



**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Tesis doctoral**

**El voluntariado de cooperación al desarrollo: Un  
laboratorio de transformación personal**

**JUAN CARLOS MONTENEGRO**

**Director: Dr. PEDRO JOSÉ CABRERA**

Madrid, octubre, 2019

¡Dedicatoria!

Dedico esta tesis a todos los jóvenes valerosos que venciendo el miedo a lo desconocido entregan parte de su vida al servicio de los más necesitados. A toda mi familia que es un pilar fundamental en mi vida. A los Salesianos por haberme dado la oportunidad y el apoyo para realizar esta investigación, y a mi Director de tesis por haberme apoyado desde la concepción de esta idea que hoy en día se ha convertido en un documento que está siendo utilizado a nivel mundial para mejorar la calidad del programa del voluntariado y por ende el servicio a los más necesitados de nuestra sociedad.

# Índice

0. Motivaciones Personales.....	7
1. Cooperación al Desarrollo <i>versus</i> Desarrollo personal.....	16
Introducción .....	16
El Voluntariado.....	19
La Cooperación Internacional para el Desarrollo .....	39
Algunas notas sobre la juventud actual.....	46
Formación en valores y Desarrollo personal .....	59
Inteligencia Emocional (IE) .....	69
Desarrollo personal .....	76
2. Los Salesianos y el voluntariado .....	84
Historia y situación actual del Voluntariado Salesiano .....	85
Institucionalización del voluntariado salesiano .....	89
Los Capítulos Generales de los Salesianos y el voluntariado .....	89
Algunos datos del Voluntariado salesiano a nivel mundial .....	98
3. Trabajo de campo y encuesta mundial sobre el Voluntariado Salesiano.....	103
La encuesta internacional mundial sobre el Voluntariado Salesiano .....	103
Presentación de los instrumentos .....	105
Objetivos Generales y Específicos.....	110
Justificación de la investigación .....	110
Metodología.....	112
Diseño del Cuestionario y Desarrollo del instrumento de recolección de datos.....	114
Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	119
Recursos .....	121
Cronograma de actividades .....	121
4. Resultados obtenidos .....	123
Análisis demográfico .....	127
Análisis del perfil de los encuestados de la Investigación.....	127
Idioma de la respuesta.....	127
Edad .....	128
Género.....	132

Estatus marital.....	133
Nacionalidad .....	135
Nivel educativo .....	137
Lengua materna.....	138
País de ejecución del servicio de voluntariado .....	139
Año en el que se realizó el servicio.....	143
Tiempo de duración de la experiencia .....	146
5. Análisis retrospectivo .....	148
Análisis de las respuestas recogidas a través de las preguntas abiertas que reflejan las percepciones de los exvoluntarios .....	148
La percepción sobre el voluntariado salesiano .....	148
Motivaciones para ser voluntario salesiano .....	151
Los ámbitos en que los voluntarios sirven.....	157
6. Los momentos más difíciles como voluntario .....	166
Cambio cultural.....	169
Expectativas Satisfechas .....	180
Carencia del apoyo comunitario .....	184
Factor trabajo .....	185
Razones por las que no se terminó la experiencia .....	185
Análisis cruzado entre expectativas y género .....	185
7. Apoyo que sintieron los voluntarios .....	189
Fuentes de apoyo.....	193
Evidencias del apoyo .....	195
Incremento del control de las reacciones .....	226
Incremento de la agilidad para cumplir con las tareas asignadas.....	228
Incremento de la adaptabilidad a los cambios .....	230
Incremento de la capacidad de iniciativa .....	232
Incremento de la capacidad de motivación y auto motivación .....	233
Incremento de la conciencia del comportamiento.....	235
Incremento de conciencia social .....	239
Desarrollo de habilidades para el apoyo desinteresado al prójimo .....	244
Incremento del desarrollo de la habilidad de influir positivamente en otros .....	245
Incremento del desarrollo de habilidades de comunicación .....	247
Incremento de la capacidad de manejo de conflictos.....	248
Incremento en las habilidades de liderazgo .....	250

Incremento en las habilidades de innovación .....	252
Incremento en las habilidades de trabajo en equipo.....	254
Incremento en las habilidades de colaboración con el equipo .....	257
Incremento en la habilidad de conocer el comportamiento de otros.....	258
Anécdotas de los voluntarios .....	264
Comentarios libres .....	268
8. Beneficios adquiridos gracias a la experiencia del voluntariado.....	274
Conciencia social .....	277
Cambio en el comportamiento hacia otras personas .....	278
Autoconocimiento .....	280
Autogestión .....	282
Mejora en la relación con Dios .....	283
Inteligencia Emocional en general.....	284
Nuevas herramientas para la vida .....	285
De los comentarios generales.....	286
9. Difusión de los resultados y retro alimentación.....	288
Continuación de la investigación con las respuestas preliminares .....	288
Conferencias, Reuniones y Entrevistas .....	288
10. Conclusiones y Recomendaciones .....	298
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis demográfico .....	298
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis retrospectivo.....	303
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis del autoconocimiento.....	311
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis de la autogestión .....	313
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis del comportamiento social .....	315
Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis de compartir con otros .....	316
Programa Global de Voluntariado Salesiano.....	319
Futuras investigaciones sobre este tema .....	322
ANEXOS .....	325
Anexo 1. Historia detallada del Voluntariado en los Estados Unidos .....	326
Anexo 2. Resolución de la ONU, para nombrar el 5 de diciembre como el “Día Internacional del Voluntario por un Desarrollo Económico y Social” .....	331
Anexo 3. Cuestionario de las motivaciones para ser voluntarios extraído del “ <i>Volunteer Functions Inventory</i> ” .....	332
Anexo 4. Copia del artículo del periódico “The Tidings” sobre la experiencia del voluntariado y la historia “Dedos Voluntarios” publicado el 12 de febrero del 2010. ....	335

Anexo 5. Versión en Inglés del Cuestionario .....	336
Anexo 6. Versión en Español del Cuestionario .....	348
Anexo 6. Resumen preliminar de los datos extraídos de la encuesta y enviados a los responsables del departamento del voluntariado en los diferentes países participantes, como muestra de agradecimiento a su colaboración .....	360
Anexo 7. Índice de Tablas .....	371
Anexo 8. Índice de Ilustraciones.....	372
Anexo 9. Índice de Tablas de Datos .....	373
Anexo 10. Índice de Gráficos .....	375
Anexo 11. Índice de Nubes de Palabras.....	377
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>378</b>

## 0. Motivaciones Personales

La principal motivación para realizar esta tesis, responde a una realidad personal que cambió mi vida para siempre y que, de alguna forma, ha sido la causa fundamental de que eligiera para mi investigación doctoral este tema de estudio. El presente trabajo es un documento en el cual se expone en realidad las vivencias de 438 ex voluntarios de 28 países diferentes, y está basado en hechos verídicos obtenidos a través de investigaciones cualitativas y cuantitativas; me dispongo por tanto a señalarlos en el desarrollo de este texto.

Mi primera experiencia como voluntario la realicé en el año de 1.994, cuando apenas tenía 18 años de edad; pero todo empezó en mis 15 años, cuando era habitual escuchar hablar en mi escuela secundaria, sobre el Voluntariado Salesiano. Siempre me llamó la atención saber que existían personas que pudieron “entregar” un año de sus vidas para destinarlo al servicio a los más necesitados. Mirando retrospectivamente, ahora estoy seguro de que, si algo motivó en mi interior este “llamado”, fue la cultura de generosidad y entrega que me inculcaron tanto mi familia como los docentes de mi escuela salesiana durante esos primeros años de mi vida.

Haciendo un poco de historia podemos mencionar que, el Voluntariado Salesiano en Ecuador empezó en el año de 1.974, cuando los dos primeros voluntarios fueron enviados a sus lugares de servicio en la selva amazónica.

Para el año de mi experiencia en 1.994, el voluntariado estaba ya algo desarrollado, pero todavía no era muy popular entre los jóvenes de aquella época como una opción de vida, de hecho, aquel año solo se inscribieron 40 voluntarios, en comparación a los 100 voluntarios promedio que participan hoy en día.

Si analizamos la práctica empírica con la teoría existente, podemos decir que existen tres tipos de motivación que caracterizan la opción de un joven por el voluntariado (García-Roca, 1994).

Estas son:

1. **Expresivas:** La cuales se dan cuando un individuo está buscando un sentido a la vida.

2. **Instrumentales:** Que también están basadas en la posición mental del individuo, pero vienen a ser motivaciones vistas como tareas que hay que hacer para mejorar el futuro propio.
3. **Altruistas:** Con las cuales se busca un cambio en la sociedad.

Por otro lado, en el artículo “Bioethics, critical solidarity and organic volunteering” (Sellia & Garrafab, 2005), los investigadores afirman que las motivaciones para realizar un voluntariado son:

1. Motivaciones personales relacionadas con experiencias de voluntariado.
2. Motivaciones resultado de creencias.
3. Motivaciones que surgen del sentimiento de solidaridad.

Estas dos interpretaciones son muy parecidas, aunque existe una pequeña diferencia: Sellia & Garrafab, presentan motivaciones que resultan de las creencias, de convicciones profundas, y se podría decir que son provenientes del ambiente cultural del individuo.

Por otro lado, si bien las personas voluntarias son valiosas en muchos ámbitos y generan actividades muy positivas a múltiples niveles, sin embargo, el nivel de compromiso que tiene cada individuo que se dispone a realizar un voluntariado, así como la cantidad de tiempo que dedica a la actividad es lo que en realidad marca la diferencia entre un tipo u otro de voluntariado, de mayor o menor calado y posibilidades de transformación, tanto en términos sociales como personales.

Un poco más adelante, se presenta la Tabla 1, en la que tratamos de ordenar la motivaciones por las que un joven se incentiva y busca ser parte de un voluntariado de cooperación al desarrollo, pero antes quizás sea oportuno definir los tipos de prácticas sociales de voluntariado que, de acuerdo a mi propia experiencia, son aplicables a nuestro campo de estudio y que pueden englobar en grandes rasgos a otros sub grupos.

1. **Evento de voluntariado:** Un evento de voluntariado o participante voluntario por evento es aquella persona que es convocada o se ofrece para ayudar en un evento puntual. Un servicio social, que quizá no se volverá a repetir o que se origina ocasionalmente. La responsabilidad inicia y termina en pocas horas.

Este tipo de voluntarios “salta” de un evento a otro esporádicamente. Por ejemplo: Un individuo se ofrece para registrar los participantes en una maratón 5K en pro de los enfermos de cáncer

- 2. Actividad de voluntariado:** Un voluntario por actividad, es aquel que participa en un programa que no implica un tiempo completo, pero que tiene una periodicidad en el mediano y largo plazo. Normalmente se tienen que cumplir trabajos y tareas específicos, pero no obedecen a un nivel de planificación estricto. Este tipo de voluntario se auto determina en su tiempo y puede renunciar a su actividad sin tener repercusiones por ello. Hay un nivel de registro de asistencia, pero su efectividad al realizar las acciones no está estrictamente valorada. El voluntario aporta no solo con su tiempo, sino que muchas veces se trata de aportaciones materiales. Ejemplo: Los estudiantes de segundo año de bachillerado de un colegio secundario realizan alfabetización dos veces por semana en una escuela suburbana durante 10 meses.
- 3. Experiencia de voluntariado:** La experiencia tiene características de largo plazo. Los participantes están ligados a una institución patrocinadora u organizadora. Se comprometen de manera seria e ineludible. De hecho, en la práctica es un trabajo diario, con horarios y controles. Se someten a un programa establecido con objetivos y metas. Están sujetos a ser valorados y calificados. En la mayoría de los casos implica cambiar su lugar de residencia habitual. Puede o no haber un pequeño reconocimiento económico por su trabajo, pero en cualquier caso contarán con los mínimos necesarios para subsistir que les proporciona el organismo patrocinador. Ejemplo: Voluntarios Salesianos.

En adelante y para efectos del presente estudio, aplicaremos el concepto de experiencia de voluntariado, para referirnos a actividades que no incluyen una dedicación a tiempo completo y vinculada a un programa en régimen de exclusividad, mientras que cuando se mencione al “voluntario” se deberá entender por ello al individuo que se involucra en un proyecto a largo plazo, de manera permanente y ligado a una institución. Así mismo, el factor determinante en el impacto de cambio es la intencionalidad con la que el voluntario se apreste a las obras de la misión; más profundo y más comprometido mejores resultados, y en esto, el factor tiempo queda de lado.

Regresando al tema de motivaciones, como analizaremos en la Tabla 1 existen dos tipos de motivaciones principales, las que buscan un bien personal que según García Roca son las

“expresivas” es decir, las que “expresan literalmente” la necesidad de conseguir algo a cambio de la experiencia de voluntario; según Sellia & Garrafab, son las experiencias previas que nuevamente buscan algo a cambio del tiempo de voluntariado. Normalmente este tipo de voluntariado ayudaría al individuo a estar más capacitado y preparado de cara a conseguir un buen trabajo en el futuro.

Otra gran motivación es la que se enfoca en “buscar el bien de otros”. Estas motivaciones de acuerdo a García Roca, serían instrumentales porque el voluntariado es un “instrumento para marcar la diferencia”.

Es un motivador también el altruismo, cuyo origen epistemológico viene del francés “altruisme”, que significa “filantropía” y que a su vez procede del latín “alter”, que significa “otro”; por lo tanto el altruismo es la conducta humana que se enfoca a intentar ayudar al otro.

Con este concepto en mente, se podría decir que el altruismo es lo contrario del egoísmo, y que para muchas personas con altos valores morales, es un fuerte motivo para disponerse a llevar a cabo una experiencia en el voluntariado.

En el caso de la tipología de Sellia & Garrafab, se habla de creencias. Como en el caso anterior analizamos su origen epistemológico, y encontramos que creencia proviene del latín, del verbo “credere” que se traduce como “creer”, y del sufijo “entia” que es equivalente a la “cualidad de un agente”. En base a la raíz latina analizada, y en contexto con los autores citados, estas creencias son motivadores importantes en las decisiones de un individuo con respecto al voluntariado, pues englobaría todo lo relacionado con “creer” que la obra voluntaria y sus resultados obtienen un bien mayor y una recompensa que supera a lo estrictamente material, una experiencia que aporta un “plus” de sentido, que no solo brinda seguridad, sino que fortalece y refuerza al individuo en sí mismo.

Por último, nos encontraríamos con la motivación de “la solidaridad”; que por definición es la: Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles (RAE, edición 2018), interpretando esta definición no se trataría únicamente de prestar ayuda a terceros, sino de un compromiso hacia la causa ajena.

Un compromiso orientado hacia el desarrollo de la sociedad y su transformación, que otorgue nuevas oportunidades de crecimiento a sus actores, y en especial a las personas en alto riesgo, en donde el objetivo principal sea la igualdad de condiciones y oportunidades de vida.

*Tabla 1. Comparación de razones por las que un individuo opta por una experiencia de voluntariado*

García-Roca	Sellia & Garrafab	Distribución
Expresivas	Experiencias Previas	Motivaciones que buscan un bien personal
Instrumentales	Creencias	Motivaciones que buscan el bien de otros
Altruismo	Solidaridad	

Fuente: (García-Roca, 1994) y (Sellia & Garrafab, 2005)

En función al cuadro anterior, podemos resumir, las dos motivaciones básicas por las cuales una persona toma la firme decisión de vivir una experiencia de voluntariado.

1. **Crecimiento personal:** Se buscan experiencias que ayuden al desarrollo personal, experiencias expresivas y previas. En el cuadro lo podemos ver representado en los conceptos detallados en las casillas de color blanco.
2. **Creencia motivadora y desinteresada de la búsqueda del bien de otros:** El voluntariado puede ser un instrumento de altruismo para satisfacer las creencias basadas en la solidaridad, las que se encuentran representado en los conceptos descritos en las casillas del color azul.

Aplicada esta clasificación a mi propia experiencia personal, la razón que me motivó a ser voluntario, fue esta última; pienso que llegué a tomar dicha decisión como resultado de mis creencias inculcadas por el entorno donde vivía.

Fiel a mis creencias, quise agradecer o retribuir a Dios y a la sociedad por todo lo que había recibido personalmente y también en nombre de mi familia. Esta noción de agradecimiento y solidaridad contribuyó a tomar una opción que, sin saberlo en ese entonces, cambiaría para siempre el curso de mi vida.

Mi experiencia de voluntariado se ejecutó, en un campamento misionero en una comunidad indígena llamada Watsak'entsa en la selva Amazónica del Ecuador. Esta ubicación geográfica

se encuentra a 45 minutos de viaje en avioneta desde la ciudad de Macas, que sería la población “civilizada” más cercana, en el siguiente video se puede ver un poco de la misión de Wasak’entsa<sup>1</sup>

En Watsak’entsa hay una institución educativa que al mismo tiempo es un internado. Se creó esta modalidad, debido a que las comunidades indígenas están tan alejadas unas de otras que es imposible tener un colegio a donde los jóvenes puedan asistir y regresar a su casa todos los días, la mayoría de los jóvenes viven a una distancia de más de dos horas caminando. La misión Salesiana en convenio con la Federación Achuar, decidieron instituir un colegio combinado con internado, para que pudiesen acudir todos los jóvenes de las comunidades Achuaras.

En Watsak’entsa me convertí en profesor, puesto que era el área de trabajo en que se necesitaba reforzar la misión; enseñaba matemáticas, investigación, castellano, literatura y física. Puedo asegurar que allí fue donde aprendí realmente a estudiar, ya que no quería “improvisar” frente a mis estudiantes. Consideré que ellos merecían una formación de calidad, y por lo tanto, estudiaba y preparaba cada una de las clases que impartía. Cuando no estaba en clases, ayudaba como asistente de los jóvenes que estaban internos en la misión.

La experiencia fue tan enriquecedora para mi vida, que aprendí a comunicarme, a dar claras instrucciones, a escuchar, en fin, a ser un mejor ser humano. *Se podría decir que por ósmosis experimenté una transformación como individuo.*

Terminada mi experiencia en Wasak’entsa mi forma de pensar y vivir cambió profundamente; muchas veces pensamos que los voluntarios vamos “marcar la diferencia” en la vida de las personas a quienes servimos, pero en la realidad, estos ambientes y las personas que conocemos en el camino, promueven una transformación profunda en nuestras propias vidas.

Me atrevería a decir que el voluntariado transforma de una manera más profunda y rápida al voluntario, que a la comunidad que nos recibe; doy testimonio de que eso pasó conmigo en Wasak’entsa. En base a esta experiencia, años más tarde tuve la oportunidad de proponer y crear un programa de voluntariado en el oeste de los Estados Unidos de Norteamérica.

Desde su inicio, en el 2007, este programa ha enviado a más de 44 voluntarios norteamericanos a servir en diferentes partes de América: Guayaquil en Ecuador, Tijuana y Ciudad Juárez en

---

<sup>1</sup> Ver: [https://www.youtube.com/watch?v=Cx4ek\\_xDgIk](https://www.youtube.com/watch?v=Cx4ek_xDgIk).

México, Texas y California en Estados Unidos. El público meta del voluntariado Salesiano, es convocar a jóvenes de 18 a 35 años de edad, que quieran invertir un año de su vida realizando una experiencia de voluntariado.

Estas experiencias han transformado tanto la vida de los voluntarios, como han mejorado el servicio de las comunidades que los recibieron. Este estudio busca verificar el nivel de desarrollo personal post experiencia, por parte de los voluntarios participantes, y crear algún esquema de lineamientos que ayuden a los programas de voluntariado vigentes y futuros a mejorar la calidad de servicio que se ofrece con ellos.

En resumen, la expectativa de resultados que esperamos obtener mediante esta investigación, sería la de contextualizar y analizar de manera técnica, si la experiencia del voluntariado realizada en condiciones de inmersión total y durante un largo período, de al menos varios meses de duración, promueve una transformación profunda y de gran impacto en los individuos que la llevan a cabo.

Después de valorar distintas formas mediante las que podríamos intentar medir si ha existido o no una transformación individual en los participantes incursos en experiencias misioneras a nivel mundial, he decidido enfocar mi tesis en tratar de valorar su impacto sobre el desarrollo personal y la maduración emocional, para lo que me he inspirado de algún modo en lo propuesto por Daniel Goleman en su libro “La Práctica de la Inteligencia Emocional” (Goleman, 1998).

Siendo un tema tan amplio éste de la maduración psicoafectiva, para sustentar la presente tesis doctoral, en propongo analizar y definir la inteligencia emocional, en base a los cuatro puntos o dimensiones siguientes:

1. Autoconocimiento
2. Autorregulación
3. Conocimiento Social
4. Manejo de Relaciones

El contexto geográfico del estudio que desarrollaré a lo largo de este trabajo será internacional, puesto que los programas de voluntariado a los que he tenido acceso, operan a nivel

internacional promoviendo el intercambio y la inserción de voluntarios en países diferentes al propio. Para lograrlo, hemos compilado información acerca de ex-voluntarios a nivel mundial.

