saber cómo haría todo pero sobre todo mucha felicidad y ganas de aprender, por ejemplo aprender lenguaje de señas o más sobre estimulación temprana."

"Muy feliz, me siento muy feliz al estar aquí."

"Me sentí muy feliz al darme cuenta de que la convivencia con mis compañeras era mucho más fácil de lo que pensé, me sentí maravillada por ver como desde un principio de recibían de manera en que te sintieras bienvenido me agrado el trabajo era reconfortante el hacer cosas útiles, me agradaba que después de trabajar la playa estuviera cerca para relajarte, me sentí feliz con la actitud de todos"

"Estaba feliz con mis vecinos de casa Japón ya que era fácil también convivir con ellos; sentí que la comida podía mejorar jaja termine sin poder comer más frijoles y arroz me divertí muchísimo conociendo lugares nuevos y gente nueva; me sentí cansada los días que me toco pista y terminaba adolorida, me divertí mucho los días en que iba a cantar con Mariano Venancio y Ricardo, agradecí mucho de tener la oportunidad de estar en donde estaba, me di cuenta de que la distancia con mis papás y hermanos y que a pesar de que los extrañaba mucho la separación no había sido tan difícil como lo había planeado. Me sentí feliz los días en que salíamos ya sea con los voluntarios o los pertenecientes a Piña y todos nos tratábamos con jovialidad, espontaneidad y alegría."

"Cuando llegue me sentía feliz pero con miedo, de ese miedo que siempre tienes cuando vas a hacer algo nuevo, cuando vas a hacer algo desconocido y que no sabes que vas a hacer ni que va a pasar.... Es como un miedo padre. "

- Miedo

"Cuando yo llegué, había ciertos problemas ya que entraron a robar al centro, eso me dio miedo, además de que era un día lluvioso y sin luz." "A lo que más le tenía miedo era cuidados especiales justamente porque nunca había tratado con personas así había visto películas que me habían impactado mucho como mar adentro... y guau como puedes tratar con una persona así, como haces para comunicarte para y sobre todo que es bien

difícil que tu sabes que ellos saben entienden pero prácticamente son iguales que tu, yo tenía como miedo de esa parte de sí como le voy hacer me van a entender y esa parte ha sido la más aleccionadora como que me ha enseñado a ser más humana, más paciente por ejemplo es que ya te dije 20 frases y ninguna es que más sigue o sea tal vez para otra persona no te entendí ya bye pero Como para mí es muy importante aprender a trabajar con ellos."

"Fue algo muy extraño el llegar aquí, me sentía como desconcertada, temerosa de mi futuro aquí, justamente el momento en el que me subí al avión me di cuenta de que ya era un hecho esto, de que estaba sola y que me debía de enfrentar a esto sola, comencé a llorar de desconcierto... un rato después se me pasó y desde día no he vuelto a sentirme así..."

"Siento que por ejemplo en el área de cuidados especiales me gusta estar ahí pero de repente me siento un poco limitada, que a veces me falta mayor soltura, aprendí a desenvolverme, a diferencia de cuando llegue, que tenía un poco de miedo de no saber qué es lo que estaba haciendo, de darles de comer y ver que no se alguien tosía y yo decía es que se me va a ahogar y cosas así, entonces tenía un poco de miedo pero aprendí a desenvolverme, también no era un área en la cual yo fuera la persona más experta ni la persona más desenvuelta en eso y con los chicos que ahí estaban, no es que no me gustara pero siento que me costaba un poco mas de trabajo estar con ellos que obviamente en otras áreas y pues me gustaba más el trabajo con los niños por ejemplo intervención temprana me gustaba mucho entonces era como más sencillo porque he trabajado con niños y he trabajado en escuelas, entonces era como mas lo mío de que yo sabía hacer más cosas y de que me podía desenvolver mejor y yo creo que esas eran básicamente las áreas que me gustaban trabajar."

"En el momento en el que llegue era angustia, era miedo, era preocupación un poco de nostalgia, pero también mucha alegría mucho entusiasmo muchas ganas de poner de mi, decía bueno ya estoy aquí y lo que venga no me voy a echar para atrás y pues tengo que el tiempo que diré el tiempo que mi mente y mi cuerpo aguante pues adelante."

"No tenía muy claro que es lo que yo iba a hacer, es más tenía un poco de miedo porque no sabía si yo verdaderamente podía adaptarme y podía participar con ellos porque no me daban mucha información, nunca me otorgaron la información que yo necesitaba entonces bueno pues ya tomé el riesgo y me vine ¿no? Pero a mí me hubiera gustado tener un poco más claro que era Piña y todo ¿no? Antes de venir."

"Cuando llegué a Piña me sentía emocionada y tenía un poco de miedo por varias cosas como el estar lejos de mi familia y lugar de confort; el hecho de vivir convivir con ms compañeras de salón fuera del ambiente escolar y el hecho de tratar con las personas de capacidades diferentes con las que nunca antes había tratado tanto."

"Me sentí temerosa en un principio y más aun cuando la maestra que iba como nuestra acompañante nos menciona que estaríamos por nuestra cuenta"

"Sentí miedo cuando tuve que tratar con los chicos de cuidados especiales porque no sabía cómo tratar con ellos"

"En el trabajo primero me toco cuidados y la verdad me dio mucho miedo porque yo no sabía qué hacer ni como, nadie me dijo tienes que hacer esto, yo creo que en ese aspecto si me sentí como mal."

- Desconcierto/ Desesperación/ Desorientación/Nervios

"Yo fui educada de muy limpio, muy organizado y de repente llegar ahí y no está organizado no está limpio pues esa parte me desespera un poco pero finalmente también aquí se llevan a cabo procesos y también uno que viene de fuera tiene que respetar el proceso que se lleva aquí."

"Muy nerviosa, no se llegaba a un lugar desconocido, era como emoción nervios, ese nervio de que si llegas a un lugar desconocido, no conoces, todo mi contacto fue por correo electrónico, nunca hablé por teléfono con alguien del centro sino todo el contacto fue por vía e-mail, entonces es como ya conocía por ejemplo a alguien que había visto en el DF para que me firmara unos documentos pero hasta ahí; entonces es llegar no es un

nervio que yo decía bueno ahora voy a llegar y que voy a decir.... “bueno soy la nueva... soy Charo, soy...” eh no se es cómo llegar y no saber bien que es lo que tengo que hacer, ósea voy a llegar y “¿qué es lo que tengo que hacer?”

"En cuidados no lograba tener un fluir de manera correcta, de manera que yo pudiera sentirme sumamente cómoda, a veces había algo que me limitaba."

"El primer día me sentí rara, como confundida, no se... fue como el desequilibrio, primero decía cuando venía en el camino yo venía muy muy emocionada y fue siiii ya quiero llegar!! Cuando llegue aquí el primer día fue dejar todo, así problemas personales, profesionales, dejar comodidades, me tuve que adaptar a un horario, a nuevas reglas a la comida, a muchas cosas, me sentía extraña porque no sabía cómo era la gente de aquí como nos iban a recibir, como nos iban a aceptar como me iban a aceptar como me iba a acoplar."