Tanto el diseño de los instrumentos, como el análisis de las variables precodificadas, o el de la información en texto abierto, extensa y heterogénea, se ha tratado de llevar a cabo tomando como referencia el marco teórico que propone Goleman, si bien, es importante recalcar que esta investigación no se enfocó en analizar el desarrollo de la inteligencia emocional como tal, ya que este es un asunto controvertido entre los propios psicólogos y que está fuera del alcance de este estudio.

El análisis de cada una de estas variables nos ayudó a entender cómo un voluntario “crece” dentro de la experiencia, ya que en distintos instantes del trabajo de campo tuvimos una retroalimentación por parte de quienes, en su momento, fueron protagonistas en este programa.

Todo ello nos brindó también una idea más clara acerca de cuáles son los eventos o las circunstancias que promueven el desarrollo de la persona como tal, asumiendo en términos generales, que todo individuo que se somete a esta experiencia del voluntariado, termina impactado positivamente, en menor o mayor proporción, tanto en su vida práctica y cotidiana, como en su cosmovisión.

La experiencia del voluntariado otorga pues una verdadera posibilidad de conseguir avanzar a un auténtico desarrollo personal para cualquier individuo que la lleve a cabo, sin importar su situación económica o social. El análisis de todos estos factores nos brindará la oportunidad de establecer sugerencias concretas, sobre la mejor manera de crear procesos de formación, que ayuden a que el joven voluntario se encuentre más preparado antes de iniciar su experiencia de voluntariado; y asimismo nos otorgará también lineamientos claros sobre cómo realizar un acompañamiento y formación, durante y después de la experiencia de voluntariado. Es decir, esperamos que el resultado de este estudio nos entregue claramente alguna propuesta orientada a mejorar la experiencia global en un “Programa de Voluntariado de Cooperación al Desarrollo”, el mismo que sirva como “Un Laboratorio de Transformación Personal”.

## *Primera Parte*

# 1. Cooperación al Desarrollo *versus* Desarrollo personal

En esta primera parte, presentaremos el Voluntariado Internacional en Cooperación al Desarrollo, y su relación con el desarrollo personal de los voluntarios. Para enriquecer los antecedentes del estudio central, se realizará un corto, pero concreto análisis del voluntariado; del significado de Cooperación Internacional del Desarrollo; de quienes son los jóvenes *Millenials* y los *Nativos Digitales*; del tipo de formación que podemos utilizar con los voluntarios; y, por último, haremos un análisis de las nuevas técnicas de desarrollo personal.

El repaso de estos puntos nos brinda un marco referencial que nos ayuda a sustentar el desarrollo esta tesis doctoral.

## Introducción

En primer lugar, explicaré algunos aspectos relativos al Voluntariado Internacional a tiempo completo y de la cooperación para el desarrollo, después se encontrará un breve análisis de la situación socio cultural de la juventud actual y de los procesos de formación que esperamos nos puedan ayudar en el acompañamiento de los voluntarios; y, por último, analizaremos el desarrollo personal y nos detendremos brevemente en la cuestión de la Inteligencia Emocional.

Al estudiar el voluntariado y la cooperación para el desarrollo, se buscará responder a las siguientes preguntas: ¿Qué es?; ¿Para qué sirve?; ¿Cuál es su historia?; ¿Cuál es el efecto que tiene en la sociedad?; ¿Cuáles son las motivaciones que tienen las personas que quieren ser voluntarias?; ¿Cuáles son las consecuencias de una experiencia de este estilo?

Estas respuestas clarificarán la identidad del voluntario y qué significa éste como sujeto transformador para la sociedad y para sí mismo.

En el análisis de la juventud actual nos centraremos en tratar de ver las características socio culturales de los jóvenes de hoy en día. Se buscará responder a las preguntas: ¿Quiénes son?; ¿Cuáles son sus características básicas?; ¿Qué les motiva?; ¿Cuál es su relación con respecto a la tecnología?; ¿Cómo se auto perciben?

Estas respuestas nos darán una clara idea del tipo de acompañamiento que necesitan los jóvenes en una experiencia de voluntariado.

A continuación, se ha considerado realizar un análisis situacional de los procesos de formación del voluntario que existen hoy en día, este análisis responderá a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es un proceso de formación?
- ¿Para qué sirven los procesos de formación?
- ¿Cómo se pueden ajustar los procesos de formación para acompañar a los jóvenes denominados *Millennials* y/o *Nativos digitales*?
- ¿Cuáles son los objetivos que se busca alcanzar con un programa de formación del voluntario internacional de cooperación al desarrollo?

Estas respuestas nos ayudarán a proponer temas y propuestas de formación, que puedan articularse en un programa integral de capacitación y formación para el antes, durante y después del voluntariado.

Finalmente, propondré un análisis denominado: Formación en Valores y Desarrollo Personal que experimenta un individuo mediante la vivencia del voluntariado de tiempo completo.

Este acápite se apoyará sobre el modelo bio-ecológico del Desarrollo Humano y la Inteligencia Emocional, tratando de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el modelo bio-ecológico del desarrollo humano?
- ¿Cómo es aplicado en un proceso de desarrollo?
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- ¿Para qué sirve la inteligencia emocional?
- ¿Cómo se contempla la inteligencia emocional desde el punto de vista del liderazgo?
- ¿Cuáles son las principales críticas y objeciones para el estudio de la inteligencia emocional?
- ¿Se puede desarrollar la inteligencia emocional de un individuo?

Se decidió incluir el análisis de los puntos anteriormente descritos, debido a nuestro convencimiento de la propuesta final deberá estar asentada sobre una base sólida en torno a los fundamentos teóricos que se utilizan en este estudio.

Al final de esta investigación nuestro objetivo será obtener dos resultados muy concretos:

1. Identificar si la experiencia del voluntariado ayuda a una transformación del individuo que participa en estos proyectos de cooperación al desarrollo.
2. Formular un programa de formación que sirva para acompañar a los voluntarios antes, durante y después de su experiencia.

## El Voluntariado

Dependiendo de la obra y del autor al que consultemos, o de los profesionales a los que remitamos nuestras inquietudes, el significado de la palabra voluntariado puede extenderse desde el servicio que hacen las personas de la tercera edad que están jubiladas (Dávila de León & Díaz-Morales, 2009; Tomás, Tomás, & Suárez, 2002), al servicio realizado por los estudiantes de alguna institución con el objetivo de acumular “horas de servicio social”<sup>2</sup>, las cuales son requisito para graduarse, como es el caso de los colegios Salesianos en California y de algunas universidades, como la Universidad Católica de Quito.

Este concepto puede también abarcar a nivel de país, por ejemplo, Italia y Austria requieren a sus ciudadanos realizar bien sea el servicio militar o el servicio social por un año.

Entrando en materia, pienso que es importante definir lo que entendemos comúnmente como voluntariado en comparación con los términos correctos.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua RAE se define al VOLUNTARIADO como: “El conjunto de personas que se ofrecen voluntarias para realizar algo”( RAE, edición 2018).

Es gratificante conocer, que también existe mucha literatura en inglés, lo cual nos incentivó a investigar el significado de esta palabra en el idioma anglosajón, y se halló que existe una confusión en la intelección y utilización de las palabras “volunteer, volunteering and Volunteerism”.

La universidad de Waikato en Nueva Zelanda realizó todo un estudio tratando de entender esta terminología, este estudio se llama “Discourses of Volunteerism” (Ganesh & McAllum, 2009). Este interesante estudio nos ofrece la siguiente definición: “...*volunteerism as an overall framework which engenders particular types of economic and political structures, discourses, practices, and contexts for connecting individuals with society that are identifiable either in terms of activity (volunteering) or personhood (volunteer)*”(Ganesh & McAllum, 2009, p. 345).

---

<sup>2</sup> En España se han desarrollado mucho durante la última década los llamados Programas de Aprendizaje-Servicio (ApS), tanto en enseñanza universitaria como en centros de Secundaria. Ver por ejemplo, la Red Española de ApS en : <https://aprendizajeservicio.net/que-es-el-aps/>

En la Tabla 2, se mostrarán los conceptos sobre el voluntariado. En inglés se entiende por “Volunteer” (en español sería “Voluntario”), a la persona que por su propia voluntad (sin precepto o imposición externa que a ello lo obligue), entrega un tiempo a una actividad que ayude y/o beneficie a la sociedad. Y se deberá identificar como un marco de referencia que conecta a organizaciones e individuos con el objetivo de servir a “Volunteerism” o “Volunteering”, en inglés y “voluntariado” en español.

*Tabla 2. Explicación de Conceptos sobre el voluntariado*

<i>Inglés</i>	<i>Español</i>	<i>Entendimiento de la terminología</i>
Volunteer	Voluntario	La persona que por voluntad entrega su tiempo a una actividad que ayude a la sociedad
Volunteerism	Voluntariado	Marco de referencia en donde se conectan organizaciones e individuos con el objetivo de servir.
Volunteering		

Fuente: (Ganesh & McAllum, 2009)

En este cuadro sobresale que, en la lengua inglesa, podemos apreciar un concepto que denota un apreciable nivel de institucionalización del voluntariado. Es decir, el término pasa de ser una mera acción generosa a convertirse en un verdadero eje de cambio, en un conjunto de actividades y de organismos e instituciones actuantes, interactivos e inter-actuantes entre sí.

Es por tanto una visión más amplia y completa, quizá organizativamente hablando, y que muy probablemente se traduzca en mejores resultados y logros para el conjunto de la sociedad.

De hecho, el voluntariado tiene mucha historia, se puede decir que existe desde el inicio de los tiempos, ya que es conocido históricamente que para la supervivencia humana fue necesario contar siempre con el apoyo de otra persona. La antropología social, ha manifestado distintas formas de comportamiento al pasar de los siglos. Si bien es cierto que, en muchas culturas, sobre todo nómadas, los considerados débiles quedaban atrás, algunos de los vestigios arqueológicos, muestran elementos de cuidado para ancianos, heridos, o individuos menos favorecidos, tales como incipientes tablillas y paliativos de sanidad. Este apoyo no necesariamente se llamaba voluntariado, podría ser más bien conocido como solidaridad (Fuentes, 1996) pero la acción desinteresada que subyace es la misma.

En el trabajo publicado por Pedro Cabrera, sobre el tema “La Compasión: Perspectiva Sociológica”, se indica que el 7 de abril del 2005 el paleontólogo David Lordkipanidze, presentó el hallazgo de un cráneo, clasificado dentro de la especie *homo erectus*, que habitó en Europa 1,8 millones de años atrás.

Lo interesante de este cráneo es que no tenía dientes, y que los dientes no se habían caído a causa de la muerte, sino que esta persona había llegado a alcanzar una edad avanzada en donde ya no tenía dientes, con lo que se deduce que para sobrevivir desde ese momento había sido necesario que otras personas o miembros de esa horda primitiva tuvieran que ayudarlo masticando para él la comida o reservándole las partes más blandas y fáciles de masticar.

Así lo describe Cabrera: “Este antiquísimo abuelo nuestro nos había dejado pues su cráneo sin dientes como prueba de que la compasión ha venido existiendo entre los seres humanos desde hace casi dos 2 millones de años.” (Cabrera, 2008).

Podemos encontrar indicios de que la solidaridad existía, sin ser llamada voluntariado, en el tiempo de Jesucristo, un ejemplo muy claro de esto es la parábola del buen Samaritano (Lc. 10, 25-37) en donde un individuo se detiene en su viaje y voluntariamente ayuda a un herido encontrado maltrecho al borde del camino. Entendiendo por “voluntariamente”, que sale de su propia voluntad sin buscar ningún tipo de lucro (Pasini, 2015).

Desde una perspectiva católica, el “negocio de la Iglesia”<sup>3</sup> (su finalidad, la razón de ser, el propósito) es evangelizar, es decir dar a conocer quién es Dios en la sociedad. Sin embargo, para lograr este objetivo es sumamente importante que los individuos “estén bien, se sientan bien, estén tranquilos”.

La Iglesia ha basado su actuar en este concepto de solidaridad, para crear y desarrollar el denominado “bien común”, también conocido como Justicia Social.

Deseo mencionar que según el diccionario Larousse, solidaridad significa: “El apoyo a una causa o al interés de otros” (2007). Y en apego a esta definición y a la solidaridad combinada con la falta de estructuras gubernamentales, se ha promovido la creación de varias ONG caracterizadas por la ayuda a los más necesitados.

---

<sup>3</sup> *Church business*

Un ejemplo de lo anterior, es la creación de la Cruz Roja, cuyo fundamento se establece a partir de la experiencia que tuvo el empresario y ganador del Premio Nobel de la Paz (1901) Henry Dunant, entre 1859 y 1862 durante la Batalla de Solferino. Esta experiencia le llevó a escribir el libro titulado: “Recuerdos de Solferino”, en donde se describe, cómo los habitantes de Solferino se unieron para poder ayudar a tantos soldados heridos después de la batalla (Dunant, 1982). Y el 17 de febrero de 1863 en Ginebra, Henry Dunant junto con el General Guillaume-Henry Dufour; el abogado Gustavo Moynier y los doctores Luis Appia y Théodore Maunoir fundaron el Comité Internacional de Socorro a los Heridos Militares, comúnmente conocido como el “comité de los cinco”, que más tarde se convertiría en el Comité Internacional de la Cruz Roja.

Otro hecho histórico de gran trascendencia que no podemos dejar a un lado, es que en 1736 uno de los padres fundadores de los Estados Unidos de América, Benjamín Franklin, fundó el primer Departamento de bomberos voluntarios.

La creación de este departamento se basó en un problema existencial, debido a que en esa época se producían muchos incendios que se podían extender muy rápidamente y arrasar con la población entera. Benjamín Franklin notó que un departamento de bomberos podría hacer mucho bien a la sociedad. Así fue como se crearon clubs locales para luchar contra los incendios (Mumford, 2002). En el Anexo 1 podemos encontrar una historia detallada del voluntariado en Estados Unidos.

Un siglo más tarde, en 1863, el sacerdote jesuita, Luigi Taparelli, en su libro titulado “Ensayo Teórico del Derecho Natural apoyado en los hechos”, escribe que: “...la justicia social debe igualar de hecho a todos los hombres en lo tocante a los derechos de humanidad...” (Taparelli d'Azeglio, 1884, p. 183). Se puede comprobar que en estos años la tendencia a ayudar a los más necesitados era algo que estaba en el ambiente, y que, si los gobiernos no podían satisfacer estas urgencias, la ciudadanía lo haría de alguna manera a través de la entrega desinteresada de sus talentos.

Otro momento importante para la evolución y consolidación de las iniciativas de voluntariado en la sociedad norteamericana se dio el día 1º de marzo de 1961, cuando John F. Kennedy firmó la orden ejecutiva 10924 para crear un programa piloto llamado “Peace Corps” en español “Cuerpo de Paz”, con el objetivo de ayudar a los países necesitados con personal capacitado. El sueño de Kennedy era tener entre 500 y 1.000 personas ayudando en estos países

antes de finalizar el año. Este hecho sin precedentes marcó el inicio de un servicio voluntario que trasciende fronteras. La disposición general era que, todo el personal que iba a ser enviado a prestar servicios, debería, de forma voluntaria, vivir de la misma manera que vivían los habitantes de dichos países.

Las presencias de estos voluntarios internacionales dinamizaron y fomentaron la educación, la agricultura y la salud, en lugares en subdesarrollo.

Para el 21 de septiembre del mismo año el Congreso de Estados Unidos aprueba la legislación definitiva para el Cuerpo de Paz<sup>4</sup> teniendo como mandato “promover la paz y la amistad en el mundo”.

En los primeros cinco años de su gestión, ya se desarrollaron programas en 55 países y se enviaron más de 14.500 voluntarios (Peace Corps, 1961). Este es un claro ejemplo de éxito, de un programa cuya base fundamental es el voluntariado internacional de cooperación y la ayuda a los más necesitados.

Otro momento clave dentro del voluntariado a nivel mundial se dio el 19 de febrero de 1986. Por una resolución adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas, se decidió que el día 5 de diciembre de cada año se celebre el “Día Internacional del Voluntario por un Desarrollo Económico y Social”<sup>5</sup> (Official Records of the Economic and Social, 1985, Supplement nº 11 (E/1985/32 and corr. 1, annex I, decision 85/23). Se puede ver una copia de este documento en el Anexo 2.

Se puede seguir mencionando casos documentados en los que la acción de los voluntarios, ha cambiado la vida y la historia de las naciones, y tal y como se puede apreciar en las cifras, son miles las personas que se ofrecen para ayudar a otros, a desconocidos, muchas veces sufriendo carencias y llegando incluso a arriesgar la vida propia.

A continuación, vamos a analizar algunas motivaciones que llevan a un voluntario a tomar la decisión de donar su tiempo a una institución y sumarse a programas de ayuda dentro y fuera de sus zonas geográficas conocidas.

---

<sup>4</sup> Ver en : <https://www.peacecorps.gov/>

<sup>5</sup> Ver en : <http://www.un.org/en/events/volunteerday/>

Un parámetro importante que se debe tener en cuenta al analizar las motivaciones para acceder a una experiencia de voluntariado, es la edad del individuo. Dichas motivaciones pueden variar dependiendo de la edad en que se encuentre (Schondel & Boehm, 2000).

Un niño de 6 a 12 años puede tener motivaciones de diversión o bien acude a participar en una actividad de voluntariado porque la familia ya está participando, o puede ser porque los padres le han motivado a que participe en alguna actividad concreta.

En el caso de los adolescentes de 13 a 15 años las motivaciones pueden variar, por ejemplo, si el voluntario es parte de un grupo juvenil y una actividad es visitar un ancianato, el adolescente irá a esta actividad por un sentido de pertenencia al grupo, o quizá si como parte del currículo de la escuela hay que realizar horas comunitarias en alguna institución social, seguramente su motivación sea la obligatoriedad por un requerimiento académico.

Otra motivación de esa etapa adolescente, puede ser el hecho que los amigos le impongan un “peer Pressure” (presión social de los iguales) motivando a que participe en alguna actividad que normalmente no buscaría para ofrecerse a realizarla libre y voluntariamente.

Estas tres motivaciones pueden llevar a que un adolescente realice una experiencia de voluntariado, pudiendo haber diferencias entre chicos y chicas, tanto en lo que atañe a las motivaciones como en las actividades para las que se ofrecen unos y otras, tal y como indica un informe publicado en la página de la Fundación Seres<sup>6</sup> sobre el estado del voluntariado en el mundo del año 2011.

En el caso de los jóvenes de 16 a 19 años, las motivaciones pueden ser variadas, desde el deseo de ayudar a otras personas de una forma altruista, al deseo de realizar un voluntariado con el objetivo de obtener una experiencia laboral que les ayude en el futuro, o una motivación con un sentido de pertenencia igual a la explicada en los adolescentes, o simplemente porque estas actividades en algunos países, aportan puntos al objetivo de calificar para poder ingresar a una buena universidad, ya que las universidades “miran con buenos ojos” a los jóvenes que han realizado labor social; quizá bajo ese concepto, realizar labor social es sinónimo de ser una persona con mejores valores que el común ciudadano, y esto de alguna manera, le asegura a la institución educativa contar con estudiantes que aporten a su prestigio.

---

<sup>6</sup> Fundación SERES, Sociedad y Empresa responsable. Ver en : <https://www.fundacionseres.org>

En el caso de los jóvenes adultos de 20 a 25 años los analistas de este campo, han podido coincidir en 3 motivaciones: Buscar una experiencia que lleve a obtener conocimientos y habilidades para adquirir un buen trabajo, sobre todo en áreas donde se piensa tradicionalmente que existen buenos ingresos como son organismos internacionales o gubernamentales; aprender más fácilmente un idioma, ya que muy probablemente si realizas una experiencia de voluntariado internacional se podrá obtener la suficiencia requerida en menos tiempo, con menos esfuerzo y menos recursos; y, por último una motivación totalmente altruista de ayudar y servir al más necesitado.

Los adultos de 36 a 65 años de edad en general, no optan por una experiencia de voluntariado de tiempo completo, la razón básica identificada radica en que, en su mayoría, se encuentran en lo más alto de su vida laboral y económicamente activa, por lo que el poder hacer una experiencia de voluntariado permanente a tiempo completo no es tan común.

Como contrapartida, existen también aquellos adultos que no tienen trabajo formal y buscan entretenerse o sentirse activos, haciendo un voluntariado mientras se les abre alguna plaza u oportunidad de empleo.

Más aún, se ha identificado que las personas que hacen voluntariado en este rango de edad, normalmente tienen suficientes recursos y están motivadas por “devolver” a la sociedad, algo de lo que ellos han recibido; es común apreciar en este grupo humano, que el simple hecho de hacer el bien a otros les resulta gratificante.

Como aclaración, cuando se habla de tener “suficientes recursos” no nos referimos a personas exclusivamente ricas, sino también a individuos o grupos de clases o estratos económicamente medios, que juntan voluntades y recursos para hacer de la caridad un acto permanente, como es: dar comida a menesterosos en las calles y albergues, cuidar niños huérfanos, visitar ancianos, etc.

En el caso de las personas jubiladas, la experiencia del voluntariado es un fenómeno que en los últimos años, está tomando fuerza, y normalmente ellos se ven motivados por el hecho de sentirse todavía útiles en una sociedad que les ve como “viejos”, y buscan de esta forma mejorar el mundo después de haber vivido para “hacer dinero” durante los últimos 65 años.

A continuación, vemos la Tabla 3 que puede ayudar a la comprensión de este enunciado:

*Tabla 3. Motivaciones para acceder a un voluntariado según la edad.*

Edad / Nivel de desarrollo	Motivaciones
Niños de 6 a 12 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• De diversión</li><li>• De familia</li></ul>
Adolescentes de 13 a 15 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sentido de pertenencia</li><li>• Obligación por un requerimiento académico</li><li>• “Peer pressure”</li></ul>
Adolescentes/jóvenes de 16 a 19 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• El deseo de ayudar a otras personas</li><li>• Crecimiento personal</li><li>• Sentido de pertenencia</li><li>• Mejoramiento del currículum para poder entrar a las universidades</li></ul>
Jóvenes de 20 a 35 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar una experiencia que le lleve a conseguir un mejor trabajo</li><li>• En el caso del voluntariado internacional aprender un nuevo idioma</li><li>• Buscar ayudar a otras personas</li></ul>
Adultos de 36 a 65 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar algo a la sociedad</li><li>• Hacer algo</li><li>• Porque están desempleados</li></ul>
Personas retiradas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sentirse útiles</li><li>• Ayudar a mejorar este mundo</li></ul>

Fuentes: (Chacón, Pérez, Flores, & Vecina, 2010; Schondel & Boehm, 2000)

La mayoría de los estudios que se han ocupado de investigar sobre las motivaciones del voluntariado, normalmente han utilizado cuestionarios estandarizados. Según hemos podido comprobar, hemos constatado que el más utilizado se denomina “*Volunteer Functions Inventory*” (Clary et al.) que se puede apreciar en el Anexo 3. Este cuestionario divide las motivaciones en 6 categorías:

1. Motivaciones Protectoras: Son las motivaciones que protegen el ego.
2. Motivaciones de Valores: Son las motivaciones que expresan el altruismo y las motivaciones humanas.
3. Motivaciones de Carrera: Son las motivaciones que buscan mejorar la profesión.
4. Motivaciones Sociales: Son las motivaciones que buscan mejorar y fortalecer los vínculos sociales.

5. Motivaciones de Entendimiento: Son las motivaciones que buscan mejorar el conocimiento y las habilidades.
6. Las Motivaciones de Mejora: Son las motivaciones que buscan la mejora y el crecimiento del ego. (Clary et al.)

En este punto me parece valioso realizar una pausa, y expresar que no estoy totalmente de acuerdo con que se deban desarrollar herramientas de investigación y análisis encasilladas únicamente a estas 6 categorías. Haciéndolo así, según mi criterio profesional, estamos en cierta manera sesgando las respuestas, ya que se asumiría que todas las personas van a estar incluidas de una forma u otra dentro de estas mismas seis categorías.

Ventajosamente, logré profundizar en este aspecto y encontré que, en el 2010, científicos de la Universidad Complutense de Madrid decidieron realizar una investigación basada en una pregunta abierta sobre las motivaciones que llevaban a las personas a realizar un voluntariado. El título de este mencionado estudio es: “Motivos del Voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta” (Chacón et al., 2010)

En él se investigaron las respuestas de 1.515 personas. Las respuestas dadas a la pregunta abierta por todos estos individuos fueron un total de 4.017 respuestas diferentes. La muestra fue tomada de 132 organizaciones socio-ambientales y ecologistas. El 60% eran mujeres; la edad media era de 31 años sobre una oscilación entre 15 y 82 años; el 50% tenía estudios superiores.

A continuación, presento una síntesis de categorías de las motivaciones extraídas de este importante trabajo, detallando las frases más usadas.

a) Se inicia con la motivación de valores, en donde las estimulaciones son de valor social, **interés altruista y de ayuda a otras personas**, en esta categoría las frases más utilizadas son:

- *Para ser de ayuda.*
- *Dar servicio a los demás.*
- *Por solidaridad.*
- *Por hacer algo útil*

- b) En el caso de la categoría de **valores religiosos**, podemos ver que se citan motivos espirituales o religiosos y las frases más utilizadas son:
- *Mi convicción religiosa*
  - *Por dar testimonio de fe*
  - *Ideología católica*
  - *Por espiritualidad.*
- c) En el caso de los valores de **transformación social**, nos damos cuenta de que la motivación puede incidir en la necesidad del cambio social, en la participación política y en hacer mejorar el mundo y disminuir la injusticia. Las frases más utilizadas son:
- *Construir un mundo mejor*
  - *Construir un mundo más justo*
  - *Dejar el mundo mejor de lo que está ahora*
- d) En la categoría de valores de **reciprocidad** podemos encontrar como motivaciones la forma de agradecer algo que se ha recibido, o la obligación de dar algo a cambio. Las frases más utilizadas son:
- *Ayudar como antes me ayudaron a mí*
  - *Lo hago por un sentimiento de gratitud*
  - *Por enseñar lo que me enseñaron.*
- e) Existe también una categoría de valores de **interés por la comunidad**, en esta categoría tenemos una subcategoría que es **por territorio específico**, en donde el principal motivador es el interés por ayudar en zonas concretas conocidas, las frases más comunes que encontramos en esta categoría son:
- *Hacer algo por mi comunidad*
  - *Trabajar por mi pueblo y/o por mi barrio.*
- f) Como una subcategoría de los valores de interés por la comunidad también encontramos el **colectivo específico**, en donde el motivador es el interés de ayudar a un grupo concreto y las frases más utilizadas son:

- *Ayudar a los más pequeños*
  - *Ayudar a los sordos ciegos*
  - *Ayudar a los drogodependientes*
- g) Después encontramos la categoría de motivaciones de **conocimiento comprensión** en donde los factores que originan el voluntariado son: el interés por aprender y conocer el mundo, el desarrollo de nuestras perspectivas e interpretaciones y por último, la potenciación de habilidades. Y las frases en esta categoría que más se utilizan son:
- *Quiero aprender y conocer*
  - *Tengo curiosidad*
  - *Necesito nuevas perspectivas*
  - *Deseo conocer otras realidades*
- h) Una sub categoría de esta última es la del **auto conocimiento**, en donde las motivaciones son la necesidad de conocerse mejor a uno mismo, el aprender los propios límites y capacidades y, por último, el explorar las propias fuerzas. Las frases más utilizadas son:
- *Conocerme mejor*
  - *Darme cuenta de mis capacidades*
  - *Para conocer mis posibilidades, capacidades y límites entre otras.*
- i) También podemos encontrar las motivaciones de **ajuste social**, en donde lo que origina esta motivación es el ajustarse a las expectativas que tienen las personas de individuo y las frases más utilizadas en esta categoría son:
- *Mis amigos me arrastraron*
  - *Por amistades de la organización*
  - *Por influencia paterna*
- j) Tenemos la categoría que les motiva a **mejorar el currículum**, en la que el empuje interno sería mejorar las capacidades personales y la empleabilidad. Las frases más utilizadas son:
- *Por adquirir experiencia profesional*
  - *Por volver al mundo laboral*

- *Por búsqueda de un empleo*
- k) Otra categoría interesante es por la **defensa del yo**, es decir el ego. Y las motivaciones pueden ser por evitar estado o situaciones negativas y para protegerse. Las frases más utilizadas son:
- *Por problemas personales*
  - *Por ayudarme a mí mismo*
  - *Por soledad*
  - *Por llenar un hueco.*
- l) La categoría de **mejorar la autoestima**, en donde las frases más comunes que encontramos son:
- *Para mejorar el estado de ánimo*
  - *Por satisfacción personal*
  - *Por sentirme bien*
  - *Por gratificación personal*
- m) Una sub categoría de la autoestima es el **crecimiento personal**, en donde las motivaciones de base es la forma de evolucionar de manera positiva y el desarrollo y potenciación personal. Las frases más utilizadas son:
- *Por crecimiento personal*
  - *Por evolución personal*
  - *Por progresión personal*
  - *Por inquietud personal entre otras relacionadas.*
- n) Otra sub categoría es la estima, donde la motivación es la **validez personal** que busca el aumento de la autoestima. Y las frases más populares son:
- *Necesidad de sentirme útil*
  - *Por aprender a valorarme a mí mismo.*
- o) La sub categorías de las **relaciones sociales** en donde la motivación es buscar relaciones sociales nuevas a través del voluntariado. Y las frases más utilizadas son:

- *Hacer amigos*
- *Conocer gente con las mismas inquietudes*
- *Aportar personas nuevas a mi vida.*

p) **Disfrutar** sería otra sub categoría de la autoestima, en donde la motivación principal es con relación directa al me gusta o disfruto. Y las frases más utilizadas son:

- *Porque me gusta*
- *Es divertido*
- *Lo paso bien*
- *Simplemente me apetecía.*

q) Tenemos otra categoría que es el **compromiso organizacional** en donde las motivaciones están vinculadas emocionalmente con una organización. Aquí tenemos varias subcategorías entre ellas el compromiso institucional, en donde la motivación es sentirse identificados con la organización y aquí encontramos frases como:

- *Por la afinidad que tengo con la organización*
- *Por sentimiento “scout”*
- *Me gusta la organización y comparto el mismo interés.*

r) Existe la sub categoría es el **compromiso con el grupo**, en donde la motivación está relacionada con personas más que con la organización. Aquí encontramos frases como:

- *Me siento identificado con el grupo*
- *Me gusta la continuidad del grupo*
- *Hago este voluntariado por los miembros del grupo*

s) Otra categoría es por **interés en la actividad**, aquí las motivaciones están relacionadas al interés de la actividad, no tanto a la organización ni a las personas. Una subcategoría de esta es el interés en la actividad específica y una de las frases más comunes es:

- *Porque me gusta la actividad.*

t) Adicional la sub categoría es el **interés en la actividad con personas**, en donde las motivaciones se refieren a la actividad específica realizada con otras personas. La frase más utilizada es:

- *El trabajar en equipo y estar con gente.*

u) Una categoría está basada en condiciones, aquí las motivaciones se incluyeron respuestas que no era motivaciones sino **condiciones o requisitos necesarios**, las frases más utilizadas son:

- *Porque tengo tiempo libre*
- *Estoy desempleado*
- *Por hacer algo diferente*
- *Me lo pidieron que haga*

v) Y la última categoría es la de **otros**, en donde las motivaciones no pudieron ser clasificadas y las respuestas que nos dieron fueron razones personales o búsqueda.

A continuación, en la siguiente Tabla 4 se puede evidenciar de manera resumida la síntesis de lo anteriormente detallado, en base al estudio de pregunta abierta: ¿Qué le motivó a realizar una experiencia de voluntariado?

**Tabla 4. Síntesis de las motivaciones y frases usadas para acceder a un voluntariado**

Categoría	Motivaciones	Frases usadas
Motivación de Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor social</li> <li>• Interés altruista</li> <li>• Ayuda a otras personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para ser de ayuda</li> <li>• Dar servicio a los demás</li> <li>• Por solidaridad</li> <li>• Por hacer algo útil</li> </ul>
Valores Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se citan motivos religiosos o espirituales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi convicción religiosa</li> <li>• Por dar testimonio de fe</li> <li>• Ideología católica</li> <li>• Espiritualidad</li> </ul>
Valores de Transformación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inciden en la necesidad del cambio social</li> <li>• Participación política</li> <li>• Hacer mejorar el mundo y disminuir la injusticia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir un mundo mejor</li> <li>• Un mundo más justo</li> <li>• Dejar el mundo mejor que ahora</li> </ul>
Valores de Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de agradecer algo que se ha recibido</li> <li>• Obligación de dar algo a cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar como antes me ayudaron a mi</li> <li>• Sentimiento de gratitud</li> <li>• Por enseñar lo que me enseñaron</li> </ul>
Valores de interés por la comunidad		
Territorio específico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés en ayudar zonas concretas conocidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer algo por mi comunidad</li> <li>• Trabajar por mi pueblo</li> <li>• Por el barrio</li> </ul>
Colectivo específico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés de ayudar a un grupo concreto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los pequeños</li> <li>• Ayudar a los sordo ciegos</li> <li>• Ayudar a los drogodependientes</li> </ul>
Motivaciones de Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por aprender y conocer el mundo</li> <li>• Desarrollo de nuevas perspectivas e interpretaciones</li> <li>• Potenciación de habilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender</li> <li>• Conocer</li> <li>• Curiosidad</li> <li>• Nuevas perspectivas</li> <li>• Conocer otras realidades</li> </ul>
Auto conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de conocerse mejor a uno mismo</li> <li>• Aprender propios límites y capacidades</li> <li>• Explorar sus propias fuerzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocerme mejor</li> <li>• Darme cuenta de mis capacidades</li> <li>• Para conocer mis posibilidades, capacidades y límites.</li> </ul>
Motivaciones de Ajuste Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustarse a las expectativas que tiene las personas de ellos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mis amigos me arrastraron</li> <li>• Por amistades en la organización</li> </ul>

Mejora del currículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de capacidades personales</li> <li>• Mejora de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por influencia paterna</li> <li>• Adquirir experiencia profesional</li> <li>• Volver al mundo laboral</li> <li>• Búsqueda de empleo</li> </ul>
Defensa del Yo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar estado o situaciones negativas</li> <li>• Como protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por problemas personales</li> <li>• Para ayudarme</li> <li>• Por soledad</li> <li>• Por llenar un hueco</li> </ul>
Mejorar la auto-estima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la auto-estima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para mejorar el estado de ánimo</li> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Sentirme bien</li> <li>• Gratificación personal</li> </ul>
Crecimiento Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de evolucionar de manera positiva</li> <li>• Desarrollo y potenciación personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento personal</li> <li>• Evolución personal</li> <li>• Progresión personal</li> <li>• Por inquietud personal</li> </ul>
Estima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La validez personal que busca el aumento del auto-estima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de sentirme útil</li> <li>• Por valorarme a mí mismo</li> </ul>
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar relaciones sociales nuevas a través del voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer amigos</li> <li>• Conocer gente con las mismas inquietudes</li> <li>• Aportar personas nuevas a mi vida</li> </ul>
Disfrutar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación directa al me gusta o disfrutar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque me gusta</li> <li>• Es divertido</li> <li>• Pasarlo bien</li> <li>• Me apetecía</li> </ul>
Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación emocional con una organización</li> </ul>	
Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sienten identificados con la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la afinidad que tengo con la organización</li> <li>• Por sentimiento “Scout”</li> <li>• Me gusta la organización</li> <li>• Comparto interés</li> </ul>
Compromiso con el grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está relacionado con personas más que con la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento identificado con el grupo</li> <li>• Por la continuidad del grupo</li> <li>• Por los miembros del grupo</li> </ul>
Interés en la actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está relacionado al interés de la actividad, no tanto a la</li> </ul>	

	organización ni a las personas	
Interés en la actividad específica	• Se refiere a la actividad específica que se realiza	• Me gusta la actividad
Interés en la actividad con personas	• Se refiere a la actividad específica realizada con otras personas	• Trabajar en equipo
Condiciones	• Aquí se incluyeron respuestas que no eran motivaciones sino condiciones o requisitos necesario	• Estar con gente
Otros	• Contestaciones inclasificables	• Tengo tiempo libre
		• Estoy desempleado
		• Por hacer algo diferente
		• Me lo pidieron
		• Razones personales
		• Búsqueda

Elaboración propia. Fuente (Chacón et al., 2010)

Como se puede ver en la ilustración anterior las motivaciones son muy variadas.

Ahora bien, lo interesante de este estudio son las respuestas abiertas y expresadas libremente por los entrevistados que nos reflejan por qué un individuo accede a realizar una labor de voluntariado.

Considerando los resultados de la investigación que Chacón realizó en el 2010 a 1.515 personas, podemos ver que el motivo más mencionado por los voluntarios es el de los valores con 48%, seguido en segundo lugar por la mejora de la autoestima con el 17%.

Lo que nos da a entender que los valores tienen una mayor prioridad que el sentido de un mejoramiento personal.

En tercer lugar, tenemos el conocimiento y comprensión con el 8%, y en el cuarto lugar tenemos mejorar el currículum con el 6% seguido del compromiso organizacional con el 5%, el interés de la actividad con el 2% y por último la defensa del yo con el 0.81%.

Estos datos están resumidos a continuación en la Tabla 5:

*Tabla 5. Motivaciones más frecuentes que llevan a realizar un voluntariado*

Motivaciones	% de Respuestas
Valores	48%
Mejora de la autoestima	17%
Conocimiento Comprensión	8%
Mejora de currículum	6%
Compromiso organizacional	5%
Interés de la actividad	2%
Ajuste Social	1%
Defensa del YO	0.81%

Fuente (Chacón et al., 2010)

Resulta muy interesante, que para el 48% de las personas investigadas lo que les motivó a realizar un voluntariado fueron sus valores.

Es decir, son personas que buscan ayudar sin ningún fin de lucro personal.

Esto confirma lo expuesto anteriormente con respecto a la compasión: los seres humanos siguen sintiéndose movidos a ayudar a otras personas.

Esto también nos afirma sobre la importancia que tiene la formación en valores en la sociedad de hoy en día. El 17% de los encuestados busca una mejora de la autoestima, hacer algo por alguien ayuda a sentirse mejor y disminuye la depresión, en especial entre las personas adultas (Musick & Wilson, 2003).

El 6% busca mejorar el currículum social y por ende tener mejores posibilidades profesionales en el futuro. Y apenas un 5% realiza el voluntariado por un compromiso organizacional.

Dando un paso adelante, en su análisis del Sistema de valores sobre las actividades de voluntariado, el profesor Wilson afirma, a este respecto que los valores son: “*less important in helping decide who volunteers than in helping decide what volunteering means to the people who do: Members of conservative religious denominations in the United States think of volunteer work in terms of sacrifice; liberals think of it in terms of self-improvement*” (Wilson, 2000, p. 5).

Cabe mencionar que la familia tiene en sí misma, una influencia impresionante en la decisión de realizar un voluntariado en el futuro. Esto se produce debido a que los niños ven en sus padres el ejemplo de cómo servir. Si los padres dan afecto, alaban, motivan y favorecen el respeto a la vida, es muy probable que de jóvenes y adultos adopten una actitud altruista (Wilson, 2000).

Los niños y jóvenes pueden empezar a pensar en el voluntariado a través de la enseñanza que reciben en la escuela. Jóvenes que hacen un voluntariado en las escuelas a través de los años desarrollan actitudes a favor de realizar una labor social y están más inclinados a llevar a cabo un voluntariado en la universidad o llegado el momento de la edad adulta (Astin, 1993).

En esta misma línea, Cassel & Quellte presentan otra tipología sobre el voluntariado que en el caso concreto de los que se comprometen en la cuestión de las personas enfermas de SIDA o infectados de VIH, aglutina diversas motivaciones para realizar una experiencia de este estilo. El estudio llamado “*A typology of AIDs volunteers*” (Cassel & Ouellette, 1995) define la tipología en los siguientes puntos:

- Voluntarios auto sacrificados (*Self-Sacrificers*).
- Voluntarios que presentan como más importantes las razones relacionadas con el SIDA (*AIDS Responders*).
- Voluntarios que buscan el desarrollo y el reconocimiento personal (*Personal Search*)
- Voluntarios que presentan leves diferencias entre las motivaciones evaluadas (*Copers*), no distinguen entre los factores específicos del SIDA y los auto-reforzantes, y tienden a considerar todas las razones como importantes.
- Voluntarios que presentan puntuaciones relativamente altas en los tres factores referentes al beneficio personal (*Getters*): contacto social, mejora de la formación y desarrollo personal.

- Voluntarios que presentan altos niveles en los factores de mejorar la formación y el desarrollo personal (*Only a job*)
- Voluntarios que no diferencian entre los seis tipos de motivaciones y puntúan por igual en ellas son denominados indiferenciados (*Indifferentiated*)

Como podemos ver estos dos estudios nos brindan una clara idea acerca de las motivaciones que tiene un individuo para acceder a un programa de voluntariado. La tipología presente en el estudio del SIDA está elaborada a partir de personas que donan su tiempo en este ámbito. Creemos que las mismas categorías tipológicas se podrían emplear en otros ámbitos y organizaciones.

Algo importante a mencionar es que estos voluntarios han dejado a un lado el miedo de contagiarse, por hacer el bien a personas que lo necesitan, esto demuestra que sus motivaciones son más grandes que el miedo.