"Cuando llegué me sentía un poquito desorientada porque no sabía qué hacer o cómo comportarme, como tratar a los niños",

"Me sentía extraña porque ah para empezar es una era una ciudad diferente y eran una sociedad muy distinta a la mía yo nunca había trabajado con personas con personas pues indígenas ¿no? O personas así muy muy de aquí del pueblo, no había trabajado con ellos entonces me sentía un poco extraña"

"Cuidados me gusta, en cuidados es donde me siento más cómoda a pesar de ser un trabajo muy duro, tuve que vencer muchas situaciones este... como de un poco de desesperación, de... hasta como de desagrado como de un poco de asco, de... situaciones difíciles porque es un medio muy difícil ahí en cuidados, no se tienen las condiciones adecuadas, los pacientitos son personas con problemas muy fuertes con enfermedades muy fuertes físicas y mentales"

"No sabes cómo tratarlos, hasta que no vas aprendiendo no sabes cómo comunicarte, no sabes si te entienden, no sabes si no, no sabes que sienten entonces no se un poco perdida en ese aspecto y si como muy extraño ósea muy fuerte la impresión no el verlos y bueno si que no sabes qué hacer."

"Cuando llegue los primeros días me sentía como extraña, porque pues muchos ya se conocían y llegas así de mmm hola? Sobretudo mas en el trabajo no tanto con los compañeros"

- Seguridad/ Pertenencia/ Adaptación

"Me sentía segura y es que bueno tu sabes que México es muy inseguro y pues pienso que aquí la gente es muy tranquila"

"Mi experiencia de Piña ha sido muy interesante y divertida, no he extrañado mucho mi país, es fácil sentir como Piña es tu casa. Los voluntarios ha sido como mi familia durante esto tiempo, especialmente los que llegaron más o menos lo mismo tiempo como yo."

"Pues al principio igual, como me puedo acercar a esa persona sin hacerlo sentir mal o sentirme mal o sin cometer un error como por ejemplo decirle a Mariano hay luego nos vemos, y para mí lo más importante es conocer a la persona, bueno si voy trabajar contigo te cuento un poco de mí y pues entramos como en confianza y justamente se empezó ese acercamiento fue como muy centrarse en su historia personal como para conocer un poco y a través de eso poderme relacionar o sea no verlos como hay pobre ni tampoco como que guau si es un poco de las dos pero al final es alguien igual que yo entonces creo que ellos no les gusta que como el pobre y tampoco como el héroe, y que tienen sus depresiones, se enojan y son seres humanos igual que tu."

"Estar aquí me enseñó muchas cosas, valoración hacia mi misma hacia otra gente hacia las cosas que me ofrece la gente a no querer mas pero tampoco a conformarme con menos sino que tener lo que es necesario para mí, buscar lo que es necesario, a agradecer lo que tengo, lo que me da la vida, lo que me he ganado, lo que me da otra gente a recibir ayuda a ayudar a muchas muchas cosas que a lo mejor en algún momento las llegue a pensar pero que quizás nunca las tome tan en serio como ahora."

"Fue como si ya hubiera estado antes, como que la gente fue muy amable y fue muy rápido el poderme adaptar y pues me sentí en la necesidad de dar todo no solo para que me aceptaran sino porque sé que es una experiencia que jamás iba a repetir"

"Despertó muchas cosas en mi Piña, me acople mucho con la gente, jamás creí que iba a convivir tanto tanto con la gente de aquí, no solo con los voluntarios sino con los trabajadores con los chicos de cuidados con los niños con los hijos de los empleados fue muy padre."

"Me emocionó bastante porque como nunca trabajé con personas con discapacidad, me abrió un mundo diferente, una perspectiva diferente de la vida que recibí con mucha alegría y entusiasmo, no me costó ningún trabajo adaptarme a trabajar con ellos."

"Ahora me siento adaptada, tranquila y me gusta trabajar y convivir con todas las personas de aquí y de las comunidades."

"Me gusta cómo me siento aquí me siento apreciada y querida, segura y tranquila."

"Emocionalmente me voy como estable como que digo no puedo hacer un mar de lagrimas con una cosita que me pase por novio o amiga cuando hay cosas más importantes, no cerrarme a un mundo pequeño sino abrirlo, extenderlo abrir mi panorama, extender mis fronteras no solamente hay una vista enfrente sino también a los lados, mas a donde ir mas de donde agarrarme como que eso es lo que cambio"

"Es muy padre, incluso hay veces en las que olvido que tienen alguna discapacidad"

- Frustración/Enojo/Tristeza

"Para dar un ejemplo de un caso, me sentía muy frustrado y de hecho quería mi salida de Piña Palmera y trabajar de acuerdo a un horario 'normal' de voluntariado, fue cuanto traté de sugerir una mejor forma de organizar y distribuir el trabajo."

"De la misma manera, sacó a relucir la idea de que no me podía comunicar con él por un problema de lenguaje, cuando de hecho, otros voluntarios mexicanos y nativos

entendían por completo mi español, el problema, claro está, es que no quería escuchar lo que tenía que decir."

"Claro, mi vocabulario de español es muy limitado, aunque la gente siempre me decía que estaba mejorando todo el tiempo y algunas veces me sentí enojado, frustrado, inhabilitado por completo para poder comunicarme, aunque las situaciones en donde mucha gente hablaba en una conversación eran difíciles de seguir."

"Al principio yo estaba muy pesimista, todos los trabajos me chocaban ósea estaba en la cocina y dije es el peor trabajo de la vida, estuve en la huerta y dije peor noo! Nunca quiero pisar este lugar estuve en papel y dije esto está muy cansado pero pues en el lugar que más me gusta no sé como que ningún lugar me encantaba y bueno aparte de las cosas que... las cosas que no me gustan que vi en las áreas de cuidados especiales que también eso me frustra pero mas, al principio si estaba muy negativo bien bien ya puedes empezar a disfrutar un poco mas y ver las cosas buenas que tiene el lugar que son muchas."

"Bueno cuidados, si definitivamente pues es... si me cuesta más trabajo tratar con estos chavos como por ejemplo con Milagros que te tienes que comunicar de una forma especial y me encanta pero si hay veces si pues si me da sentimiento y no lo puedo controlar y muchas veces si pienso que porque los abandonaron o así, si me da tristeza, y si el estar en cuidados implica un trabajo emocional mayor."

"Hubo una de las juntas que fue una experiencia fuerte para mi, en donde yo me sentía como no escuchada y me sentía inconforme y entonces pues yo hice lo necesario para sacar esa sensación hablé, me paré hice movimientos fuertes me confronté y ya después de eso yo me sentí más a gusto yo creo que ellos también reconocieron que tienen que tener más respeto y más cuidado con las personas, sobre todo con los voluntarios que no son considerados como, son más bien como usadas sus actividades como opciones este... y bueno yo lo liberé de esa forma lo que tenía inconforme lo liberé de esa forma."

- Aceptación

"Tuve que deshacerme de muchos ... de muchas cosas que por ejemplo la limpieza decía no por favor el día que llegué a cocina es que hay que lavar esto y cloro y mil moscas y de repente decía ya suéltalo ese control que yo quería tener sobre la limpieza pues funcionaría en otra parte pero aquí no, las maneras son diferentes, el clima es diferente las moscas se van a meter aunque se ponga un red ... y al final bueno toda la vida han vivido así y no vas a llega a cambiar algo así entonces para mí fue como deshacerme de esas cosas que según yo están como bien, las cosas siguen su curso y justo te terminas adaptando que el agua el azufre y que los platos mojados y que las moscas, pero en realidad sería como adaptarte a la nueva situación y tener la inteligencia emocional de decir no pasa nada las cosas son diferentes aquí y ya."

"Pero poco a poco te vas acostumbrando también el estar lejos de tu casa pues tampoco es fácil, también al principio extrañas y por eso nada te acomoda hasta que te acoplas, ya me siento mucho más positivo, pues disfruto mas aunque este en la cocina que no es lo que me encanta pero lo puedo disfrutar igual y aparte pues ahorita ya estoy más trabajando en mi proyecto, en lo que me gusta entonces eso también hace que bien "

"Tuve que dejar todo en México, la novia... muy difícil, muy difícil eso es otra de las razones por las cuales desde el principio no lo disfruté tanto como pude, porque pues una parte de mi quiere estar allá y hasta ahorita, ósea si me dicen te vas a ver a tu novia ósea corriendo agarro el avión pero pues no se puede también es como aprender a estar solo, a estar lejos de tu casa, yo aquí vine sin ningún amigo, sin ninguna persona, y aquí conocí más gente, aprendes también a relacionarte aunque si he extrañado y los momentos malos han sido muy malos ha sido una muy buena experiencia que me ha dado una lección de vida, me ha dejado aprendizajes inolvidables y me ha enseñado a valorar todo a mi alrededor."

"También el hecho de que tuve que llegar y me di cuenta que tuve que dejar allá todo lo mío ¿sí? Mi experiencia, mi todo lo que yo había aprendido profesionalmente pues tuve que dejarlo en el camino y realmente adaptarme a las necesidades de aquí entonces me sentía extraña, me sentía rara, pero raro padre"

- Satisfacción / Admiración

"El trabajar aquí como voluntario despertó en mi admiración, mucho como ganas de llorar no sé porque no era tristeza no era como decir ah pobrecitos o algo así era admiración era alegría con esa alegría era muchas veces con las que me había venido el llanto, el ver a las personas de cuidados era wow siempre tienen una sonrisa en la cara era mucha alegría emoción, aprendizaje"

"Siempre siempre he sentido mucha admiración por estas personas pero ahora es más grande y la sigo viendo no como un obstáculo sino como algo que también en lo personal digo si ellos pueden yo también en lo personal puedo porque digo y si a ellos les paso porque a mí no. Es ponerme en el lugar de ellos y la discapacidad no la veo como un obstáculo sino como en mí la capacidad de seguir haciendo las cosas, de seguir adelante, y de ver que la gente es igual sea chaparro negro blanco ciego mudo sordo todos somos iguales, no hay límites."

"Valorar, valorar mucho a la gente a no hacer diferencias a saber convivir con otra gente desde gente de otros países a gente q vive en mi misma ciudad a volver a confirmar que la humildad te va a abrir muchas puertas. Que yo no soy el centro del universo pero que toda la gente formamos parte de ese centro que todos necesitamos de todos que no existe el de rásate con tus propias uñas, no que todos vamos tomados de las manos y que esta vida no vas tú solo sino va mucha gente contigo."

"Me siento súper bien de estar aquí, muy bien, súper padre no extraño allá, el venir a vivir una experiencia nueva, diferente y tan llenadora como esta me hace enfocarme plenamente en estar aquí y disfrutarlo al máximo por el tiempo que esté. "

"Se creó en mí un sentimiento de admiración en estas personas porque me di cuenta de cómo ellos teniendo tan pocos recursos por la pobreza de la comunidad y por sus limitaciones físicas me di cuenta que han hecho mucho, han hecho mucho están tratando de hacer mucho es muy complejo, internamente el manejo es muy complejo y también la comunidad es compleja, no hay recursos la gente es muy ignorante este, las cosas básicas como la alimentación este la educación de los niños es muy muy primitiva, limitada, entonces a pesar de eso me di cuenta que en piña había una buena intención

para ayudar a la comunidad que había mucho que aprender de ellos y sentía eso, sentía como una admiración por el centro y un agradecimiento que me hayan permitido venir."

- Sentimientos encontrados

Trabajar como voluntario me despertó muchos sentimientos... alegría, también miedo cuando no sabía cómo tratarlos, frustración cuando no sabía hacer algo y satisfacción de estar a su lado charlar con ellos y que me confiaran sus vivencias.

Se puede observar que depende mucho de las características de cada voluntario y de lo que estén viviendo para afrontar la situación a la que llegan, y que estas emociones y sentimientos los dotarán de herramientas para afrontar diferentes situaciones adaptándose al entorno con el paso del tiempo.

A. ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez transcritas todas las entrevistas realizadas y obteniendo el discurso de estas se prosiguió al análisis de resultados organizándolo en las categorías antes mencionadas.

- **Categoría 1:** Contexto
- **Categoría 2:** Motivaciones
- **Categoría 3:** Emociones / Sentimientos

En base a las tres categorías sobre las cuales se ha hecho mención en la presente tesis se detectó que todas se encontraban estrechamente relacionadas entre sí con base a la vivencia del voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera; al detectar estos elementos fundamentales por medio de las historias de vida se puede decir que desde el primer día hasta el final de su estancia, el voluntario atraviesa por un proceso en el cual las categorías son los pilares de esta vivencia describiendo los hallazgos encontrados en la presente investigación de la siguiente forma:

Partiendo del marco teórico en cual Lanzetti (2006) menciona que dentro de toda acción humana existe un porqué explicando que: “Motivo es, entonces el estímulo interno para llevar a cabo una acción. Si se quiere puede considerarse como un “disparador interno” el activador del comportamiento que conduce a la persona a llevar adelante una actividad dirigida a su entorno” (p.45). Motivo es lo que necesita el voluntario para acudir a prestar un servicio el cual no es remunerado, a proporcionar su tiempo e incluso poner en riesgo su salud o integridad física.