Quisiera compartir, que alguna vez tuve la oportunidad de estar en Tijuana en un orfanato de niños con SIDA y allí aprendí que la enfermedad únicamente se transmite por relaciones sexuales, y que la mayoría no les prestan ayuda por el miedo infundado en una ignorancia de la cual deberíamos salir todos los seres humanos.

A fin de cuentas, las motivaciones se reflejarán en el tipo de voluntariado que se realice. Si las motivaciones son de estilo ecologista, de seguro se realizará un voluntariado en algún parque o alguna organización que promueva el medio ambiente. Si las motivaciones son de apoyo a la gente más necesitada, seguramente se buscará realizar un voluntariado, por ejemplo, en una casa de convalecientes (Dávila-De León & Chacón-Fuertes, 2004), etc.

## La Cooperación Internacional para el Desarrollo

Bruno Ayllón define la Cooperación Internacional para el Desarrollo, “como el conjunto de acciones que realizan gobiernos y sus organismos administrativos, así como entidades de la sociedad civil de un determinado país o conjunto de países, orientadas a mejorar las condiciones de vida e impulsar los procesos de desarrollo en países en situación de vulnerabilidad social, económica o política y que, además, no tienen suficiente capacidad para mejorar su situación por si solos” (Ayllón, 2007, p. 2529).

La cooperación internacional es un tema relativamente nuevo, antes de 1945 las políticas de ayuda internacional no existían como tales (Gómez & Sanahuja, 2001), estas empezaron a desarrollarse después de la segunda guerra mundial. Cuando tanto USA como Rusia estaban buscando aliados para el fortalecimiento de sus propios intereses. USA para evitar la deserción, estratégicamente empezó a robustecer económica, social y políticamente a sus aliados. Logrando así fortalecer los intereses comerciales y estratégicos para la contención de la ideología del comunismo a nivel mundial. (Ayllón, 2007, p. 2529)

El 24 de octubre de 1945, cincuenta y un países se reunieron en San Francisco California para fundar la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Aquí se escribió La Carta de las Naciones Unidas, en donde en el capítulo IX se habla de la cooperación internacional económica y social. En el artículo 55 se dice: “Con el propósito de crear las condiciones de estabilidad y bienestar necesarias para las relaciones pacíficas y amistosas entre las naciones, basadas en el respeto al principio de la igualdad de derechos y al de la libre determinación de los pueblos, la Organización promoverá:

- a. Niveles de vida más elevados, trabajo permanente para todos, y condiciones de progreso y desarrollo económico y social;
- b. La solución de problemas internacionales de carácter económico, social y sanitario, y de otros problemas conexos; y la cooperación internacional en el orden cultural y educativo; y
- c. El respeto universal a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión, y la efectividad de tales derechos y libertades”.

Los actores principales para la Cooperación Internacional al Desarrollo son los donantes que pueden ser públicos o privados. Entre los públicos podemos tener: Estados, Entidades Subestatales, Instituciones Financieras y Organizaciones de Integración. Entre los privados podemos tener: Fundaciones, ONG, Sindicatos, Universidades, Empresas e Individuos. Por parte de los receptores podemos tener igualmente públicos y privados. Entre los públicos encontramos: Estados, Administraciones Públicas locales o regionales, Organizaciones Internacionales de Cooperación de Carácter Regional. Por parte de los privados encontramos: ONG, Asociaciones, Movimientos Sociales, Comunidades Locales e individuos.

En los tipos de cooperación y actores implicados encontramos: los multilaterales como agencias, instituciones u organizaciones gubernamentales autónomas; los bilaterales en donde tenemos administraciones públicas y/u organizaciones de desarrollo sin carácter oficial. Los descentralizados en donde podemos encontrar administraciones regionales y locales de carácter público. También tenemos los no gubernamentales, en donde hay organizaciones no gubernamentales de desarrollo (ONGD), y por último las empresariales que brindan asistencia técnica y transferencia de tecnología.

También hay dos características de fondos de ayuda al desarrollo: la reembolsable, que implica que la cooperación debe ser devuelta en forma de dinero o en especie, y la no reembolsable que significa que la cooperación se hace a fondo perdido.

Se puede hablar de dos grados de condicionalidad: la ligada, que condiciona al receptor a la compra exclusiva de bienes y servicios del país donante, y la ayuda no ligada, que no condiciona al receptor a la compra exclusiva de bienes y servicios del país donante.

También se habla de que hay dos naturalezas de la cooperación: la financiera, que es la transferencia real de fondos al receptor, y la no financiera que es la transferencia de conocimientos, tecnología, materiales, intercambios culturales entre otros.

En la siguiente Tabla 6 podremos encontrar una síntesis de los instrumentos, actores y recursos empleados en la Cooperación Internacional Para el Desarrollo (CID).

*Tabla 6. Instrumentos, actores, destinos y recursos empleados en la Cooperación Internacional para el Desarrollo (CID)*

Recursos y Fondos		
Origen	Pública	Administraciones nacionales, regionales y locales de países donantes
	Privada	Recursos propios de particulares, empresas y/o asociaciones, etc.
	Multilateral	Agencias, instituciones u organizaciones gubernamentales autónomas
Tipos de Cooperación y Actores Implicados	Bilateral	Administraciones Públicas y/o Organizaciones de Desarrollo sin carácter oficial
	Descentralizada	Administraciones Regionales y Locales Públicas
	No Gubernamental	Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGD)
	Empresarial	Empresas que brindan asistencia técnica y transferencia de tecnología
Características de los fondos	Reembolsable	La cooperación debe ser devuelta en forma de dinero o en especie
	No reembolsable	La cooperación se hace a fondo perdido
Grado de Condicionalidad	Ayuda Ligada	Condiciona al receptor a la compra exclusiva de bienes y servicios del país donante
	Ayuda No Ligada	No condiciona al receptor a la compra exclusiva de bienes y servicios del país donante
Naturaleza de la Cooperación	Financiera	Transferencia real de los fondos al receptor
	No Financiera	Transferencia de conocimientos, tecnología, materiales, intercambios culturales, etc.

*Fuente (Ayllón, 2007)*

Existe mucha polémica con respecto a si la Cooperación Internacional para el Desarrollo ayuda o no a sus beneficiarios, más aún, “toda relación entre actores internacionales está orientada a la mutua satisfacción de intereses o demandas, mediante la utilización complementaria de sus respectivos poderes en el desarrollo de actuaciones coordinadas y/o solidarias” (Calduch, 1991).

Esto nos hace pensar que a nivel del voluntariado hay que tomar en cuenta que, si bien la comunidad que recibe provee de casa, comida y trabajo, los voluntarios no son mano de obra barata, son personas a quienes hay que acompañar y hacerles un seguimiento.

Hay muchos malos entendidos entre el asistencialismo y la verdadera cooperación para el desarrollo, la misma ONU ha tratado de ir cambiando su terminología desde “ayuda exterior” hasta “cooperación para el desarrollo” en donde involucra una coordinación entre las necesidades y lo que los países donantes pueden proveer, esto deja atrás el concepto de “asistencia para el desarrollo” que implica que hay alguien con más poder que es o se convierte en el salvador (Breuning, 2002).

Ángel Martínez González Tablas, nos trata de explicar por qué cooperamos los humanos y los Estados, nos dice:

*“Cooperar es una necesidad pragmática y moral de nuestro tiempo. Es una necesidad pragmática porque la dinámica espontánea de las relaciones económicas dominantes tiende a crear un mundo insostenible, en el que los pobres están llamados a serlo más y en mayor número y en el que la suerte de los más favorecidos también está amenazada. Es una necesidad moral porque en una fase en la que la intercomunicación ha unificado la dimensión colectiva de la humanidad, dar la espalda a las condiciones vitales de una gran parte de los ciudadanos del mundo terminaría por minar los propios fundamentos de la convivencia en los entornos más próximos, con la consecuencia de que, a largo plazo, los pretendidos espacios fortaleza – que tratan de aislarse del entorno global, funcionando a modo de compartimentos estancos – se verían faltos de base objetiva para sobrevivir y reproducirse en las placenteras condiciones que desean conservar”*(González-Tablas, 1995, p. 91).

A nivel mundial se ha creado una conciencia más profunda sobre la solidaridad y la cooperación, esto puede ser debido a la cantidad de información que hoy en día tenemos gracias a las nuevas tecnologías. Sin desmerecer que la cooperación es algo que nace de la naturaleza, por ejemplo: los pájaros que se comen las garrapatas de las vacas, allí en si hay cooperación, es decir los unos se ayudan a los otros por un mutuo beneficio. Epistemológicamente cooperar significa actuar conjuntamente con otros para conseguir un mismo fin.

La cooperación puede crear ciertas interpretaciones incorrectas si no hay una profunda confianza entre los países u organizaciones que cooperan. Se podría interpretar que la ayuda prestada de parte de los donantes puede tener algún tipo de interés o que las personas que reciben, sólo buscan aprovecharse de los donantes y no crear una economía solidaria (Neira, Lacalle-Calderón, & Portela, 2016). Es imprescindible una confianza mutua para que los resultados de la cooperación para el desarrollo den frutos a largo plazo.

Aquí debe haber un balance significativo entre los que proveen y quienes reciben, si bien los que proveen van a “echar una mano”, no son los conquistadores; más bien, entran en una cultura que no conocen, se insertan en una realidad que puede ser bastante diferente al contexto propio, lo que implica que deben ser bastante humildes para poder integrarse a la nueva realidad y poder empoderar para lograr que los que reciben ahora la donación, en un futuro sean auto-sustentables. Por otro lado, es igual de importante que los que reciben, tengan muy claro el objetivo para el cual están recibiendo ayuda y que es obligatorio que desarrollen la capacidad de aprender y buscar una autonomía en el menor tiempo posible.

Existen numerosos estudios que hablan sobre la eficiencia demostrable de la cooperación internacional para el desarrollo, en términos del crecimiento económico podemos encontrar que, según Boone, no ha habido un significativo crecimiento económico en los países de desarrollo (Boone, 1996). De acuerdo al Banco Mundial, la ayuda sirve si hay un buen manejo social, político y económico por parte de las instituciones, también sugiere que la ayuda puede ser más eficiente en el incremento económico, siempre y cuando haya un buen ambiente político (World Bank, 1988). Hay otros autores que dicen de que existe un impacto positivo de crecimiento en países que tienen buenas políticas (Burnside & Dollar, 2000; Gunning, 2000).

Existen otros estudios , que afirman que no es necesario una buena política para lograr el crecimiento económico en algunos países (Hansen & Tarp, 2000). Diversos autores nos dicen que la ayuda ha sido tan sólo parcialmente exitosa en promover el crecimiento y reducir la pobreza y una de las razones que esgrimen es la de que no hay una eficiencia burocrática en los países que reciben la ayuda (Alesina & Dollar, 2000). Este mismo análisis se puede realizar en lo que atañe a la reducción de la pobreza y el desarrollo humano, la dependencia y el buen gobierno con respecto a la ayuda recibida, la ayuda y la corrupción, la influencia externa y la condicionalidad, encontrando que los factores de éxito son muy variables y diferentes de un caso a otro.

Ban Ki-Moon, quien fue Secretario General de las Naciones Unidas hasta el 2016, expresó lo siguiente: *“All too often, aid is driven more by politics than by need, undermining its effectiveness”*

Se puede decir que un marco de confianza, el compartir responsabilidades, la transparencia de parte de los que dan y de los que reciben, así como buenas políticas de desarrollo y una buena gobernanza, son indispensables para que la cooperación internacional sea más efectiva y pueda dar resultados positivos (Uh & Siddiky, 2017).

Como podemos apreciar con todo lo citado anteriormente, la efectividad de la cooperación internacional para el desarrollo depende de muchos factores que deben ser manejados adecuadamente para lograr incrementar el índice de éxito.

Me permito citar un ejemplo de una buena cooperación, muy cercano a la realidad de mi país Ecuador, generado en la provincia de Bolívar Cantòn Guaranda, en donde a través de la cooperación internacional con ONGs se logró constituir la Asociación del “Salinerito”<sup>7</sup> a la que actualmente pertenecen más de 1.300 personas que aportan la leche para producir, lo que se dice es, el mejor queso de Ecuador. Pero esto no se quedó así, pequeñas industrias siguieron creciendo y hoy en día tienen una buena cantidad de productos para la comercialización, por ejemplo: productos lácteos, chocolates, embutidos cárnicos, frutas deshidratadas, hilos de alpaca y oveja, productos textiles y aceites esenciales. Todo esto se logró gracias a la cooperación entre el pueblo receptor y la colaboración de ONGs y voluntarios tal y como lo afirma el P. Antonio Polo. (Buen Vivir TV, 2013)

El objetivo de enviar voluntarios a nivel internacional es apoyar el desarrollo local. Se envían voluntarios a lugares que no pueden o no podrían mantener una obra abierta sin la ayuda de los mismos, algunos ejemplos de esto son los proyectos (obras) que trabajan con “chicos de la calle” a nivel mundial, que sin los voluntarios sería casi imposible mantener la obra abierta y seguir sirviendo a los más necesitados de nuestra sociedad. En la actualidad el voluntariado Salesiano interviene en las siguientes áreas: cultura, asistencia social, tiempo libre, desarrollo cooperativo, animación de grupos, educación en la fe, formación de catequistas y de agentes de pastoral. (Youth-Ministry-Department, 2014)

---

<sup>7</sup> Ver en : <http://www.salinerito.com/>

Si bien a nivel del voluntariado Salesiano se ha dado la dinámica por muchos años de realizar experiencias internacionales, en especial por parte de Europa y Estados Unidos, zonas que han enviado muchos voluntarios a países en desarrollo, hoy en día se está promoviendo el impulso y la motivación al voluntariado local, es decir, el poder realizar una experiencia de un año en el país de origen, normalmente en ciudades diferentes a las natales.

El estudio de lo que significa la cooperación internacional, considerada en términos generales, nos pone en perspectiva con respecto al marco referencial de lo que será el desarrollo globalizado sustentable y de esta forma poder tratar de entender cómo los voluntarios salesianos participan en este sistema de desarrollo social, lo que a su vez, nos ayudará a comprender lo que los voluntarios que han participado en esta investigación han experimentado a nivel personal y emocional.

## Algunas notas sobre la juventud actual

La juventud es una etapa de la vida en donde el individuo ya no es un niño en términos biológicos, pero tampoco es un adulto socialmente hablando, es el momento en que el joven busca la emancipación de todo lo que conoce, para así convertirse en una persona autónoma y responsable. Puede ser una etapa bastante ardua debido a todos los cambios hormonales que sufre internamente como parte del proceso de desarrollo y maduración biológica (Walsh & Walsh, 2014).

*“The experiences of young people growing up in the contemporary world are quite different from those encountered by earlier generations, but we are not convinced that recent social changes have been conceptualized in ways that fully enlighten us about the nature of these developments”* (Furlong & Cartmel, 2006, p. 138)

Para analizar la juventud es importante tomar en cuenta el proceso social, económico y cultural que está alrededor de la población a estudiar. Para tener una idea algo más clara acerca de qué ha pasado con la juventud actualmente, analizaremos las diferentes épocas del desarrollo económico y veremos los resultados que nos llevan interpretar a la realidad que está viviendo el joven al día de hoy. Siempre hay que tomar en cuenta que la historia de estos eventos tiene una relación profunda con el presente (Nunn, 2009).

La juventud ha adquirido innumerables significados dependiendo de los paradigmas con los que han sido analizados, no es lo mismo hablar de una juventud que vive en las zonas acomodadas de ciudad, a una juventud que vive en los barrios periféricos, o a una juventud que vive en las zonas rurales. No es lo mismo hablar de una juventud de un nivel socio económico alto, que de una juventud de un nivel socio económico marginado. No es lo mismo hablar de una juventud que vive en un núcleo familiar sólidamente establecido, o de la juventud que ha crecido en las calles (Lemus, 1998). No obstante, hay ciertas tendencias globales que afectan las dinámicas de todo el mundo en general (Hassan & Katsanis, 1991).

*“La juventud no es un don que se pierde con el tiempo, sino una condición social con cualidades específicas que se manifiestan de diferente manera según las características históricas sociales de cada individuo.”* (Lemus, 1998, p. 3). Esto nos obliga a ponernos en el contexto de la realidad que queremos analizar, para así poder entender a la “juventud”.

Para entender lo que significa la juventud, diferentes autores ha tratado de dar ciertos criterios en términos cronológicos y de tiempo, por ejemplo, las Naciones Unidas nos dice que los jóvenes son las personas que comprenden entre 15 y 24 años de edad, hacen esta distinción para poder presentar información estadística en sus reportes. “The World Health Organization” define que la adolescencia incluye desde los 10 a los 19 años de edad. Existen otras organizaciones que definen la juventud como la etapa comprendida entre los 18 y los 27 años y que los jóvenes adultos pueden ser considerados de los 28 a los 40 años. Para el caso de este estudio, jóvenes serán todas las personas que ya no son niños, pero tampoco adultos en sentido pleno, y están a punto de empezar o han empezado recientemente su vida laboral, ya que estos jóvenes son en su mayoría los que optan por una experiencia de voluntariado de larga duración.

En general la madre es un pilar importante en el desarrollo de un niño, cuando la madre está presente en el desarrollo familiar los jóvenes tienden a tener menos problemas, cuando una madre está ausente ya sea por muerte o por cualquier otra circunstancia su falta de presencia puede causar daños a largo plazo como: una baja autoestima, la menor habilidad para relacionarse con otras personas y sobre todo un incremento de los sentimientos de inseguridad y desconfianza (Edelman, 1994). Igualmente se ha demostrado a través de una investigación realizada en Rochester, Nueva York, en donde se estudió a más de 1.000 jóvenes de entre 12 y 13 años de edad de colegios públicos entre 1987 y 1988, que en determinados contextos, si las madres son menores y tienen hijos antes de los 19 años de edad, los primogénitos tienen una probabilidad muy alta de entrar en la delincuencia o desarrollar comportamientos anti-sociales (Pogarsky, Lizotte, & Thornberry, 2003).

Se podría decir que, dependiendo de la época de desarrollo económico, la mujer tiene más o menos presencia en el hogar (Goldin, 1994), lo que nos da una idea clara de las circunstancias que tienden a hallarse los jóvenes que viven esta realidad.

Si analizamos la época pre-industrial, lo que conocemos antes del 1800 desde el siglo XV hasta el siglo XVIII, nos podemos dar cuenta de que normalmente las familias trabajaban en la tierra y vivían juntas, todos: papá, mamá, hijos e hijas trabajaban juntos para sobrevivir. Esta dinámica hacía que hubiera constante comunicación entre todos, logrando así transmitir los valores familiares de generación en generación (Medick, 1976). En esta época los hijos podían ser vistos como la mano de obra de las familias, lo que podría justificar por qué las familias eran numerosas, mientras más hijos tenían, más trabajo podrían realizar.

Un joven de aquella época conocía lo que había aprendido en la casa, del ejemplo de los padres, de modo que él, construía su propio ser y su futuro pasaba por heredar y transmitir la tradición familiar. Los matrimonios eran normalmente arreglados por las familias buscando un mejoramiento económico (Esteinou, 2004). De alguna manera el joven no tenía ni voz ni voto, simplemente vivía lo que tenía que vivir, ya que no conocía algo diferente.

En la época industrial las cosas cambian, como resultado de la revolución industrial, propiciada por un proceso de evolución técnica, científica e intelectual, y que acabó constituyendo un cambio radical en la organización socioeconómica, política y cultural.

La gente busca maximizar la producción con la organización racional del trabajo, aparecen fábricas y máquinas que remplazan la mano de obra, aparecen innovaciones técnicas que dan paso a una producción en masa. Todas estas nuevas realidades tienen un efecto notable en las familias de la época. Hay una migración de gente joven hacia las ciudades buscando una mejor fortuna.

Los niños y jóvenes se convierten en parte fundamental de la mano de obra de estas nuevas fábricas, muchos de ellos debido a su edad y su falta de experiencia son abusados por sus empleadores. La inserción profesional es mucho más que el primer trabajo, se refiere a una continuidad como profesionales en el área en la que se están desarrollando e incluye una estratificación profesional (Casal, Garcia Gracia, Merino Pareja, & Miguel Quesada, 2006).

Se deduce de esta experiencia la premisa, de que para que un joven tenga éxito y crezca profesionalmente, depende mucho de quién lo esté apoyando y pueda reducirse así la posibilidad de ser objeto de explotación en el mercado laboral.

A continuación se presenta la Tabla 7, que contiene las leyes promovidas por los gobiernos de la época para intentar regular el trabajo de menores. A través de esta tabla podemos visualizar que hasta inicios del siglo XX, no había estructuras claras que definieran los derechos de los niños. Es más, la primera vez que se enunciaron los derechos especiales para los niños fue en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en 1948, en cuyo artículo 25 (2) se afirma que “madres y niños, tienen derecho a una asistencia especial”. Once años más tarde, en 1959, será aprobada en las Naciones Unidas la Declaración de los Derechos de los Niños.