El voluntario por motivos personales decide incorporarse para apoyar de forma altruista en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera, al llegar aquí cuenta con su contexto particular el cual ha adquirido a lo largo de su vida y se refiere a sus valores, creencias, educación y todo lo relacionado a su ciudad o país, a su entorno social, familiar y cultural, dejando atrás su "zona de confort". Estos motivos personales coinciden con la cita de Shaw de Critto (1998) donde menciona que como seres humanos existe cierta obligación a atender las propias necesidades así como las de la familia sin descuidar las de la sociedad en la que se

encuentra, “Somos seres sociales por naturaleza... el bien común nos afecta por igual, y por lo tanto nos tiene que interesar todo lo relacionado con su incremento.” (p. 32).

Desde el inicio el voluntario se enfrenta a una serie de situaciones adversas que lo enriquecen aprendiendo desde el principio. En un inicio el alejarse de esta "zona de confort" genera diferentes emociones y sentimientos encontrados tales como nostalgia, miedo a lo desconocido, incertidumbre e inseguridad al no saber ante que se van a afrontar. Es importante mencionar que el voluntario viene acompañado de ciertas características como son las expectativas, motivaciones, emociones, sentimientos, habilidades y experiencias que lo ayudarán a enfrentarse a esta nueva realidad, a este nuevo contexto al cual se incorporan por cierto periodo, donde como se hace mención en los resultados no conocen a nadie ni nadie los conoce, sin embargo esto se verifica contrastando con el marco teórico ya que De Lorenzo (2007) menciona que el voluntario cuenta con la capacidad de integración social creando una competitividad y solidaridad, generando así cohesión social contribuyendo al desarrollo humano y a la consolidación de la democracia material.

Se refleja la necesidad de adaptarse y pertenecer a ese nuevo lugar, con esas nuevas personas, lo cual de cierta manera implica dejar la seguridad que se tiene para construir algo nuevo y darse a conocer por el trabajo realizado.

Al enfrentarse a esta nueva realidad inicia el proceso de adaptación a una nueva experiencia, a diferentes cosas que pueden ir desde cosas tan sencillas como lo son el lugar, clima, comida, costumbres, personas, hasta algo ya más complicado que puede ir en contra de su estilo de vida normal como lo es el adaptarse a un nuevo estilo de vida con horarios, actividades, (que en este caso en particular en su mayoría son actividades físicas) ritmos de vida y condiciones de vida diferentes.

Particularmente el voluntario extranjero pasa por un proceso de adaptación quizás más largo que el voluntario mexicano, esto se puede dar por la dificultad de hablar y entender un idioma diferente al suyo.

Antes de adaptarse a este lugar podría describirse como una revoltura de emociones y sentimientos en donde se refleja su deseo de estar ahí, de aportar y hacer grandes cosas pero a la vez con la añoranza de volver a su zona de confort, con la gente que lo conoce y que en

ese momento extraña, motivo por el cual el voluntario comienza a valorar esa distancia, esas personas que no están con él, las condiciones en las que vive, incluso comodidades, lujos, etc. el voluntario hace una valoración en general de su vida. Todo lo mencionado hasta aquí se puede interpretar como una serie de pruebas en las cuales el voluntario se adapta o declina, no es un caso de vida o muerte, es un caso de continuar hasta el final del reto, o bien regresar a la zona de confort, sin embargo en la presente investigación ningún voluntario regresó a su lugar de origen antes de tiempo.

Esta adaptación al entorno implica una constante adaptación al cambio, ingresando a un lugar en donde la gente viene y va, las despedidas son comunes, llegan a ser duras e incluso no sabes si volverás a ver a estas personas, esto puede ser corroborado directamente con el marco teórico en donde Chacón y Vecina (2002) mencionan que existen determinantes en tiempo y espacio, siendo relaciones que se establecen entre desconocidos sin ningún contacto anterior y que quizá no volverán a tenerlo lo cual hace esta experiencia única e irrepetible porque a pesar de que es el mismo lugar, el mismo espacio es un contexto diferente con personas diferentes.

Dentro del proceso de adaptación se debe de contemplar la adaptación al nuevo contexto al que se enfrentan, en este caso el voluntario busca adaptarse a el estilo de vida en comunidad, aprendiendo a trabajar en, con y para la comunidad, aprendiendo de las personas, aprendiendo nuevas cosas, nuevas experiencias de esta interacción con el medio al cual conoce poco. Puede que el voluntario al estar tanto en contacto con la comunidad se genere la necesidad de guardar su propio espacio, su privacidad, separando su vida personal.

Continuando con el tema de adaptación al entorno, el voluntario no solamente se enfrenta a un nuevo lugar, sino también a un tema en específico, en este caso es la discapacidad, el voluntario no sabe, no conoce de este tema, no se ha enfrentado anteriormente a esta situación y las circunstancias le exigen crear cierta afectividad y sensibilización ante el tema, al inicio generan inseguridad, miedo, dudas de saber cómo hacer las cosas, saber si lo están haciendo bien, etc., al inicio parece complicado pero conforme pasa el tiempo se adapta a la temática y el aprende de toda esta nueva experiencia a pesar de no haber

trabajado anteriormente con la discapacidad y a pesar de que es un trabajo físicamente demandante.

Asimismo es posible corroborar con el marco teórico la forma en la que el voluntario se adapta a la situación en particular (en este caso discapacidad) creando una afectividad y sensibilización ante el tema ya que “Al paso de que los voluntarios comprenden cada vez mejor la urgente necesidad de contar con personas que se encarguen de las tareas más complejas y están dispuestos a colmar ese vacío” (Gillette, 1971, p.74)

Es importante retomar el hecho de que el voluntario se sienta perdido ante la situación a la que se enfrenta, se encontró que surge la necesidad de tener una figura orientadora, de acompañamiento, guía o supervisión para poder conocer este contexto y la forma en la cual se debe y puede de desenvolver en este, el que hacer, que no hacer, como hacerlo; se encontró que existe la demanda de tener a alguien con quien pueda canalizar todas las emociones y sentimientos que afloran en el voluntario al estar trabajando en este lugar.

El hecho de que los voluntarios sean un pilar importante en el CAI Piña Palmera, un medio de apoyo para la rehabilitación nos permite corroborar con el marco teórico se puede hacer mención a López de Aguilera, Garcia, Marchoni et al. (1990) mencionan que las tareas para el voluntario dentro de la solidaridad con personas con discapacidad consisten en prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción social, así como eliminar todo tipo de discriminación o exclusión por razón de minusvalía física, psíquica o sensorial, contribuir a que se conozcan, se reúnan y se comuniquen entre sí, acompañar la lucha activa para la superación, acompañar y favorecer su incluso en la sociedad, en este caso en particular el voluntario busca la adaptación de las personas con discapacidad a la sociedad, que sean tratadas con respeto, dignidad, a ser y sentirse útiles dentro de la misma.

El voluntario se adapta al medio y a participar activamente dentro de este, lo convierte ahora en su contexto personal, social y emocional; motivándolo y dirigiéndolo hacia su meta, la cual se encontró que las expectativas desde un inicio salen a la luz, así como su necesidad de hacer aportaciones para así mejorar ese medio, cada voluntario hace aportaciones desde el área en la que son expertos, por citar un ejemplo si un comunicólogo

se integra a este entorno a través de este proceso identificará áreas de mejora en la comunicación de los trabajadores, coordinadores, voluntarios y usuarios del centro.

Dichas aportaciones pueden llegar a ser sumamente valiosas, sin embargo dentro de los resultados nos encontramos que el CAI Piña Palmera busca en el voluntario el apoyo humanitario desprofesionalizado, pidiendo respetar su estructura actual, y donde el rol del voluntario no es cambiar el funcionamiento de Piña Palmera, sin embargo todas las propuestas que se hacen tratan de ser canalizadas y adaptadas para así de ser posible implementarlas de acuerdo al lugar. Esta situación genera en el voluntario cierta frustración.

Todo lo mencionado a lo largo de la vivencia del voluntario genera emociones, sentimientos y motivaciones de acuerdo a las vivencias del lugar y también de acuerdo a las expectativas con las que contaba previamente a su llegada las cuales impactan directamente en su motivación,

Se considera que todo este proceso por el cual atraviesa el voluntario en su vivencia, va acompañado de las tres categorías, contexto, motivaciones y emociones, retomando más específicamente las motivaciones son sumamente importantes ya que mueven y activan al voluntario hacia un fin, las cuales generan nuevos aprendizajes, se refuerzan con empatía y modifican o mantienen expectativas y perspectivas de acuerdo a las vivencias presentadas logrando así un cambio en su percepción.

En este caso en específico se comprueba la existencia de los tres tipos de motivaciones del voluntario que hacen énfasis en 1992 Puffer y Miendl citados por Shaw de Critto (1998), mencionándolos así como motivos altruistas encontrando en el los resultados que el hecho de ayudar solo de para hacer el bien a los demás, los motivos racionales en el cual buscan aprender más sobre su carrera, buscar un lugar con una cultura diferente y por último los motivos de pertenencia en el cual buscan aprender de Piña Palmera, de su gente y ser parte de ellos.

Con respecto a las emociones y sentimientos se encuentran presentes durante todo este proceso desde su llegada, antes, durante y después de su adaptación, en cada vivencia, en cada momento lejos de su zona de confort y hasta el final de esta experiencia; a lo largo de

esto se encontró en el voluntario la presencia de emociones y sentimientos positivos como felicidad, satisfacción, admiración, seguridad y pertenencia, sin embargo deben de atravesar un proceso de duelo para abandonar aquel contexto que crearon y regresar a su contexto particular. Podemos comprobar y conocer que esta vivencia viene acompañada de forma medular con estas tres categorías haciéndola única e irrepetible.

Como resultado final se encontró que el voluntario se va satisfecho de la labor que ha hecho en ese lugar, logra tener un aprendizaje en base a la experiencia el cual cambia su forma de ver las cosas, adaptándose a la situación y la temática particular del lugar, valorando su situación personal y admirando la fortaleza de aquellas personas a las cuales ayudo.

Por medio de esta investigación nos permite corroborar con el marco teórico parte la cita de Nieves (2009) sobre VNU (1999) en donde menciona que "El voluntariado adquiere diferentes formas y significados según el entorno, está muy influenciado por la historia, la política, la religión y la cultura de una región"

Comparando los resultados obtenidos con el marco teórico se puede corroborar la existencia de voluntarios que trabajan y se dedican a diferentes causas entregando una parte de sí mismos al servicio recibiendo a cambio la propia satisfacción personal, destacando así en esta investigación que a pesar de que esta labor no es reconocida públicamente su recompensa es esa satisfacción de poder ayudar a otros.

Finalmente a lo largo del desarrollo de la presente investigación, se encontró que los voluntarios pasan por un proceso de cambio el cual se puede dividir en 4 etapas llamadas, incorporación/integración (el momento en el que llegan al lugar), enfrentamiento/reto (primer enfrentamiento a la nueva realidad e inicio de adaptación), adaptación/desarrollo (proceso de adaptación completo a la par del desarrollo de habilidades) y desvinculación (parte final de la vivencia hasta el momento de salida), lo cual es algo que -por lo menos en el caso de Piña Palmera- se repite como un proceso homogéneo en las personas que acuden a ese centro para llevar a cabo labores de voluntariado.

Se considera pertinente el terminar este análisis con una frase que da mucho, el trabajo que realiza el voluntario es trascendental tanto para él como para las personas con las que este se encuentra.

El voluntariado es para el hombre camino hacia su fundamento y en definitiva hacia lo más profundo del ser humano en la realidad... el hombre se siente esencialmente proyectado hacia transformaciones siempre nuevas y al mismo tiempo protagonista de una historia que en parte es obra suya y en parte lo trasciende (Mertz, 1973 & Ellacuría, 1989, citado en Galindo, 2005, p. 41).

VIII. CONCLUSIONES

A partir de la información recopilada y revisada a lo largo de la presente tesis es posible señalar que hay evidencias para afirmar que por medio de las vivencias, experiencias y aprendizajes del voluntario fue notorio el cambio después de su periodo de estancia en el CAI Piña Palmera, el pasar de un estado de incertidumbre total por estar en un lugar nuevo y desconocido a una actitud que por medio del aprendizaje activa, positiva, de cambio e iniciativas en pro o para mejorar dicho centro, mostrando adaptación al lugar, haciendo conciencia de la situación, modificando la perspectiva y expectativas iniciales.

Es posible concluir que es indispensable el compromiso en una actividad voluntaria, lo cual no significa trabajar cuando sea y como sea solamente porque no es un trabajo remunerado, sino tomar conciencia de que va mas allá del dinero y lo material.

Con respecto a la valiosa aportación que pueden hacer los voluntarios se encontró que pueden realizar una retroalimentación constructiva en función o sobre el funcionamiento del ONG (En este caso el Centro de Atención Infantil Piña Palmera) generando propuestas enriquecedoras que permitan realizar cambios constructivos, ser "ideas frescas" personas diferentes de diferentes culturas, no necesariamente es modificar la estructura por completo sino que permite la creación de nuevas propuestas, proyectos de mejora, desarrollar nuevas ideas para lo cual la organización debe de estar preparada ya que esta puede traer grandes beneficios para su funcionamiento medular.

A pesar de que el voluntariado posee de objetivos establecidos es importante saber direccionarlos hacia una meta en común, tal es el caso del Centro de Atención Infantil Piña Palmera S.A. en donde los voluntarios presentes en el segundo semestre del 2010 deseaban realizar un cambio notable en las actividades y el personal administrativo mostraba cierta resistencia al cambio, es indispensable encontrar un punto medio para poder llegar a cumplir el objetivo principal.