Según mi criterio, este análisis es sumamente importante, ya que nos permite considerar y valorar que la juventud, tal y como la conocemos ahora, no existía en el pasado. Los niños, desde muy pequeños empezaban a ser parte del aparato productivo de la sociedad con todas las responsabilidades y consecuencias que esto implicaba.

El primer país que prohíbe el empleo para menores de nueve años e impone un horario de trabajo para niños entre nueve y trece años, de nueve horas al día, y seis días a la semana, es Gran Bretaña en 1833. Le sigue Prusia prohibiendo el empleo a menores de nueve años en 1839, y después en 1853 hace que se incremente la edad de no trabajo hasta los doce años, y de doce a catorce años solo podían trabajar un máximo de seis horas por día.

El ejemplo de las leyes de Prusia llega a Alemania en 1871 y para 1892 Alemania aumenta la prohibición hasta los catorce años de edad; y, a las personas de catorce a dieciséis años se les extienden permisos de trabajo con un máximo de 10 horas al día.

En Francia las leyes que prohíben el empleo a menores de ocho años empezaron en 1841. También se prohíbe trabajar en las noches a menores de trece años. Y las personas de doce a dieciséis años pueden trabajar hasta doce horas diarias. Para 1874 se prohíbe el trabajo a menores de doce años y para los mayores de doce años se promulga que solo deban trabajar seis horas al día; también prohíbe trabajar en la noche a menores de dieciséis años.

Para los años 1900 estas leyes llegaron a España, prohibiéndose trabajar a menores de diez años y a las personas de diez a catorce años solo se les autoriza a trabajar seis horas por día en las industrias y ocho horas por día en el comercio. En Italia en el año 1902 se prohíbe el trabajo a menores de once años y los mayores solo pueden trabajar hasta once horas al día. En 1916 Estados Unidos adopta la ley que prohíbe el trabajo a menores de 14 años de edad.

En la siguiente Tabla 7, podemos ver este análisis sintetizado.

*Tabla 7. Leyes para la protección del trabajo de menores*

Años	País	Ley de regulación de trabajo infantil
1833	Gran Bretaña	Prohíbe el empleo a menores de 9 años. Personas de 9 a 13 años pueden trabajar hasta 9 horas por día, 6 días a la semana
1839	Prusia	Prohíbe el empleo a menores de 9 años.
1853		Prohíbe el empleo a menores de 12 años y pueden trabajar hasta 6 horas al día hasta los 14 años
1871	Alemania	Empieza las prohibiciones de trabajo a menores de edad
1891		Personas de 14 a 16 años pueden trabajar hasta 10 horas por día
1841	Francia	Prohíbe el empleo a menores de 8 años y empleos nocturnos a menores de 13 años. Y personas de 12 a 16 años pueden trabajar hasta 12 horas diarias.
1874		Prohíbe el trabajo a menores de 12 años y mayores de 12 solo pueden trabajar 6 horas por día. Menores de 16 no pueden trabajar en la noche
1900	España	Prohíbe el trabajo a menores de 10 años y de 10 a 14 años pueden trabajar hasta 6 horas diarias en la industria y 8 horas en el comercio.
1902	Italia	Prohíbe el trabajo a menores de 11 años y a los mayores solo pueden trabajar hasta 11 horas por día
1916	USA	Prohíbe el trabajo a menores de 14 años

*Elaboración Propia basada en (Souto Kustrín, 2009)*

A nivel Salesiano se cuenta que el sacerdote y educador Juan Bosco, mejor conocido como Don Bosco, vivió esta realidad con los jóvenes con quien él se relacionaba, muchos de ellos eran extorsionados y sufrían a manos de sus empleadores, que les hacían trabajar en lugares inhumanos y con horarios extremadamente largos. Durante el mes de noviembre de 1851, Don Bosco promueve y firma el primer contrato de la historia entre un patrono y un aprendiz. El patrono era el maestro vidriero D. Carlos Aimino y el aprendiz, José Bordone. Este contrato buscaba mejorar la calidad de vida del joven. Al mismo tiempo Don Bosco crea talleres en donde los jóvenes aprenden oficios que pudieran ayudarles a mejorar sus condiciones de vida.

Las últimas mejoras con respecto a la ley del trabajo a menores se han dado a partir de 1980 y esto ha sido debido al cambio económico emergente en la cultura occidental. Al mismo tiempo se ha incrementado la demanda educacional lo que ha hecho que los jóvenes ingresen a los sitios de trabajo con una edad mayor (Furlong & Cartmel, 2006).

Durante la época industrial la familia de alguna manera, ha perdido potencialidad y esta responsabilidad ha sido asumida por agencias externas como la escuela, la iglesia, la fábrica (Esteinou, 2004) y en casos menos deseados, por las pandillas y los amigos del barrio.

En la época industrial, a lo largo del siglo XIX es cuando empiezan a desarrollarse las actividades de ocio, de modo que se innovaron, se organizaron y fueron más comercializadas, entre ellas podemos encontrar: los salones de baile, los bares y posteriormente las salas de cine y eventos deportivos (Souto Kustrín, 2009).

Existe otra teoría que tiene mucho sentido recordar en este momento. Gracias a la tecnología, la ciencia y la medicina, la esperanza de vida se ha incrementado, de manera que por ejemplo, en 1840, el récord de la persona más longeva en Suecia fue otorgado a una sueca de 45 años (Oeppen & Vaupel, 2002). Hoy en día vivimos más tiempo que antes.

Lo que nos lleva a que las personas pueden trabajar durante más años, al suceder esto, los puestos de trabajo disponibles, lo que implica que los jóvenes tienen más dificultad para encontrar un trabajo en un mercado mucho más competitivo, por lo tanto, el tiempo para estudiar y enriquecerse es mayor (Souto Kustrín, 2009) y por consiguiente el periodo de la juventud se alarga.

Para situarnos en el contexto actual vamos a utilizar el análisis generacional, que intenta describir las características de un grupo de individuos en base a la edad que tienen (Mannheim, 1970). Esto nos brindará una idea clara de la nueva tipificación de los jóvenes actuales denominados por algunos autores como los “*Millennials*” o los nuevos “*Nativos Digitales*”.

Epistemológicamente la palabra generación viene del latín *generāre* que significa “Engendrar” la palabra generación define a un grupo de personas que son analizadas científicamente como parte de una cohorte demográfica, porque han nacido, crecido y se han desarrollado en un mismo periodo de tiempo por lo que tienden a compartir similares ideas, problemas y actitudes.

Nos vamos enfocar en las cuatro últimas generaciones que son parte del aparato productor en la actualidad: La generación de los “*Baby Boomers*” de quienes se dice que nacieron desde mediados de los 1940 hasta mediados de los 1960. En esta época, después de la segunda guerra mundial, se incrementaron los nacimientos de los niños, de aquí el nombre de esta generación (Fry, 2016).

La siguiente generación llamada “*Generación X*”, se denomina de este modo porque hubo una caída en la tasa de maternidad con respecto a la generación anterior y está caracterizada por el alto índice de divorcios que experimentaron sus padres. Esta generación comprende a las personas que nacieron entre los 60 y 80.

La siguiente generación es la generación de los “*Millennials*” o también conocida como la generación “*Y*” (Horowitz, 2012), y son personas que nacieron desde los 80 hasta los 2000. Más adelante analizaremos en detalle las características de esta generación.

Por último, tenemos la generación de los “*Nativos Digitales*”, también conocida como “*iGen*”, “*Gen Z*” o “*Homeland Generation*”. Esta generación es la primera cohorte formada por individuos totalmente sumergidos en el mundo digital. A continuación, la Tabla 8 resume lo dicho sobre las Generaciones que conviven en las sociedades actuales.

**Tabla 8. Las Generaciones**

Generaciones	Inicio	Final
Baby Boomer Generation	1940	1960
Generation X (Baby Bust)	1960	1980
Generation Y - The Millennials -	1980	2000
<b>iGen / Gen Z / Native Digitals / Homeland</b>	2000	2012

*Creación propia*

En base a la Tabla 8 y para los objetivos del presente estudio nos centraremos en la Generación Y de los Millennials y en la Generación Z de los Nativos Digitales también conocidos como iGen, ya que son las personas que estadísticamente se encuentran en el rango de edades que demuestran mayor interés en realizar el voluntariado.

Los *Millennials* han sido un grupo humano, que desde su nacimiento se han influenciado de manera directa o indirecta, pero en todo caso, drásticamente por la tecnología y el internet, en especial por el fenómeno de las redes sociales.

Dependiendo el lugar en donde viven, han migrado de una red social a otra. Por dar un ejemplo, en Estados Unidos muchos jóvenes ven Facebook como algo del pasado, como una red social de los padres, por lo tanto, han migrado a Snapchat, o Instagram, por mencionar solamente a dos de los más populares.

Los *Millennials* han tenido que vivir con la realidad de los ataques terroristas y las balaceras en las escuelas. Saben que cualquier amenaza puede llevarles a tener problemas con la ley. Si un joven, por cualquier razón que sea, y por un momento emocional, dice que quiere matar a alguien, la escuela llama a la policía y el joven es arrestado e investigado, esta investigación que normalmente dura 3 días, termina con alguna sentencia y la expulsión de la escuela. En Estados Unidos este tipo de amenazas son muy graves.

Un alto porcentaje de *Millennials* de las grandes ciudades norteamericanas, típicamente han crecido en familias con problemas de separación, esto ha hecho que ellos tengan que adaptarse a una realidad en donde la mamá está casada con otra persona que no es el papá y ahora tienen otros hijos, o simplemente viven con la mamá o con el papá o con los abuelos o con la familia extendida, creando así una percepción diferente con respecto a la vida.

Por otro lado, los *Millennials* han crecido totalmente protegidos por sus padres, esto se debe a que los padres al ver tanta maldad como existe en este mundo, han sobreprotegido a sus hijos, sin darles la oportunidad de que aprendan a poner límites claros. Toda esta realidad, ha hecho que sean personas que tienen muchas esperanzas de cambiar el mundo (Hershatter & Epstein, 2010), pero no saben cómo hacerlo.

Otro punto importante, es que han crecido dentro de una economía en expansión, en donde los padres no han tenido ningún problema, dándoles lo que necesitan, sin que ellos hayan aprendido a reconocer la importancia del trabajo o del sacrificio. Esto, junto al tema de la “satisfacción instantánea”, hace que estos jóvenes se sientan con todo el derecho de obtener algo o a ser tratados de una manera diferente, solo por ser quien ellos son, una palabra en inglés que conlleva este significado es “*Entitle*”.

La tecnología es otro punto sumamente importante para los *Millennials*, no es anormal ver a niños y jóvenes utilizando sus propios celulares. Actualmente el 73% de los jóvenes tienen acceso a los teléfonos inteligentes, el 15% tienen teléfonos básicos y sólo un 12% no tienen celulares (Pew Research Center, 2015). Esta es una realidad que ninguna otra generación había vivido antes, lo que se podría explicar porque la generación X, al tener tanto miedo de lo que sucede en el mundo, se ha visto en la necesidad de mantener a sus hijos comunicados, lo que ha acarreado otro tipo de consecuencias como las que se describen a continuación.

Si hablamos de la telefonía celular, podemos decir que actualmente los teléfonos son una computadora pequeña, y como tal tienen acceso a muchas aplicaciones. Esto puede ser algo tan positivo como negativo, dependiendo del tipo de uso que se les dé. En todo caso, por ejemplo, el acceso a la pornografía es cada vez más fácil y barato (Richards, 2017).

El uso del teléfono puede causar algunas consecuencias muy nocivas para los jóvenes, siendo la baja autoestima una de ellas (Bianchi & Phillips, 2005), los jóvenes tienden a relacionarse a través de las redes sociales, como por ejemplo Instagram. Un joven que cuelga una foto en su cuenta está pendiente de cuantos “me gusta” ha recibido, y normalmente esto lo compara con otros amigos presentes en las redes sociales, de manera que si no recibe un buen número de “me gusta” o “likes”, siente que su valor como persona es menor al valor de otros. Al no tener una interacción “real con otros amigos” su autoestima está netamente ligado a los “me gusta” que recibe.

La felicidad humana nos lleva a una conclusión central: la participación en una interacción social positiva es fundamental y crítica en el bienestar de un ser humano (Sandstrom & Dunn, 2014). Los *Millennials* al crecer en una sociedad cibernética, no están desarrollando habilidades que les pueda servir para interactuar con el resto de generaciones, que es algo fundamental como ser humano y para el futuro desempeño que tendrán en la sociedad.

Se podría decir que un balance positivo que tienen los pertenecientes a esta generación es que sus padres han hecho el esfuerzo para que los hijos estén bien preparados para la vida, lo que implica que estén envueltos en un montón de actividades extra curriculares, que aprendan otro idioma, que practiquen un deporte, que aprendan a tocar un instrumento, etc.; la idea motriz es conseguir que “hagan algo con su tiempo”. Esto hace que los ahora jóvenes, serán de adultos, aquellos que estén sumamente capacitados para el mundo laboral.

Las influencias presentadas anteriormente han desarrollado algunos valores fundamentales en los Millennials, entre esos valores podemos mencionar los siguientes:

- El valor del logro: Al tener tantas expectativas de parte de los padres y un horario que cumplir, los millennials han aprendido el valor del logro.
- El valor del consumismo: Al vivir en una época de expansión y tecnología en donde han recibido todo lo que han querido, son personas que ven el consumismo como parte esencial de su vida.
- El valor del deber cívico: Esto es algo que pudimos palpar en las penúltimas elecciones presidenciales cuando Obama ganó, y se pudo comprobar que la participación de los Millennials fue un factor importante para el triunfo. Los jóvenes “quieren marcar la diferencia en la sociedad en que vivimos”
- El valor de la diversidad: Al haber crecido en un ambiente multicultural, en donde en la escuela han vivido con personas de toda raza, los millennials son personas que pueden y se mantienen abiertos a la diversidad. Pueden interactuar con muchas culturas, todos pertenecemos a una sola familia humana. Esto también ha hecho que se desarrolle el valor de la tolerancia.
- El valor de la diversión: A los jóvenes les gusta divertirse, jugar, la tecnología ha hecho que sus vidas sean los juegos digitales, al punto de que hay comunidades que se reúnen en el internet para divertirse. Como anécdota, puedo recordar que hace algún tiempo atrás, salió un juego llamado “Pokémon Go”. Se trataba de buscar con los celulares en lugares reales animales digitales, se podían ver jóvenes y niños con su celular buscando dichos animales “irreales” por todos lados, lo cual causaba gracia a los demás adultos.
- El valor de la competición: Al estar tan envueltos en los juegos y los deportes, han desarrollado un valor hacia la competencia, haciendo que siempre haya un ganador y un perdedor.
- Se pueden mencionar otros valores fundamentales que son importantes para los millennials, entre ellos tenemos que: Les gusta la atención personal, son bastante seguros de sí mismos, son sociables, son miembros de una comunidad global, es la generación más educada que existe en la sociedad, saben mucho de los aparatos celulares, pero les falta aprender a manejar software de trabajo como office, adobe, etc. Son muy espirituales (Howe & Strauss, 2007), más no se sienten muy cómodos con las organizaciones religiosas, son personas a quienes les gusta lograr las cosas aquí y ahora, no tienen mucha paciencia para esperar.

Los *Millennials* tienen algunos atributos importantes entre ellos: el ser ambiciosos, pero no totalmente enfocados, miran al trabajo como la dirección para cumplir con sus objetivos, pueden desenvolverse tranquilamente en equipos, sienten un fuerte apego a la tecnología y a sus padres. Su objetivo vital está centrado en la familia y los niños.

Viven vidas estructuradas, pueden pensar globalmente, se caracterizan por pensar fuera de los parámetros normales, son muy leales a las personas con quien interactúan, pero esta lealtad no necesariamente se transmite a las empresas, son optimistas (Myers & Sadaghiani, 2010), y están centrados en el “yo”.

Considerando todo lo mencionado anteriormente sobre la Generación Y- *The Millennials*, creemos que es importante que el Voluntariado Salesiano (fuente primaria de este estudio y del análisis cuantitativo que se presentará en capítulos posteriores) tome en cuenta los siguientes puntos:

1. Envuelva a los padres en el proceso de reclutar nuevos voluntarios.
2. Utilice una estrategia de marketing en donde se les dé la oportunidad a los jóvenes de compartir la responsabilidad por el bienestar de los más necesitados, en especial de los niños.
3. Una vez ya en el voluntariado, se debería: promover el acompañamiento a través de las redes sociales, promover la formación a través del internet, promover el trabajo en equipo, promover momentos de distracción comunitarias.
4. Por último, una vez que el voluntario haya terminado la experiencia., sería importante: crear una comunidad virtual en donde el voluntario pueda sentirse y formar parte.

Estas son soluciones simples, pero muy prácticas a la hora de implementarlas con los jóvenes Millennials.

La siguiente generación que analizaremos es la generación de los *Nativos Digitales*, este análisis es sumamente importante ya que los “clientes” inmediatos del Voluntariado Salesiano son los jóvenes que pertenecen a esta generación.

Los Nativos Digitales, son la primera generación que ha nacido con la tecnología, no es nada raro ver en las calles a una madre que le entrega su celular al bebé para que este “se entretenga” viendo videos mientras los padres hacen diversas gestiones.

Estos niños y jóvenes de hoy en día son Nativos Digitales como los califica el norteamericano escritor y conferencista de la educación Mark Prensky (2001), a quien se le atribuye la concepción de los términos “Nativo Digital” y “Migrante Digital”<sup>8</sup>.

El que los niños tengan acceso digital a tan corta edad, nos brinda una idea de que sus cerebros se desarrollan de otra manera, esta aseveración es algo que todavía necesita más estudio, pero las investigaciones preliminares demuestran que efectivamente sucede así (Prensky & Berry, 2001).

Lo que sí es real es que los jóvenes no aprenden de la misma manera que hemos aprendido los Migrantes Digitales, su aprendizaje es mucho más amplio, ellos pueden hacer una tarea mientras escuchan música, mandan mensajes y comen algo, es un “malabarismo” que resulta muy difícil para otras generaciones. (Prensky, 2001)

Algunos expertos dicen que la mejor manera de enseñar a los Nativos Digitales es a través de los juegos (Klopfer & Yoon, 2005), es decir crear la contenidos de tal manera, que los jóvenes puedan sentirse atraídos a esta formación y no sentirse aburridos (Larson, 2000).

Lo que es difícil, es enseñar a los Migrantes Digitales a que cambien un paradigma de enseñanza que en la actualidad no está dando los resultados.

En los Nativos Digitales algo que aparentemente se ha perdido es la capacidad de reflexionar, todo el tiempo están tan activos que no se dan un minuto para detenerse y reflexionar, la mejor manera de lograr esto es poniendo el tiempo de reflexión como parte del juego (Prensky & Berry, 2001).

Un experimento realizado personalmente demuestra que los Nativos Digitales tienen la habilidad de reflexionar cuando se les da la oportunidad. Explica el autor, que en un campamento de verano en donde se trabajó con más de 500 jóvenes de 5 a 18 años, se les pidió que como parte de una competencia debían estar callados por varios minutos reflexionando en lo que habían aprendido, para asombro nuestro, los jóvenes se mantuvieron callados y después

---

<sup>8</sup> “A digital immigrant is an individual who was born before the widespread adoption of digital technology. The term digital immigrant may also apply to individuals who were born after the spread of digital technology and who were not exposed to it at an early age. Digital immigrants are the opposite of digital natives, who have been interacting with technology from childhood” Definición en <https://www.techopedia.com/>.

nos dieron una retroalimentación que demostró su capacidad de reflexión. “Pensamos entonces, que es el trabajo de los educadores es motivar estos momentos de reflexión”, concluye el autor.

Los jóvenes de hoy en día sufren de varias problemáticas que se ha vuelto cada vez más complejas, entre ellas tenemos: el abuso de drogas, violencia, bullying, suicidio, embarazo, entre las más conocidas. Pero también se han desarrollado algunas nuevas problemáticas de comportamiento como “cutters” que son las personas que se auto mutilan, depresión, bulimia entre otras.

Si bien estos problemas mencionados se dan por un cambio sociocultural parcialmente influenciado por la globalización (Patel, Flisher, Hetrick, & McGorry, 2007) y los factores diarios que viven los jóvenes como por ejemplo: familias divorciadas, problemas en la escuela, excesivo tiempo de ocio no bien utilizado, excesivo uso de tecnologías, incremento de expectativas por parte de ellos mismos y la familia, o bullying, entre otras, todos estos factores sumados *“hacen que por lo menos uno de cada cuatro jóvenes en la población general sufra de por lo menos un desorden mental en un año dado”*(Patel et al., 2007, p. 1303).