Dentro de este caso en específico se puede concluir que es completamente indispensable la presencia de un psicólogo como "figura orientadora" para el voluntario, es un aspecto a

contemplar de acuerdo a las necesidades de cada persona que puede ser sumamente útil en el desempeño del voluntario. Adicionalmente es importante contemplar o apoyar de cierta forma a los voluntarios cuando ingresan por primera vez en el centro ya que en su mayoría se sentían como perdidos en un lugar extraño.

Asimismo dentro de los hallazgos se encuentra que el voluntario no solo se posiciona en los zapatos del otro sino hacer justicia luchando por el respeto, igualdad e integración a la sociedad de las personas con discapacidad. El llegar a ser o no ser voluntario depende de la historia de cada quien, por lo cual se considera que la iniciativa de estas personas voluntarias es muy valiosa, son actitudes que hay que cuidar y fomentar actualmente en la sociedad.

Partiendo de los resultados obtenidos a lo largo de la presente investigación se concluye que dentro de la sociedad el papel del voluntario es indispensable para incitar el desarrollo social a través de una participación activa que ha generado, genera y generará un cambio dentro de la sociedad.

Las conductas altruistas están presentes dentro de la sociedad y a nivel mundial, y a pesar de que no todas las personas la presentan; queda confirmado que el voluntario se encuentra y participa dentro del tercer sector, que forma la sociedad civil integrándose dentro de las ONG's en este caso en particular dentro del Centro de Atención Infantil Piña Palmera dedicándose a actividades filantrópicas que contribuyen al desarrollo social.

Se llegó a la conclusión de que se seleccionaron las categorías adecuadas ya que efectivamente los voluntarios y su experiencia muestran vincularse a estas categorías mostrando que esta vivencia es única ya que a pesar de que sea el mismo lugar, sean las mismas personas dentro del centro (trabajadores y usuarios), la convivencia de estos con los voluntarios y entre los mismos voluntarios será irreplicable y por lo tanto una experiencia irremplazable.

Se identificó el proceso por el cual pasa el voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera desde el inicio de su vivencia hasta el momento final de esta, permitiendo entender de forma más clara y profunda las etapas que atraviesa el voluntario en toda esta experiencia.

A pesar de que no hay muchas investigaciones ni información sobre el voluntariado, durante la presente tesis por medio de historias de vida se ha conocido y analizado el significado de la vivencia como voluntario en el CAI Piña Palmera, comprobando la presencia de las categorías mencionadas y su relación entre las mismas, explorando las diferentes etapas y emociones por las cuales atraviesa el voluntario desde el inicio hasta el final de su vivencia, corroborando la necesidad de supervisión en el voluntario, cumpliendo así con los objetivos de la presente tesis.

En la actualidad la figura del voluntario está presente atendiendo diferentes necesidades sociales que por diversos motivos el estado o el mercado no alcanzan a cubrir, sin embargo a pesar de que su trabajo está presente en México y en todo el mundo, sus funciones, sus necesidades, su sentir y en general su vivencia no es lo suficientemente valorada y reconocida; haciendo énfasis solo en el apoyo material que cubre estas demandas sociales olvidándose del trabajo que aquellas personas realizan. Es por eso que el aporte de esta investigación a la sociedad se centra en detenerse y enfocarse en saber y conocer la vivencia por la cual atraviesan estas personas, conjuntándose con un aporte importante para la psicología, en el cual se busca conocer los motivos por los cuales realiza esta labor y las emociones/sentimientos que genera, con el fin de saber orientarlos, canalizarlos e impulsarlos, dando como resultado final un desarrollo integral del voluntario, brindándole las herramientas adecuadas, que le permitan prepararse para enfrentar estas situaciones, así como una difusión que invite a más personas a volverse voluntarios.

A medida de que los psicólogos entiendan estas necesidades y la situación a la cual se enfrentan estas personas, el enriquecimiento será mayor, que permitirá poner foco hacia diferentes temáticas, sectores, dando oportunidad para crear programas de apoyo más robustos para dar soporte desde raíz al voluntario.

IX. PROPUESTAS

Las aportaciones que puede realizar el psicólogo son fundamentales en la estructura y apoyo emocional de los voluntario, es por eso que a raíz de la presente investigación se realizan las siguientes propuestas:

Actualmente dentro del Centro de Atención Infantil Piña Palmera A.C. existe un rol de coordinador de voluntarios el cual su función principal es organizar las actividades principales de la semana, tales como roles, visitas a comunidades o actividades especiales a realizar, como propuesta está el complementar ese rol integrando un perfil no solo organizador sino también psicológico-orientador que permita a los voluntarios expresar sus inquietudes, dudas o miedos, supervisando de forma directa su trabajo.

Se pretende que el psicólogo haga uso de sus herramientas para la creación de dos distintos programas de apoyo y desarrollo, uno de forma individual (el cual no es precisamente un proceso terapéutico sino un espacio de consejería para aprender a canalizar las emociones obtenidas) y uno de forma grupal (en el cual se fomente el trabajo en equipo, apoyo de voluntario a voluntario), permitiéndole al psicólogo hacer uso de sus habilidades de grupo y orientación.

El psicólogo puede participar desde el proceso de integración del voluntario por medio de un curso de inducción, una guía que permita iniciar paso a paso, conocer a fondo las actividades que se realizan en cada área del centro, explicando desde las cosas más obviadas (ej. la cultura del lugar, los que hacer y qué no hacer), reflejando el compromiso esperado y las personas con las cuales puede acudir en caso de algún problema, esto permitirá sentirse mas en confianza y en un lugar seguro.

Como psicólogo es necesario dar un seguimiento al desarrollo y trabajo del voluntario constantemente en donde los trabajadores o las personas del centro puedan dar una retroalimentación sobre el trabajo que se ha realizado.

A raíz de esta investigación se encontró que la mayoría de los voluntarios se sienten un poco frustrados al no ser escuchados al realizar propuestas que pudieran hacer una mejora,

por lo cual sería interesante designar a un psicólogo del centro que permita formalizar y canalizar adecuadamente esas propuestas para poder "tropicalizarlas" y hacerle las adaptaciones correspondientes para que puedan funcionar en ese lugar.

El psicólogo necesita realizar un filtro entre los voluntarios, es decir, identificar las habilidades de cada voluntario y colocarla en el área que sean más productivos y funcionen más en sintonía para poder realizar un aporte mayor y mucho más provechoso tanto para el voluntario como para la organización.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abbagnano, N. (1966). *Diccionario de filosofía*. México: Fondo de cultura
- Adroher, S. (Coord.). (2004). La Dinámica del Tercer sector en la inclusión de las personas minusvalizadas. En *Autor. Discapacidad e Integración: Familia, Trabajo y Sociedad*. (255-259). Madrid: Universidad Pontificia Comillas
- Aliaga, E. (3 de Abril de 2009). *La organización de voluntariado IAVE y su oficina de voluntariado juvenil con sede en Cataluña*. [Artículo de un blog]. Recuperado de <http://elblogdeltercersector.blogspot.com/2009/04/la-organizacion-de-voluntariado-iave-y.html>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones* [Versión abreviada]. (Trad. Guerra M.). [2º Ed. de la 6º en inglés]. México: Manual Moderno
- Araque, N. (Junio, 2009). Prisma Social: *El Voluntariado a través de los cambios Legislativos y Funcionales*. Revista de Ciencias Sociales, (2). Recuperado de http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/pdf/n2_2.pdf
- Besteiro, Y. (s/f). *El papel del voluntario en la sociedad actual*. Recuperado de www.plataformavoluntariado.org/resources/.../400
- Butcher, J. (2008). Marco conceptual de la acción solidaria y voluntaria. En *Autor. México solidario: participación ciudadana y voluntariado*. (17-56). México: Limusa
- Centro de Atención Infantil Piña Palmera A.C. (2004). *Manual para voluntarios*. Recuperado de <http://www.pinapalmera.org/>
- Centro Mexicano para la Filantropía (2003). *Glosario de términos*. Recuperado de <http://www.cemefi.org/spanish/content/view/185/30/>
- Chacón F., & Vecina, M.L. (2002). Marco teórico en el estudio del voluntariado. En *Autor. Gestión del Voluntariado*. (19-21). España: Síntesis
- Cruz Roja Española. (2002). *LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado*. Recuperado de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=214,12041919&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- Cruz Roja Mexicana. (2008). *Coordinación Nacional del Voluntario*. Recuperado de http://www.cruzrojamexicana.org.mx/pagnacional/n1.jsp?id_articulo=78

- Cruz Roja Mexicana. (2012). *Logros 2012*. Recuperado de <http://www.cruzrojamexicana.org.mx/Logros/logros.pdf>
- Cuadra, R. (2007). *La inteligencia social de Daniel Goleman*. Recuperado de <http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/2508>
- De Lorenzo, R. (2007). Discapacidad y trabajo social. En *Autor. Discapacidad, Sistemas de Protección y Trabajo Social*.(408-411) Madrid: Alianza
- Delgado, R. (2007). *El verdadero impacto del tercer sector en México*. Recuperado de <http://www.anahuac.mx/claras/index.php/archivo-articulos-noticias-etc-/35-articulos/122-el-verdadero-impacto-del-tercer-sector-en-mexico.html>
- E-mergencia (12 de Julio de 2004). *¿Qué motiva a alguien para ser voluntario?*. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.emergencia.com/foro/archive/index.php/t-12861.html>
- Fernández, O. & Alfaro, M. E., (1990). Tareas para el voluntariado. En López de Aguilera, I., García, J., Marchioni, M., Puche, F., Gil, S., Renes, V., Fernández, O., Alfaro, M. E., & Aranz, E. *El Voluntariado en Acción Sociocultural*.(133-149) Madrid: Popular, S.A.
- Freud, S. (1917). *26º Conferencia. La teoría de la libido y el narcisismo*. Recuperado de <http://www.scribd.com/doc/7005505/FREUD-AE16-11Conferencias-Parte-III-La-Teoria-de-La-Libi>
- Fundación EROSKI. (2005). *El papel social del voluntario*. Recuperado de http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2005/03/02/140230.php
- Galindo, A. (2005). Fundamentos Antropológicos. En *Autor. Voluntariado y Sociedad Participativa*. (38-48). Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca
- García, J. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. Bilbao: Sal Terrae
- Guerra, H. (2010). *Ser parte de la solución*. Recuperado de <http://www.fondoespanapnud.org/2010/05/voluntariado-en-mexico-ser-parte-de-la-solucion-articulo-secretario-de-desarrollo-social-de-mexico-heriberto-felix-guerra/>
- Gillette, A. (Ed.). (1971). Campos de actuación. En *Autor. Nuevas Tendencias del Servicio Voluntario de los Jóvenes*. (62-81). Nueva York: Naciones Unidas

- Gómez, P. & Mielgo, E. (1989). *Voluntariado y Trabajo Social*. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/trs/02140314/articulos/CUTS8989110079A.PDF>
- Instituto Tecnológico Autónomo de México. (2005). *Encuesta Nacional de Filantropía*. Recuperado de <http://www.filantropia.itam.mx/enafi/enafi.html>
- International Association for Volunteer Effort. (2009). *About IAVE*. Recuperado de <http://www.iave.org/es/content/about-iave>
- Lanzetti, G. (2006). *Ser Voluntario*. Argentina: Espacio
- López de Aguilera, I., García, J., Marchioni, M., Puche, F., Gil, S., Renes, V., Fernández, O., Alfaro, M. E., & Aranz, E. (1990). Campos de Intervención del Voluntariado. En Autor. *El Voluntariado en Acción Sociocultural*.(120-123) Madrid: Popular, S.A.
- Manual de formación del voluntario. (2007). *¿Qué es el voluntariado?*. Recuperado de http://www.cocemfebadajoz.org/voluntariado/capitulo_32.html
- Mendoza, R. (2006) Investigación cualitativa y cuantitativa. Recuperado de http://www.insp.mx/Portal/Centros/ciss/nls_new/docs/dip_lsp/investigacion.pdf
- Mejía, J. (2004) Sobre la investigación cualitativa, nuevos conceptos y campos de desarrollo. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n13_2004/a15.pdf
- Moreno, J. (2005). *La Asociación Mexicana de Voluntarios, A.C. impulsa la Ley Federal del Servicio Voluntario*. Recuperado de <http://www.worldvolunteerweb.org/news-views/news/doc/la-asociacion-mexicana-de.html>
- Naciones Unidas – Centro de Información. (2007). *Estadísticas relacionadas con el Voluntario de las Naciones Unidas*. Recuperado de <http://www.cinu.org.mx/temas/voluntarios/estadis.htm>
- Naciones Unidas – Centro de Información. (2008). *Organizaciones No Gubernamentales*. Recuperado de <http://www.cinu.org.mx/ong/index.htm>
- Naciones Unidas – Centro de Información. (2007). *Voluntarios de las Naciones Unidas*. Recuperado de <http://www.cinu.org.mx/temas/voluntarios.htm>
- Nieves, M. (2009). *Fortalezas y Debilidades de la Labor del Voluntariado Universitario en América Latina*. Recuperado de http://www.redivu.org/docs/publicaciones/Fortalezas_debilidades_VU_NT.pdf