Uno de los temas que me gustaría mencionar como un ejemplo de los desórdenes mentales de los jóvenes es la autodestrucción (*“Self-Harm”*). Existen dos formas más populares de hacerlo, a través de realizarse pequeños cortes en lugares donde no pueden ver otras personas o a través de una sobredosis de drogas. La autodestrucción se da como resultado de la depresión que sienten. *“el dolor es tan grande internamente”* lo dice una joven a quien entrevistamos, *“que trato de focalizarlo en una parte de mi cuerpo cuando me corto”*, o simplemente ingieren cantidades excesivas de pastillas con la idea de no sentir ese dolor interno (Madge et al., 2008).

Todos estos problemas mencionados podrían ser de alguna u otra manera contrarrestados o disminuidos con programas que ayuden al desarrollo de la juventud, que les ayuden a dar un sentido positivo a su vida (Larson, 2000), que les ayuden a comunicarse y aprender a manejar sus emociones.

El voluntariado en el ambiente juvenil puede dar unos beneficios impresionantes en este tema del manejo de emociones, estos beneficios se pueden analizar desde dos puntos de vista: el primer punto, sería el del voluntario como agente que ayuda a los niños más necesitados, un ejemplo empírico se da en la experiencia de los jóvenes voluntarios entrevistados en Alemania donde realizan un año de voluntariado con los chicos de la calle de diferentes países.

Su presencia entre los “chicos de la calle” ayuda y motiva a que los niños aprendan a relacionarse con otras personas, cosa que no ha sucedido en su ambiente de familia y es uno de los puntos críticos que hacen que estos niños estén en situación de calle. Este ejemplo empírico se puede comprobar con el documento “Street and working childre” (Ennew, 1994).

El segundo punto es el del propio voluntario como tal, utilizando este mismo ejemplo, los jóvenes alemanes al estar expuestos en estos ambientes, los cuales no son una realidad en su país natal, les obliga a estar presentes ante sus emociones, a que vean el mundo de otra manera. Aquí es bueno mencionar que los voluntarios alemanes tienen a una persona que les acompaña desde la distancia mediante una especie de “coaching” para ayudarles en el manejo de estas emociones durante el desarrollo de su trabajo como voluntarios.

## Formación en valores y Desarrollo personal

La formación, para nuestros objetivos, es el proceso por el que una persona “aprende” con el objetivo de conocer más a fondo lo que pasa tanto en su interior, como en su exterior y así poder mejorar su condición de vida.

La educación o formación en sí, ha sido parte de la existencia humana desde el inicio (Faure, 1972), si no, no se podría entender cómo la humanidad ha evolucionado desde los días en que andaba desnuda y en donde la esperanza de vida era muy breve, a la realidad que vivimos hoy en día, en donde dicha esperanza de vida se incrementa cada año y las condiciones de vida son mucho más fáciles y cómodas.

Ya que la formación ha sido parte de la historia de la humanidad desde sus inicios, es imprescindible que todo ser humano tenga acceso a la misma, y esto es por lo que la UNICEF declara en el artículo primero en el “*World Declaration on Education for All*” presentado en 1990.

*“Every person - child, youth and adult - shall be able to benefit from educational opportunities designed to meet their basic learning needs. These needs comprise both essential learning tools (such as literacy, oral expression, numeracy, and problem solving) and the basic learning content (such as knowledge, skills, values, and attitudes) required by human beings to be able to survive; to develop their full capacities, to live*

*and work in dignity, to participate fully in development, to improve the quality of their lives, to make informed decisions, and to continue learning. The scope of basic learning needs and how they should be met varies with individual countries and cultures, and inevitably, changes with the passage of time".* Art. 1 (UNICEF, 1990)

Para entender un poco más profundamente lo que la educación ha significado para la sociedad contemporánea, la UNESCO convocó dos comisiones de expertos a nivel mundial para que hicieran un análisis de la educación contemporánea.

La primera comisión fue liderada por Edgar Faure y después de varios años de estudios, en 1972 publicaron el estudio llamado "Learning to be: The world of education today", en donde se centran en el ser de la persona como parte fundamental de la educación.

La segunda comisión se creó para tratar de entender lo que pasaba con la educación a nivel mundial en los años 90, más o menos 25 años después. Esta comisión fue liderada por Jacques Delors y después de 3 años de estudio, en 1988 publicaron el libro llamado "*Learning: The treasure within*" en el cual analizan los cuatro pilares de la educación:

1. Aprender a vivir juntos
2. Aprender a saber
3. Aprender a hacer
4. Aprender a ser

Así mismo, la primera comisión liderada por Faure asumió cuatro principios básicos para su estudio:

1. La comunidad mundial tiene aspiraciones comunes, problemas, tendencias independientemente de todas las diferencias que existen entre pueblos y personas;
2. La creencia en la democracia en la educación es un punto clave;
3. La totalidad del individuo está orientada hacia su desarrollo; y , por último
4. Que solamente la educación permanente y de por vida puede formar a un ser humano completo.

El resultado de esta investigación, como hemos dicho, fue la publicación titulada: “Aprendiendo a Ser”.

En la segunda comisión, Delors, que había sido el Presidente de la Comisión Europea y ahora estaba encargado de esta comisión que estudiaría la educación a nivel mundial, llamó a un grupo de expertos a nivel mundial y conformó la comisión conocida como: La Comisión Internacional en Educación para el Siglo Veintiuno.

Después de 3 años de estudio, Delors presentó el informe final a la UNESCO, este informe trata de expresar unas directrices sobre la forma en que debería verse la educación hoy en día. “La educación no es un milagro para curar a la gente, ni es una fórmula mágica, sino que es un camino que nos lleva a aprender a vivir armoniosamente”, dice Delors.

*“In confronting the many challenges that the future holds in store, humankind sees in education an indispensable asset in its attempt to attain the ideals of peace, freedom and social justice. As it concludes its work, the Commission affirms its belief that education has a fundamental role to play in personal and social development. The Commission does not see education as a miracle cure or a magic formula opening the door to a world in which all ideals will be attained, but as one of the principal means available to foster a deeper and more harmonious form of human development and thereby to reduce poverty, exclusion, ignorance, oppression and war.” (Delors, 1998, p. 11).*

Como se puede evidenciar el objetivo principal de la formación es el promover un entendimiento más armonioso con respecto al desarrollo humano y por lo tanto reducir la pobreza, la exclusión, la ignorancia, la opre

sión y las guerras. Este es un objetivo, que si todo el mundo lo adoptase, la sociedad global en donde vivimos cambiaría mucho, y no habría tanta violencia en el mundo.

Hay que cambiar el paradigma de la educación; nuestro reto es percibirla de otra manera “Education is also an expression of affection for children and young people, whom we need to welcome into society, unreservedly offering them the place that is theirs by right therein” (Delors, 1998, p. 12).

La educación es una poesía de amor hacia la humanidad, el poder entender que la única forma en que se puede transformar la sociedad es a través de la educación a los niños y jóvenes; nos debería abrir los ojos para buscar la mejora continua de la forma en que instruimos a quienes son el presente y el futuro de la sociedad.

No es que les estemos haciendo ningún favor a los jóvenes y niños, es simplemente tomarles en cuenta y darles su espacio como partícipes de la sociedad en que vivimos. No hay que perder de vista que “*el niño es el padre del hombre futuro*” (Delors, 1998).

La educación no se cierra a un período de tiempo determinado con un conocimiento de herramientas específicas, “*while education is an ongoing process of improving knowledge and skills, it is also – perhaps primarily – an exceptional means of bringing about personal development and building relationships among individuals, groups and nations*” (Delors, 1998, p. 12). Aquí se habla del desarrollo personal, no únicamente del intelectual como suele ser la percepción más habitual dentro del sistema educativo actual. Se trata de que los jóvenes aprendan a ser seres humanos y al desarrollarse personalmente pueden ampliar la visión y empezar a buscar el solidarizarse con los más necesitados. Se busca crear un mundo donde exista la unidad, la comprensión y la solidaridad global.

Los jóvenes hoy están experimentando la necesidad de pertenencia, la necesidad de saber quiénes son en este mundo globalizado y al mismo tiempo, poder ver cuál es su individualidad y lo que pueden aportar a esta sociedad (Delors, 1998, p. 16). Este es el regalo y la misión de la Educación “*to enable each of us, without exception, to develop all our talents to the full and to realize our creative potential, including responsibility for our own lives and achievement of our personal aims*”(Delors, 1998, p. 17).

Este proceso de educación tiene que empezar con un profundo proceso de autoconocimiento, en donde se practique la meditación y la autocrítica, buscando el crecimiento como ser humano, el conocimiento de uno mismo y del ambiente en donde se vive.

Este autoconocimiento ayuda a que la persona tenga un buen funcionamiento con su familia y a que se convierta en un buen ciudadano y en un miembro productivo de la sociedad. (Delors, 1998)

Delors propone cuatro pilares fundamentales para la educación:

- El primero es “**Aprendiendo a Vivir Juntos**”, es decir poder entender las diferencias y las similitudes, enfocándonos en los que nos une y no en lo que nos hace diferentes. Conociendo y respetando a las culturas y tradiciones. Buscando un equilibrio de independencia en un mundo globalizado. Aprendiendo así varios valores humanos entre los cuales tenemos: respeto, caridad, amabilidad, diversidad, aceptación entre otras.
- El segundo pilar es “**Aprender a Saber**”, es decir tener la capacidad de auto educarse, de ponerse al día con el conocimiento, de ser curioso en otros temas, expandir el saber, el no estancarse solo con lo que hemos aprendido hasta ahora. Aquí podemos experimentar varios valores como: educación, crecimiento, liderar, racionalidad, realismo entre otros.
- El tercer pilar es “**Aprendiendo a Hacer**”, es decir ser competente en el trabajo que hago, aprender una tecnología, un tema específico o general dependiendo las necesidades. Este pilar normalmente se aprende con la práctica; debemos desarrollar en los jóvenes métodos alternativos de estudio en el trabajo. Los valores que podemos encontrar en este pilar son: Sacrificio, trabajo en equipo, perfección, rapidez, influencia, orgullo, entre otras.
- El cuarto pilar es el “**Aprender a Ser**”, el cual está centrado en la persona, en el “yo”, y no en lo que hago. Para muchos es muy difícil entender quiénes somos como personas, por ejemplo, si preguntamos a alguien: ¿Quién eres? La respuesta muchas veces será ligada a la actividad del trabajo que la persona desarrolla, por ejemplo, soy profesor, soy ingeniero. Más aún estas respuestas denotan el hacer, la profesión que se tiene, y no el tipo de persona que se es. Hay una diferencia muy grande entre lo que uno es, y lo que uno hace.

A continuación, presentamos la Tabla 9 que contiene una recopilación de los cuatro pilares fundamentales de la educación según Delors.

*Tabla 9. Pilares de la Fundación de la Educación*

Pilares	Valores
Aprendiendo a vivir juntos	- Respeto - Caridad - Diversidad - Amabilidad - Aceptación - ...
Aprendiendo a Saber	- Educación - Racionalidad - Crecimiento - Realismo - Liderar - ...
Aprendiendo a Hacer	- Trabajo en equipo - Influencia - Perfección - Orgullo - Rapidez - ...
Aprendiendo a Ser	- Lealtad - Fe - Libertad - Felicidad - Madurez - ...

*Creación Propia basado en Learning: The treasure within (Delors, 1998)*

Es importante tomar en cuenta que la formación en competencias y la formación de valores van de la mano, se entiende por competencias el conjunto de destrezas, conocimientos y actitudes adecuadas al contexto del alumno. Las competencias aparecen por la necesidad de los procesos productivos de las empresas, particularmente en el campo tecnológico, por lo tanto la empresa se ve con la necesidad de capacitar al personal independientemente de sus estudios personales (Huerta Amezola, Pérez García, & Castellanos Castellanos, 2006).

Las normas de la competencia se describen como una forma de desempeño de los empleados para ver si están o no capacitados para cierto tipo de trabajo, "la norma constituye un patrón que permite establecer si un trabajador es competente o no, independientemente de la forma en que la competencia haya sido adquirida" (Morfin, 1996).

Podemos decir que la competencia va más allá del simple conocimiento, es "la expresión concreta de los recursos que pone en juego el individuo cuando lleva a cabo una actividad, y que pone el énfasis en el uso o manejo que el sujeto debe hacer de lo que sabe, no del conocimiento aislado, en condiciones en las que el desempeño sea relevante" (Malpica, 1996).

El modelo de competencias integrales se establece en tres niveles:

1. Las competencias básicas, la cual es indispensable para un aprendizaje de una profesión,
2. Las competencias genéricas, las cuales son la base común de la profesión y son enseñanzas concretas de la práctica profesional, y por último
3. Las competencias específicas, que habla de la base particular de la profesión (Amezola, García, & Castellanos, 2008).

Si comparamos la formación en competencias versus la formación en valores, poder ver que si bien la formación de competencias básicas habla indirectamente sobre el aprender a ser y el aprender a vivir juntos, se enfoca más en el aprendizaje de una profesión y esto podría hacer que no se otorgue la importancia necesaria hacia los dos pilares fundamentales de la educación en valores. Los cuales son muy importantes en el desarrollo del individuo.

Si analizamos bajo las perspectivas de la formación en valores el aprendiendo a saber y el aprendiendo a hacer, nos damos cuenta que caen directamente en la formación de competencias en los niveles básicos y genéricos.

Una formación completa del individuo, debe tener en consideración todos niveles de desarrollo de las competencias explicadas anteriormente: básicas, genéricas y específicas no son excluyentes, sino más bien complementarias.

A continuación, presentamos la Tabla 10 que ilustra lo anterior:

**Tabla 10. Análisis de las competencias versus los valores**

Competencias	Valores
	Aprendiendo a vivir juntos
	Aprendiendo a ser
Básicas	
- Indispensables para el aprendizaje de una profesión	Aprendiendo a Saber
Genéricas	
- Base común de la profesión, situaciones concretas de la práctica profesional	Aprendiendo Hacer
Específicas	
- Base particular del ejercicio profesional	

*Creación Propia*

Pensamos que la mejor formación es la que se puede dar al complementar las dos teorías, a continuación, tratamos de presentar esta idea gráficamente en la Ilustración 1

## Ilustración 1. La formación en valores junta con la formación en competencias.



Ilustración 1 Reflexión Propia

En el 2013 después de quince años de haber publicado *“Learning: The treasure within”* y sabiendo todas las diferentes técnicas de educación, Delors impartió la conferencia inicial en el congreso internacional de “Lifelong Learning” en España y como conclusión dice:

*“Lifelong learning is about work and life, success in work that benefits the community, and the future of our young people who will enter the labor market. **But on a deeper level, it is about knowing oneself better, I cannot stress this enough, gaining a kind of self-esteem to help us deal with the risks and constraints of life, and acquiring the ability to take control of our own lives. To this end, reaffirming the central role of education in society is vital. If we want to overcome all the risks that we face, education is the only solution:** education as a way of acquiring knowledge but also judgment, as an apprenticeship in independence before we assume responsibilities, and as a school of tolerance that teaches us how to live side by side with other people, wherever they may come from.”* (Delors, 2013)

Esta introducción nos hace pensar mucho en la importancia del conocerse a uno mismo, del saber lo importante que es para el ser humano poder analizar sus sentimientos y cuáles son las causas motivantes y detonantes de los mismos. Acerca de este tema se ha analizado mucho en el campo de la Inteligencia Emocional. A continuación, trataremos de presentar un breve análisis sobre la Inteligencia Emocional y defenderemos cómo la misma, ayuda en el conocimiento personal del individuo.

## Inteligencia Emocional (IE)

Una persona puede parecer el individuo más inteligente del mundo, pero si no desarrolla su Inteligencia Emocional, toda su inteligencia cognitiva, es decir la capacidad intelectual, posiblemente no será utilizada de una manera eficiente.

El posible resultado de esta falta de inteligencia emocional es que no alcance el éxito deseado, entendiendo por éxito el sobresalir de un *status quo*, es decir el conjunto de condiciones normales presentes en la vida de un individuo que no le impulsan a seguir creciendo.

Esta afirmación no implica necesariamente que una persona que tiene muy desarrollada su inteligencia emocional logre llegar al éxito sin necesidad de la inteligencia cognitiva. El balance o la sinergia entre ambos tipos, entre las dos inteligencias, hablando en este caso, será clave para la obtención del éxito (Goleman, 1998).

Con este emocionante párrafo introductorio basado en la obra del psicólogo estadounidense Daniel Goleman, me permito proponer a continuación el estudio y la significancia de la inteligencia emocional y cómo, bien utilizada, nos puede llevar a desarrollar una aptitud de liderazgo que en el futuro puede traducirse en mejorar la sociedad, si la aplicamos al desarrollo de programas de voluntariado como factor estratégico para el cambio personal y social.

A efectos prácticos, nos centraremos en los componentes básicos de la inteligencia emocional y cómo el desarrollo de cada uno de ellos se traduce en un cambio a nivel personal e institucional. También analizaremos cuáles son algunas de las debilidades de este “nuevo” paradigma.

Empezaremos, pues, con la definición de lo que es la inteligencia emocional y su historia.

En 1990 Salovey y Mayer acuñan el término de Inteligencia Emocional (IE o EQ en Inglés). Lo describen como un “set de herramientas” que posee un individuo, que puede revelar y apreciar las emociones del mismo ser y otras personas.

Este conocimiento personal, la efectiva regulación de las emociones y el uso de los sentimientos puede a un individuo motivarle a planificar y buscar la manera de alcanzar sus metas (Salovey & Mayer, 1990).

Nueve años más tarde, se entendería como inteligencia emocional la habilidad para reconocer el significado de las emociones que se experimentan en una relación interpersonal, las razones de estos sentimientos y las formas en que estos mismos se presentan, para así poder solucionar posibles conflictos que están basados en la forma en que vemos las cosas (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999).

Todos los modelos desarrollados en los años 90 y a inicios del siglo XXI definen a la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer y regular las emociones propias de la persona y para entender las emociones de otros. Esta definición sugiere 4 dominios importantes de la inteligencia emocional:

- El conocerse a uno mismo
- El saber manejar sus sentimientos
- El conocer el ambiente social en donde nos desarrollamos
- El manejo efectivo de las relaciones (Goleman, 2001).

Al observar todas estas definiciones de inteligencia emocional, nos damos cuenta de que van por el mismo camino. El de conocerse a uno mismo y reconocer los sentimientos que nos hacen reaccionar de una u otra manera.

Al conocernos podemos mejorar nuestra forma de actuar en cualquier circunstancia. Esto beneficia la relación que tenemos con otras personas. Conocernos a nosotros mismo nos mantiene más sanos y productivos en nuestras vidas. Pero, ¿cómo empieza todo esto de la inteligencia emocional?

### *Breve Historia de la Inteligencia Emocional*

Lo que conocemos hoy en día como inteligencia emocional tiene muchos años de estudio. En 1920 el profesor Robert Thorndike de la Universidad de Columbia identifica un aspecto de la inteligencia emocional; lo llama “inteligencia social”.

Este descubrimiento dio inicio a este nuevo paradigma. En 1937 Thorndike, junto con Saul Stern, revisa los estudios que intentan medir la inteligencia social. Los siguientes años se desarrollan dos tipos de paradigmas, el de la prueba del “IQ” creada por David Wechsler (1952), y por otro lado, más adelante, el de la inteligencia emocional (Goleman, 2001).

Desde 1940 hasta 1980 había solo dos tipos de inteligencia definidas: la verbal y la actitudinal, conocida en la lengua inglesa como “performance”. Estas dos inteligencias también eran conocidas como inteligencias intelectual y no intelectual (Khoavi, Manafi, Hojabri, Aghapour, & Gheshmi, 2011). Se define como intelectual algo derivado cognitivamente y como no intelectual algo derivado de los sentimientos (Freshman & Rubino, 2002).

La inteligencia emocional, como tal, se ha estudiado desde los inicios de los años 1980, cuando se intentó probar que podía ser tratada como un tipo particular de “inteligencia”. En esta época se empezó a hablar de una inteligencia social como una tercera parte de las inteligencias conocidas. A mediados de los 80, Gardner descubre lo que hoy conocemos como las inteligencias múltiples, las cuales son: cognitiva, matemática, cenestésica, espacial, musical, verbal y de comunicación. Mayer se da cuenta que la inteligencia emocional no es únicamente importante para la sociedad, sino también para la persona en sí misma (Mayer et al., 1999).

Para considerar que la inteligencia emocional es inteligencia, fue preciso considerar los siguientes tres aspectos:

1. Conceptual.
2. Correlacional.
3. Desarrollo.

Se demostró que la inteligencia emocional actúa en el cerebro, lo cual demuestra su conceptualización. La segunda es la correlación, que implica que la inteligencia emocional conlleva las mismas habilidades que tiene la inteligencia cognitiva con respecto a correlacionarse con otras funciones. Y la tercera implica el hecho de que la inteligencia emocional se va desarrollando a través del tiempo. Cuanto más jóvenes son los individuos, menos desarrollada tienen la inteligencia emocional. Mientras más maduro es un individuo más desarrollada tiene la inteligencia emocional (Goleman, 1998; Mayer et al., 1999).

Finalmente, investigar el tema concreto de la inteligencia emocional aplicada al liderazgo corresponde a Daniel Goleman, quien adapta el modelo de la inteligencia emocional para aplicarlo al objetivo de predecir la eficiencia y eficacia que tiene una persona en el trabajo y en el liderazgo (Goleman, 1998). Esta presentación hace que Goleman sea conocido a nivel mundial.

En la actualidad la inteligencia emocional todavía tiene importancia y es objeto de investigación y se integra en planes de formación y desarrollo personal de todo tipo, con todo, hay críticos que sólo están parcialmente de acuerdo con esta teoría. Nos detendremos en ello más adelante. Nuestro estudio no va a enfocar la inteligencia emocional como un tema psicológico, al contrario buscaremos tan sólo hacer un análisis de la inteligencia emocional en relación con el desarrollo de la capacidad de liderazgo. Así podremos contextualizar estas habilidades en los jóvenes que realizan la experiencia de un voluntariado internacional de cooperación, en la convicción de que esta contextualización y su desarrollo pueden mejorarse a través de un programa de formación que se debería realizar para acompañar antes, durante y después de la experiencia del voluntariado.

### *Inteligencia Emocional y Liderazgo*

Diversos estudios han demostrado que el nivel de ejecución de una empresa está vinculado al carácter o genio de su líder. Si tenemos un líder que promueve un ambiente hostil, lo más seguro es que sus seguidores hagan lo mismo.

Por el contrario si tenemos un líder que es amable y entendible, lo más seguro es que sus seguidores hagan lo mismo con las personas de la organización (Goleman, 1998; Goleman, Boyatzis, & McKee, 2013). Esto es sumamente significativo ya que se demuestra que el líder tiene la capacidad de llevar a un grupo al éxito o al fracaso.

Hay que tomar en cuenta que existen diferentes tipos de liderazgo. A continuación mencionamos algunos estilos: a) liderazgo instruccional (Levinson, 1980); b) liderazgo transformacional; y, c) liderazgo transaccional (Burns, 1978) o liderazgo situacional (Blanchard, Zigarmi, Zigarmi, & Dowdy, 1985) entre otros.

No importa qué tipo de liderazgo sea, diferentes estudios (Stanescul & Catalina, 2012) demuestran un claro beneficio cuando se maneja la inteligencia emocional con cualquier tipo de liderazgo. Mientras un líder sepa comprender y hacerse entender por los demás, este líder tendrá una mejor posibilidad de guiar a sus seguidores a la obtención de cualquier objetivo.

El liderazgo dentro de las organizaciones ha sido uno de los aspectos más estudiados por la literatura empresarial en los últimos años. Estos estudios se han centrado en las emociones y el carácter de los líderes. Ello nos indica que la inteligencia emocional tiene un rol preponderante en las instituciones y, de hecho, se realizan inversiones económicas importantes orientadas a

su formación e investigación (George, 2000; Stanescu & Catalina, 2012). Muchos de estos estudios se han realizado con la intención explícita de entender cuáles son las claves del éxito y reproducirlas para poder mantener una posición de éxito en el mercado. Así por ejemplo, para saber el tipo de empleado que se debe contratar en la organización (Khoavi et al., 2011).

El análisis también ha servido para crear programas de formación que promuevan la inteligencia emocional entre los empleados (Goleman, 1998). Esta formación debe ser bien delimitada ya que lograr desarrollar la inteligencia emocional, es algo que no se consigue en un solo seminario o gracias a un curso de una semana. Para desarrollar la inteligencia emocional se debe crear toda una conciencia que ayude al individuo a entender sus sentimientos y a buscar, claro está siempre que él quiera, un cambio en la forma de reaccionar frente a las emociones (Goleman, 2001).

Cuando una persona sabe que este tipo de habilidades pueden ayudarle en el crecimiento organizacional, es muy probable que intente desarrollarlas en su rutina diaria. Puesto que la mayoría de seres humanos busca el crecimiento profesional y económico, esta competencia puede favorecer su desarrollo personal.

Una perspectiva diferente para ver la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo, consiste en analizar por qué altos ejecutivos fallan en su ejecución, de modo que esto les puede costar hasta el puesto de trabajo. Según Van Velsor y Leslie (1995) existen diversos factores que pueden ocasionar que un ejecutivo fracase:

1. Problemas interpersonales
2. Fracaso al cumplir objetivos organizacionales
3. Fracaso en construir y guiar equipos
4. Inhabilidad para cambiar o adaptarse al cambio (Van Velsor & Leslie, 1995).

Estos aspectos delatan la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo.

Es importante también tener en cuenta cuáles son las teorías en contra de la IE, por lo que a continuación presentaremos una lista de algunos aspectos críticos que se tendrán en cuenta en nuestro estudio.

## *Teorías en contra de la inteligencia emocional (IE)*

Podemos decir que “no todo lo que brilla es oro” y para probar esta frase en lo tocante a la inteligencia emocional, en 2009 se realizó una investigación que buscaba evaluar la teoría de la inteligencia emocional como un factor de suma importancia en el éxito de los individuos y las organizaciones.

El cuestionamiento fue cómo la inteligencia emocional se manifestaba en el mundo real de los negocios. Según Goleman la inteligencia emocional vendría a ser un factor de éxito del 80% en los individuos y en sociedad (Goleman, 1995). Esta era la base de la investigación que Stough, Saklofske y Parker se plantearon, saber si enunciados como estos se podrían comprobar científicamente (Stough, Saklofske, & Parker, 2009). A continuación, se presentará un corto análisis de los resultados de esta investigación:

La investigación se realizó en base a 4 puntos que fueron presentados por Goleman como verdades absolutas, el primer caso que se quiso analizar fue el hecho de que la madurez es una forma de entender el crecimiento emocional (Goleman, 1998, p. 148) y que el carácter representa la inteligencia emocional (Goleman, 1995, p. 179).

El segundo punto que se analizó fue comprobar en qué medida la inteligencia emocional está relacionada con el logro académico. El tercer análisis fue ver si la inteligencia emocional está relacionada con la mejora de las ventas y, por último, si la inteligencia emocional estaba relacionada con la mejora en un centro de llamadas de atención al cliente, todas estas afirmaciones taxativas habían sido expuestas por Goleman.

Las respuestas encontradas en este estudio demostraron que el análisis global de la inteligencia emocional explica insignificamente las variables de éxito en la vida de una persona. Este resultado fue verdad para los cuatro aspectos analizados en los cuatro estudios realizados. Más aún, el análisis sub-factores como el auto-control, la independencia, y la personalidad, pueden explicar hasta el 50% de la correlación con las variables de éxito de una persona.

Algunos de estos sub-factores estaban negativamente relacionados con la forma de actuar de un ejecutivo de algo nivel, lo que nos indica que no todos los sub-factores están relacionados con el éxito (Stough et al., 2009, p. 168).

Estos enunciados podrían restar validez a las palabras de Goleman. Sin embargo, desde nuestra experiencia personal y apoyándonos en otros autores como John Mayer, Peter Salovey, David Caruso, Joshua Freedman entre otros, continuamos afirmando que la inteligencia emocional, con sus cuatro componentes, es sumamente significativa e importante para el desarrollo y maduración de las personas. Cuando una persona se conoce a sí misma puede, de alguna u otra manera, aprender a desarrollar su identidad. Y esto, definitivamente, conduce al auto superación, a dejar de vivir como personas reactivas y empezar a ser proactivos en nuestras propias respuestas.

Cabe mencionar que la inteligencia emocional se ha desarrollado tan sólo en los últimos 20 años esto implica que todavía existen muchas preguntas por resolver y muchos estudios que realizar. En los últimos años se han realizado pruebas que intentan medir el nivel de inteligencia emocional de las personas. Sin embargo, no se ha logrado crear un instrumento que pueda medir y comparar la inteligencia emocional de varias personas. Esto se produce porque la inteligencia emocional puede ser diferente para cada individuo, depende mucho de las percepciones propias, del estado anímico, de las variables del lugar, de estrés, de cualquier tipo de variable circunstancial que pueda afectar el estado anímico del individuo. La ausencia de un criterio estándar para la evaluación de la inteligencia emocional, hace que los científicos que quieren validar la prueba, empíricamente determinen lo que realmente están midiendo, sin que esto pueda llegar a demostrarse científicamente por los métodos convencionales (Davies, Stankov, & Roberts, 1998).

El problema principal de la inteligencia emocional estriba en que hasta el momento no se ha podido medir de forma indubitable. Debido a que los factores de la inteligencia emocional son en gran medida factores de percepción. Es decir, cada individuo, cada grupo humano y cada cultura pueden variar al calificar si ha crecido en cualquier competencia de inteligencia emocional desde diferentes puntos de vista.

## Desarrollo personal

Es la habilidad que tenemos los seres humanos para crecer holísticamente, es decir para desarrollarnos física, espiritual, emocional e intelectualmente. Este desarrollo ocurre cuando una persona se aleja del propio ser para crear un nuevo ser (Kegan, 1982). Este alejamiento se produce cuando existe un constante autoanálisis que conduce a una reflexión sobre la realidad que vive el individuo día a día y que lleva a una toma de decisiones para expandir la zona de confort.

Los temas del desarrollo personal se estudian como parte de la Psicología del Desarrollo, la cual analiza cómo un ser humano va desarrollándose o cambiando a través de las diferentes etapas de la vida, estos cambios se generan en sus pensamientos, sentimientos y comportamiento, es decir, la manera como la persona se comportaba cuando era un niño, no es la misma a cómo la persona se comportaba cuando fue adolescente, y por supuesto no es igual, a aquella como la persona se comporta ahora que es adulta, en esta transformación a través del tiempo se manifiesta la evidencia del desarrollo personal.

Muchos de los problemas que vivimos son creados como resultado de que las personas crecen físicamente en el tiempo, pero este crecimiento no se ve reflejado de la misma manera en un desarrollo emocional. De modo que se puede ver a personas que, ya siendo adultas, tienen reacciones clásicas de niños; a esto se le denomina inmadurez, por lo tanto el desarrollo holístico de una persona, a través del autoconocimiento, es imprescindible para su felicidad (Haines, 2013).

Existen varias teorías con respecto a la Psicología del Desarrollo, entre ellas tenemos: el desarrollo psicosexual creado por Sigmund Freud, en donde se nos habla de que el ser humano se desarrolla a través de la energía psicosexual, existen varias etapas de este desarrollo: la etapa oral, la etapa anal, la etapa fálica, la etapa de latencia y la etapa genital (Freud, 2017). A partir de este estudio se desarrollaron muchos otros estudios científicos, algunos de ellos muy cuestionados.

Otra teoría que podemos encontrar es la llamada de las etapas del Desarrollo Moral, creada por el epistemólogo, psicólogo y biólogo suizo Jean Piaget y después desarrollada por el psicólogo y filósofo contemporáneo Lawrence Kohlberg. En donde se habla de que la moral es un punto decisivo en la toma de decisiones.

Este autor plantea tres niveles de raciocinio:

1. La razón moral pre convencional
  - a. Orientación de obediencia y castigo
  - b. Individualismo e intercambio
2. La razón moral convencional
  - a. Buenas relaciones interpersonales
  - b. Manteniendo el orden social
3. La razón moral post convencional.
  - a. Contrato social y los derechos del individuo
  - b. Principios universales

Estas etapas del Desarrollo Moral fueron el resultado de un estudio basando en la historia del Dilema de Heinz, de manera que después de analizar las respuestas de los participantes, dependiendo de su edad, se crearon estas etapas. Si bien esta teoría tuvo muchas críticas sirvió como base de estudio para otras investigaciones(Kohlberg, 1973).

Una teoría muy interesante es la llamada de las etapas del Desarrollo Psicosocial creada por el psicoanalista Erik Erikson quien aportó mucho en el campo de la psicología del desarrollo. Esta teoría se divide en ocho etapas:

1. Confianza vs. desconfianza donde la virtud básica es la esperanza, normalmente esta etapa es de los cero al año y medio.
2. Autonomía vs. vergüenza en donde la virtud básica es el poder, normalmente esta etapa va del año y medio a los tres años.
3. Intuitivo vs. culpable donde la virtud básica es el propósito y está considerada como la edad del juego de tres a cinco años.
4. Industria (Confidencia) vs. inferioridad donde la virtud básica es la competencia y está considerada como la edad de la escuela, de cinco a doce años.
5. Identidad del ego vs. el rol de la confusión y la virtud básica es la fidelidad, está considerada como la edad de la adolescencia de doce a dieciocho años.
6. Intimidad vs. Insolación en donde la virtud básica es el amor y comprende desde los dieciocho a los cuarenta años y está considerado la etapa de los jóvenes adultos.
7. Generatividad vs. estagnación donde la virtud básica es el cuidado y está considerada la edad adulta de los cuarenta a los sesenta y cinco años y por ultimo

8. Integridad del ego vs. la desaparición, su virtud básica es la sabiduría y es la edad de la madurez a partir de los sesenta y cinco años de edad (McLeod, 2017).

Otra teoría que podemos encontrar es la del Desarrollo Cognitivo, esta teoría fue creada por Jean Piaget (autor antes mencionado), y trata de la capacidad que tenemos de procesar conscientemente lo que está sucediendo, lo que nos lleva a un incremento del saber y del entendimiento. Este proceso de saber y entender deriva en una acción, a este proceso se lo conoce como pensamiento. De acuerdo a Piaget el desarrollo cognitivo depende de la maduración y la interacción con el ambiente.

Piaget (Torres & Ash, 2013) habla de cuatro etapas básicas, cada etapa es necesaria antes de pasar a la siguiente. Las cuatro etapas son:

1. Etapa sensor-motora y está considerada de los cero a los dos años de edad.
2. Pre-operacional esta etapa tiene un periodo desde los dos hasta los siete años de edad.
3. Operación concreta esta etapa aparece entre los siete y once años.
4. Operación formal es la etapa final de Piaget.

Existen otras teorías, entre ellas las etapas basadas en el modelo de Jerarquía y Complejidad desarrollada por el catedrático Michael Commons; el modelo de desarrollo de la Zona Proximal desarrollada por el psicólogo de gran renombre Lev Vygotsky; el modelo de Constructivismo desarrollado por pedagogo John Dewey; el desarrollo Evolucionario Psicológico inspirado por la teoría del naturalista Charles Darwin y la del político alemán Karl Ernst y la teoría del Apego originalmente desarrollada por el psicoanalista inglés John Bowlby.

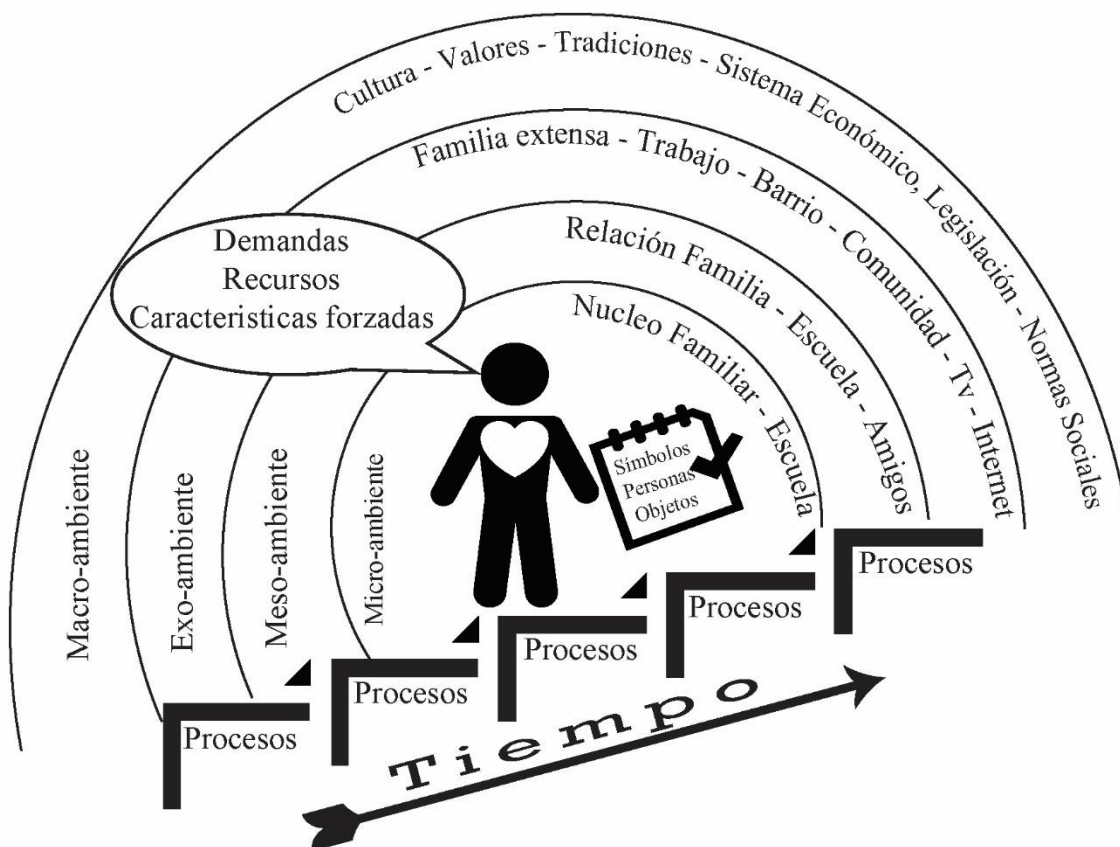
Luego de revisar la literatura, investigaciones y avances de todos los autores antes mencionados, se ha considerado que la experiencia del voluntariado internacional, se adapta mejor al marco teórico de los estudios en el desarrollo Humano Bioecológico del psicólogo estadounidense Bronfenbrenner, que estudiaremos a continuación.

El modelo del Desarrollo Humano Bioecológico, creado por Urie Bronfenbrenner, un científico y psicólogo nacido en Rusia y que emigró a Estados Unidos a los 6 años de edad., es uno de los estudios en los que se basaron los científicos para crear los programas de “*Head Start*” en Estados Unidos en 1965.

“Head Start” es un programa que trata de eliminar la pobreza de la sociedad a través de los servicios de formación de calidad a los niños y sus padres, el programa de “Head Start” es uno de los programas más antiguos que todavía están en funcionamiento en Estados Unidos.

A continuación, presentamos la Ilustración 2, en forma de un esquema gráfico del modelo Bioecológico de Bronfenbrenner.

**Ilustración 2. Modelo Bioecológico del desarrollo humano.**



*Ilustración 2: Modelo Bioecológico del Desarrollo Humano diseño propio basado en (Tudge et al., 2016)*

El modelo de desarrollo humano Bioecológico, está relacionado con líneas teóricas y empíricas de otros modelos de desarrollo humano. Se basa fundamentalmente en cuatro prioridades:

1. El proceso
2. La persona
3. El contexto y
4. El tiempo.

El análisis de estas cuatro prioridades busca el bienestar del individuo y por ende el desarrollo familiar. *“The specific profile of the bioecological model of human development is its interdisciplinary and integrative focus on the age periods of childhood and adolescence and its explicit interest in applications to policies and programs pertinent to enhancing youth and family development.”* (Bronfenbrenner & Morris, 2006, p. 794). Es importante que para que este bienestar se dé, conozcamos el ecosistema en donde las personas se desarrollan.

A continuación, vamos a analizar las cuatro prioridades fundamentales de las que habla Bronfenbrenner.

El **Proceso**, representadas en nuestro esquema como las escaleras, se puede entender como “la acción de ir hacia delante” (Real-Academia-Española, 2014), los pasos que se deben seguir para llegar a un objetivo. Se puede decir que hay una mayor transformación cuando los procesos son claros y concisos (Ledbetter, 2014). Por ejemplo enseñar a que los jóvenes aprendan un proceso de auto-regulación hará que tengan éxito en los estudios (Zimmerman, 2002). Por lo cual es sumamente importante tener en cuenta los procesos, que han vivido y que está viviendo cada individuo, para así poder entender de “donde vienen” (sus orígenes y factores que influyen su personalidad) y construir un camino que les pueda llevar a un desarrollo deseable.

Como parte de este proceso Bronfenbrenner nos habla de un concepto llamado proceso proximal, el cual entendemos como las formas en que interactúan los organismos, es decir con personas, animales o cosas, y con el ambiente, bajo un periodo de tiempo, dándonos como resultado un mecanismo que produce el desarrollo humano. Más aún, la influencia que estos procesos tienen en el desarrollo humano es asumido, ya que puede variar substancialmente dependiendo de las características de desarrollo de cada persona (Bronfenbrenner & Morris, 2006, p. 795).

El segundo aspecto del modelo Bioecológico es la **persona**, existen tres tipos de características de una Persona que pueden afectar directamente el futuro del desarrollo del individuo:

1. La disposición, lo que podemos entender como “el medio que se emplea para ejecutar un propósito” (Real-Academia-Española, 2014) sin esta disposición no podría haber un desarrollo de ninguna manera.