- Nataté A.C. (2010). *Voluntariado Internacional*. Recuperado de <http://www.natate.org/index.php/acerca-de-natate-voluntariado-international>
- Organización Internacional de Teletones. (2009). *¿Qué es ORITEL?*. Recuperado de <http://www.oritel.org.mx/quees.html>
- Pagan, L. (2008). *Historia de vida*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/lizmargarita/historia-de-vida-presentation>
- Palomino, M. (Mayo, 2010). *La entrevista cualitativa*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/marthaliliana/la-entrevista-cualitativacvw>
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vazquez, A., & González, L. (2 de Enero de 2011). *Entrevista. Tipos de entrevista*. Recuperado de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf
- Pérez, B. (1998). *Ser Voluntario*. Recuperado de http://www.mercaba.org/FICHAS/Voluntariado/pastoral_de_la_salud_01.htm
- Plataforma del Voluntariado en España. (2000). *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*. Recuperado de http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/accion-social/documentos/codigo_etico_voluntariado.pdf
- Pope, J. (2000). *La sociedad civil*. Recuperado de <http://www.transparenciamexicana.org.mx/documentos/Sourcebook/capitulo15.pdf>
- Pratt, H. (2004). *Diccionario de Sociología*. [2º Edición]. México: Fondo de Cultura.
- Renes, V. (2000). *Campos de intervención del Voluntariado* (4º ed.). [Versión Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <http://www.telefonodelaesperanza.org/imgs/877.pdf>
- Rivera, L. (2000). *Organismo no gubernamental*. En Baca, L., Bokser, J., Castañeda, F., & Cisneros, I. *Léxico de la Política*. México: Fondo Cultura
- Sánchez, C. (22 de Febrero de 2010). *Celebran 100 años de la Cruz Roja Mexicana. El Universal*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/estilos/65890.html>
- San Mateo 25: 35-36 (1989) *La Santa Biblia*. [Revisión de 1960]. Nashville, Tennessee: Broadman & Holman Publishers

- Secretaría de Salud y Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (2009). *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad 2009-2012*. (p.111-158). México: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad
- Seelig, B., & Rosof, L. (2001). Normal and Pathological Altruism. En *Journal of the American Psychoanalytic Association* (Vol. 49, No. 3, p. 933-959) [Traducido por De Celis, M.] Recuperado de <http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000192&a=Altruismo-normal-y-patológico>
- Sierra, C. (17 de Septiembre de 2007). *El discurso*. Recuperado de www.freewebs.com/karlossierra/El%20Discurso%20wiki.doc
- Shaw de Critto, S. (1998). Funciones del voluntariado. En Shaw de Critto, S. & Karl, I., *Voluntariado una forma de hacer y de ser*. (31-42). Buenos Aires: Ciccus.
- Transparencia Mexicana. (2005). *Libro de consulta 2000*. Recuperado de <http://www.transparenciamexicana.org.mx/publicacionesti/#source>
- Valdez, J. (2007). *Hacia una posible definición de los métodos cualitativos*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos17/metodos-cualitativos/metodos-cualitativos.shtml>
- Vázquez, I. (2005) *Tipos de estudio*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales5/eco/tiposestu.htm>
- Zúñiga, V. (2005). *El modelo filantrópico estadounidense como alternativa para crear una cultura altruista en México*. (Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas Puebla). Recuperado de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/zuniga_p_v/capitulo1.pdf

X. ANEXOS

A.CARTA INFORMATIVA



Pochutla, Oaxaca a ___ de _____ de _____

Como parte de la formación del psicólogo es necesario realizar investigaciones para fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. En este caso se trata de un proyecto de investigación de tipo cualitativo que se desarrollará por el método de “historias de vida”, el nombre del proyecto es “La vivencia como voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera” y se centrará en conocer y analizar la vivencia como voluntario dentro de este lugar, por lo tanto se realizará una entrevista con las siguientes características:

- Duración: 45 minutos aproximadamente
- Se invitará a los participantes a hablar de la vivencia que han tenido y se les formularán algunas preguntas al respecto para posteriormente analizar su experiencia.
- Captura de datos: La entrevista será grabada siempre y cuando el entrevistado no tenga ningún inconveniente en ello.
- Lugar: CAI PP en Casa Japón

El beneficio de la aplicación es realizar una propuesta concreta que permita reconocer, orientar, apoyar y dirigir el trabajo de los voluntarios, asimismo que el entrevistado reflexione acerca de su misma vivencia; cabe mencionar que ninguna pregunta implica algún riesgo o daño para el entrevistado y de igual manera todo el contenido que se maneje dentro de esta será totalmente confidencial y con fines únicos de la investigación ya mencionada, no se publicaran nombres ni datos personales del entrevistado y de igual manera lo que se obtenga mediante el análisis de la entrevista será únicamente conocido y utilizado por el investigador y su supervisor para el manejo de esta y no se le proporcionara esa información ni a los coordinadores del centro ni a ninguna otra persona, por lo cual tienen la completa seguridad de expresarse libremente.

Asimismo se da a conocer que la realización de la entrevista es de manera voluntaria y si en algún momento desea abandonarla su decisión será respetada. Se pueden hacer las preguntas que sean necesarias sobre el proyecto y sobre la entrevista todo con el fin de darle seguridad y la certeza al entrevistado del trabajo en el que está colaborando, de igual manera cuando finalice el proyecto podrá leer y conocer por completo la investigación.

La entrevista y el análisis estará a cargo de la alumna Edith Lorena Ochoa Torres de 9° Semestre de la Licenciatura de Psicología en la Universidad Latinoamericana Campus Norte, cuya matrícula es 198650 y supervisada por la Lic. Ma. Estela Flores Ortiz.

Lorena Ochoa Torres, celular: 5527020401

A. CONSENTIMIENTO INFORMADO



Pochutla, Oaxaca, a ____ de _____ de _____

Yo _____ he sido informado(a) completamente de la investigación que se está realizando sobre la vivencia de los voluntarios y por lo tanto acepto participar voluntariamente contestando lo mas sinceramente posible la entrevista que me realizará Edith Lorena Ochoa Torres.

Estoy consciente de los beneficios que tendré al realizar esta entrevista, así como reflexionar sobre mi misma vivencia como voluntario/a, contemplando también fines de investigación que se centran en conocer y analizar la vivencia del voluntario en el Centro de Atención Infantil Piña Palmera.

Se me han explicado las diferentes característica de la entrevista, tales como la duración, el procedimiento, el lugar donde se realizará, asimismo acepto que la entrevista sea grabada y tengo conocimiento de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Reconozco que el análisis del discurso de la entrevista es confidencial, no se publicará mi nombre ni mis datos personales, no serán manejados por nadie más que la responsable de la investigación y su supervisora así como que los datos obtenidos del análisis no serán utilizados sin mi consentimiento para ningún otro propósito que no sea la realización de dicho proyecto de investigación.

De igual manera acepto que si así lo deseo podré leer el proyecto una vez terminada la investigación y no antes de que esta concluya.

Autorizo la realización de esta entrevista y estoy consciente de que el análisis estará a cargo de la alumna Edith Lorena Ochoa Torres y supervisada por la Lic. Ma. Estela Flores Ortiz, a quienes podré preguntarles lo que considere pertinente.

Nombre y firma del entrevistado

Nombre y firma del aplicador

Testigo 1

Testigo 2