2. Los recursos bioecológicos, como la habilidad, experiencia, conocimiento y herramientas requeridas para cualquier etapa de desarrollo y finalmente
3. La demanda, que puede ser una característica que desalienta o motiva el ambiente del proceso proximal, lo que antes se le conocía como la personalidad definida en términos de un estímulo social.

Estos tres tipos de características pueden hacer la diferencia en el desarrollo de las personas (Bronfenbrenner & Morris, 2006, p. 796), más aún estas características se pueden presentar en el individuo que se está desarrollando como en los individuos que son parte del proceso proximal.

Hay que también tomar en cuenta que estas características personales también pueden darse en un micro, meso, exo y un macro-sistema es decir en el contexto que se desarrolla un individuo cómo, por ejemplo: la familia, la escuela, los parientes, los amigos, los profesores, los mentores, entre otros.

Si analizamos las características del **sistema** o como yo prefiero llamarlo el **ambiente**, podemos encontrar que hay cuatro sistemas (Rosa & Tudge, 2013):

1. El micro sistema, en donde podemos encontrar el núcleo familiar y la escuela, en estos ambientes se da una interacción que promueve el desarrollo humano de los niños.
2. El meso sistema, está definido como la relación de dos o más microsistemas en el cual el individuo que está desarrollándose interactúa. En el caso de nuestro esquema lo hemos representado como la relación con la familia, con la escuela y con los amigos.
3. El exo sistema, es donde la persona de desarrollo no está situada y por lo tanto no participa activamente, pero al mismo tiempo experimenta la influencia. Por ejemplo, si un joven es el caso de estudio, si los padres tienen un problema grave en el trabajo, esto le va a afectar el joven. Los actores de este sistema pueden cambiar dependiendo el individuo que sea parte del estudio de desarrollo.
4. El macro sistema, este contexto difiere fundamentalmente de los otros niveles ya que se toma en cuenta el sistema institucional de la cultura, economía, educación, tradiciones, legislación, valores, etc. Este macro sistema es el reflejo de cómo los otros sistemas están funcionando

Como parte importante de las características del sistema, o el ambiente, existen dos puntos que son imprescindibles en estas dinámicas de interacción. Estamos hablando de los objetos y símbolos que se desenvuelven en el microambiente (Bronfenbrenner & Morris, 2006). Por ejemplo, un desarrollo será diferente cuando una persona pasa demasiado tiempo en la computadora; otro ejemplo en donde podemos ver que los objetos y la simbología podría tener una influencia, sería en el análisis de los jóvenes, en donde habría que tomar en cuenta la subcultura juvenil que se encuentra en el macrosistema.

Otros factores que pueden afectar el proceso proximal son el estrés, el caos, la inestabilidad, el vivir en un mundo en “donde todo se tenía que haber hecho para ayer”, estos son factores que cambian las dinámicas en las familias, el trabajo, los centros juveniles, en fin, en cualquier ambiente en donde se promueva el desarrollo de un individuo (Bronfenbrenner & Morris, 2006).

Por último, el factor de **tiempo**, Bronfenbrenner lo divide en tres subgrupos (Bronfenbrenner & Morris, 2006):

1. Micro tiempo, el cual se refiere a la continuidad vs la discontinuidad que existe en una relación con respecto a un ambiente.
2. Meso tiempo, el cual se refiere la periodicidad de los intervalos con relación en días y semanas, por último,
3. Macro tiempo, el cual se enfoca en cambiar las expectativas y los eventos en la macro sociedad, los cuales se ven afectados por los procesos del desarrollo humano en toda una vida.

Hay algunos elementos críticos que hay que tomar en cuenta en el modelo Bioecológico los cuales son: *experiencia, experimentación y objetivos o características forzadas*, estos tres puntos pueden tener un efecto trascendental en el ambiente en que el individuo se desarrolla, por lo tanto, estos factores pueden cambiar las percepciones y la realidad de los sujetos.

El tema de experimentación es más conocido en el desarrollo cognitivo del individuo, sobre esto se escribió anteriormente. Las experiencias vienen de la capacidad de reflexión y lectura de los acontecimientos muy ligados a los sentimientos y emociones, ejemplo anticipaciones, esperanzas, dudas, creencias, etc. y gracias a estas podemos sentir una empatía hacia otras personas, estas experiencias son emocionales y motivacionales.

Hay estudios que han demostrado que las experiencias que vienen del pasado, tienen una fuerza bien sea positiva o negativa en la forma en que se desarrollará un individuo en el futuro (Bronfenbrenner & Evans, 2000; Bronfenbrenner & Morris, 2006).

El objetivo o características forzadas también son importantes en el proceso proximal, a donde queremos llegar puede cambiar mucho el proceso de lo que tenemos que hacer, y esto por lo tanto puede cambiar el desarrollo de un individuo. Lamentablemente, muchas veces no tenemos claro a donde queremos llegar y esto hace que el proceso en sí no tenga fuerza.

En el modelo Bioecológico hay que hacer una distinción muy clara entre el proceso y el ambiente, proceso como hablábamos anteriormente es el orden de los eventos que nos llevan a un resultado o consecuencia, mientras que el ambiente es en donde estos procesos suceden.

Bajo el esquema del modelo Bioecológico y en especial dentro del proceso proximal, podemos decir que:

1. Para que un desarrollo ocurra, la persona tiene que tener una participación activa en el proceso.
2. Para que el desarrollo sea efectivo, la persona debe involucrarse regularmente y en un periodo de tiempo extenso.
3. ¿Por qué no? Para que un desarrollo pueda suceder, las actividades tienen que incrementar en complejidad. Simplemente mantenerse en la zona de confort no ayuda al desarrollo.
4. Para desarrollarse en un ambiente de proceso proximal, debe haber una interacción multidimensional, es decir por parte del individuo, internamente, y externamente por parte de los otros sujetos o factores que están envueltos en el desarrollo. Debe existir reciprocidad.
5. El proceso proximal no únicamente se define en las relaciones con personas, también puede haber interacciones con objetos y símbolos. Los objetos y los símbolos en el ambiente deben invitar a que la persona explore, manipule, elabore y se imagine ayudando así al proceso de desarrollo.

## 2. Los Salesianos y el voluntariado

Los Salesianos de Don Bosco son la segunda congregación religiosa católica masculina más grande del mundo, para el 2017 estaban presentes en 132 naciones con 1,982 casas y 14,777 miembros. La congregación Salesiana fue fundada en 1859 por un sacerdote italiano llamado Juan Bosco. Son conocidos a nivel mundial por el trabajo que realizan por los niños y la juventud (Salesian of Don Bosco, 2018). El mapa siguiente, ilustra gráficamente su presencia a nivel mundial.

### Ilustración 3. Mapa Mundial de la presencia Salesiana

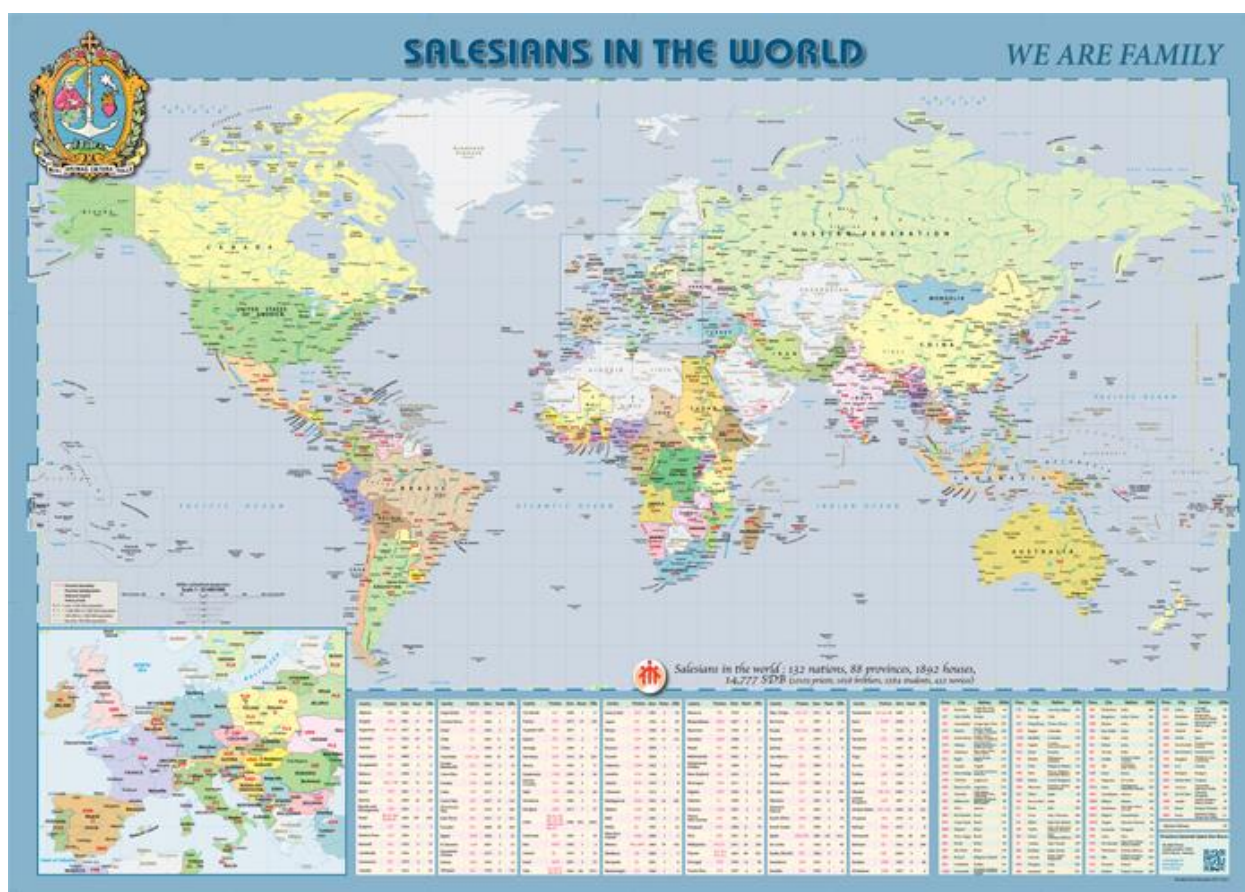


Ilustración 3: Mapa Mundial de la presencia Salesiana (Salesian of Don Bosco, 2018)

## Historia y situación actual del Voluntariado Salesiano

Si analizamos las Memorias Biográficas de San Juan Bosco con una iluminación en el tema del voluntariado, nos daremos cuenta de que Don Bosco para realizar su labor por los niños, en especial los más necesitados, se apoyó en muchas personas que invirtieron su tiempo en la misión. Estas personas en su mayoría fueron voluntarios de “buen corazón” que creían en lo que Don Bosco estaba haciendo y que nunca recibieron una retribución económica por su colaboración; entre estos voluntarios podemos encontrar los mismos jóvenes, algunos compañeros sacerdotes y gente del pueblo, todos amigos de Don Bosco.

Don Bosco con el objetivo de buscar el mejor concepto o idea para servir a sus niños y jóvenes se encuentra con un programa llamado “El Oratorio Festivo de San Felipe Neri and Carlos Borromeo”. El primer Oratorio Festivo fue creado en 1750 en Milán; cien años más tarde, cuando Don Bosco se encuentra con este concepto, Milán contaba con quince Oratorios Festivos alrededor de toda la ciudad (Don Bosco, 1815-1855a, p. 213).

Don Bosco, como en muchas otras cosas, toma la idea principal y la ajusta a sus necesidades, en este caso, Don Bosco adaptó el oratorio para el uso de sus niños y jóvenes, y logró esto enfocando el “oratorio” en cuatro pilares fundamentales básicos que él pensaba eran de vital importancia para sus niños y jóvenes. Estos pilares son: **La Escuela**, en donde se puede aprender para mejorar la vida de los niños; **La Iglesia**, en donde se puede desarrollar una relación con Dios; **La Casa**, en donde los jóvenes se sienten bienvenidos y que pertenecen y por último; **El Patio**, en donde los jóvenes van a disfrutar y encuentran un ambiente sano fuera de peligro.

Se podría decir que los primeros voluntarios que Don Bosco tuvo, fueron los mismos jóvenes que venían a su primer oratorio en la Iglesia de San Francisco de Asís en 1942. Se dice que Don Bosco llegó a tener más de 80 niños en un patio muy pequeño. No se puede entender cómo Don Bosco podría dar catequesis a 80 niños sin un apoyo por parte de algunos de aquellos mismos jóvenes que tenían un poquito más de edad y experiencia. El pedirles a los mismos jóvenes que ayuden se conoce hoy en día como “peer ministry” lo cual ha sido fundamental en la vida del oratorio Salesiano. Al mismo tiempo en su primer Oratorio, Don Bosco tuvo dos adultos que siempre “le echaron una mano”; el Teólogo Guala y el Padre Cafasso, quien había sido su director espiritual ya por algún tiempo (Don Bosco, 1815-1855b, p. 62).

Otro relato que nos da a entender que Don Bosco compartía su misión con los voluntarios es la historia que cuenta en su biografía, cuando iba de un lado al otro con los niños del oratorio ambulante. Se dice que, Don Bosco en 1842 recibe las facultades para confesar, a lo que él comenta *“It was consoling for me to see forty or fifty youngsters outside my confessional during the week and especially on feast days, waiting hours and hours for their turns for confession. This is how things normally ran at the Oratory for nearly three years, up to the end of October 1844”*(Don Bosco, 1815-1855a, p. 144). Lo que nos hace pensar, que si Don Bosco estaba confesando, ¿quién acompañaba a los niños del oratorio?

Se ha comprobado que Don Bosco tenía voluntarios, pero mantener a estos voluntarios no siempre era fácil, en 1845 las Memorias Biográficas de Don Bosco nos relatan: *“... siempre soñando, tenía como colaboradores, sacerdotes que me ayudaban en un principio, pero que después huían. Buscaba con grandes trabajos atraérmelos, y ellos se iban poco después y me dejaban solo. Entonces me volví de nuevo a aquella Señora, la cual me dijo: ¿Quieres saber cómo hacer para que no se te vayan más? Toma esta cinta y átasela a su cabeza. Tomé con reverencia la cinta blanca de su mano y vi que sobre ella estaba escrita una palabra: obediencia. Ensayé enseguida lo que la Señora me indicó y comencé a ceñir la cabeza de algunos de mis colaboradores voluntarios con la cinta y pronto vi un cambio grande y en verdad sorprendente. Este cambio se hacía cada vez más patente, según iba cumpliendo el consejo que se me había dado, ya que aquellos dieron de lado el deseo de irse a otra parte y se quedaron, al fin, conmigo. Así se constituyó la Sociedad Salesiana.”* (DonBosco, 1888a, p. 213). Es bueno destacar que esta es la primera vez que podemos encontrar la palabra voluntarios en las memorias Biográficas escritas en español.

Don Bosco con el tiempo cayó en la cuenta de que cada vez había más niños y jóvenes que estaban participando del oratorio, lo cual hizo que empezara a buscar voluntarios en diferentes lugares. Veamos como lo explica en el siguiente relato.

*“se le ocurrió invitar a algunos estudiantes mayores a ir al Oratorio los domingos para enseñar el catecismo. Manifestó su idea a los directores de los centros, rogándoles le indicaran los alumnos más idóneos para tan nobilísima misión. Algunos no quisieron darle el permiso que se necesitaba de la Congregación corencuestado porque no miraban con buenos ojos al Oratorio, a causa de los aires de libertad sectaria que ya empezaban a dejarse sentir y cuya influencia experimentaban hasta los buenos. Hubo otros que se prestaron a ello, como don Bertoldo, director espiritual del Colegio de*

*Puertanueva, que hoy se llama Máximo d'Azeglio, el cual era su amigo y siempre le tuvo en gran aprecio. El buen sacerdote le propuso y presentó algunos estudiantes de retórica, de los que recordamos todavía muy especialmente a tres: Félix Pellegrini, que luego fue distinguido ingeniero, Valerio Anzino, más tarde sacerdote, Capellán Mayor de la Corte, monseñor y abad perpetuo de la Cartuja de Mantua; y el ya nombrado Francisco Picca, que fue misionero apostólico y canónigo de la colegiata de Savigliano. Y no queremos dejar en el silencio a un cuarto, que llegó a ser erudito escritor, diputado en el Parlamento, hermano de un querido amigo nuestro que se hizo salesiano y murió santamente, después de haber edificado a la familia, a la sociedad y a nuestra Congregación con sus esclarecidas virtudes” (Don Bosco, 1888b, p. 416).*

Nos llama mucho la atención ver cómo Don Bosco desde su tiempo ya utilizaba técnicas para reclutar voluntarios, más aún, este escrito nos brinda una idea clara de que estos voluntarios tuvieron éxito en su vida, a la luz de estos hechos nos preguntamos, ¿será que el voluntariado influyó de alguna manera en su éxito?

Sobre todo, es fascinante, ver cómo a través de la historia, el programa de voluntariado ha sido parte de la congregación desde sus inicios.

Después de haberse excedido en el trabajo por mantener el oratorio, Don Bosco cayó enfermo y fue a la casa de su madre para recuperarse. Una vez algo recuperado, Don Bosco le pidió a su madre que le ayudase en el oratorio y los dos regresaron a Valdocco, el lugar donde el oratorio se había asentado.

En su madre, podemos ver otra voluntaria que dio su vida por el bien de los jóvenes, y por ayudar a su hijo en su obra por los más necesitados.

El éxito de Don Bosco fue tal, que una vez que los más jóvenes entraban en el ambiente, Don Bosco los motivaba a que le colaborasen. “*On January 26, 1854, Don Bosco called the young seminarians Rua, Cagliari, Rocchietti, and Artiglia to his room. It was three days before the feast of Saint Francis de Sales, and the priest proposed to the youths that they make promises to work together to perform deeds of charity toward their neighbors, that they might eventually bind themselves by vows, and that they take the name Salesians. They agreed”* (Don Bosco, 1815-1855a, p. 303).

Estos jóvenes estaban dando sus promesas para trabajar en los 3 Oratorios que hasta el momento se habían abierto, durante todo este tiempo Don Bosco les acompañaba con: conferencias, confesiones y dirección espiritual. Ya para el 18 de diciembre de 1859, Don Bosco logró reunir a 19 jóvenes (sus primeros voluntarios) a los que él mismo había formado y con ellos comenzó la congregación Salesiana. Cabe recalcar el acompañamiento que Don Bosco daba a sus jóvenes, un acompañamiento personalizado que motivaba a que cada uno de ellos creciera como un *“buen cristiano y honrado ciudadano”*.

Tomando en cuenta el voluntariado como eje de estudio, otro momento importante en la vida del oratorio fue durante la epidemia de cólera que tuvo lugar en 1854, Don Bosco al ver la necesidad del pueblo, les pide a los jóvenes que salgan junto a él a las calles y ayuden a los más necesitados. Don Bosco les prometió que nadie se iba a enfermar y esto fue lo que exactamente sucedió.

De alguna u otra manera Don Bosco promueve el crecimiento de los jóvenes a través del servicio a los más necesitados (Nuñez, 2010).

Hay un dato importante que se encontró durante la investigación en las memorias Biográficas: en 1857 *“le tocó a don Bosco presentar, cada año por diciembre, a la autoridad civil, hasta 1864, listas completas que conservó, con todos los nombres de sus jóvenes internos, incluidos en las prescripciones legales y según lo que ellas establecían. Además, tenía que dar las razones de la exención del servicio militar que cada uno pudiera tener. Cuando se trataba de clérigos, debía pedir a los Obispos que usaran de su derecho de exención en favor de los mismos; tenía que escribir a los padres para aclaraciones y rectificaciones, pedir informes a las Curias episcopales, a los alcaldes, a las autoridades militares y, en fin, buscar elevadas sumas de dinero para pagar un rescate, conseguir un cambio o solicitar el servicio voluntario de un año. Todo esto se lo cargaba don Bosco sobre sus hombros para conservar un buen número de alumnos para el Santuario”* (Don Bosco, 1888c, p. 442). Este último párrafo nos llama la atención ya que se ve que en 1857 ya se había implantado en Italia el servicio militar obligatorio, debido a los conflictos que se vivía al comienzo de la época industrial.

Don Bosco tenía muy claro la necesidad del voluntariado laico en el Servicio a los más necesitados en 1976 Don Bosco, *“Realizing that lay people were critical to the apostolate in the modern world, the saint conceived another bold idea, one so bold that, when he incorporated it into his original Salesian Rule it became a major sticking point as far as the*

*Roman Curia was concerned. That was to include laymen as full members of the Salesian Society, without vows and living at home. Anyone who wished to cooperate in working for the salvation of the young and in spreading good Christian literature was welcome! To secure the approval of the Rule, Don Bosco finally had to yield the point”* (Don Bosco, 1815-1855a, p. 304). Don Bosco veía la necesidad de tener gente que colaborase en la misión, y esto hacía que estuviese abierto a situaciones que hasta el día de hoy no son muy comunes.

Una vez que Don Bosco sintió el rechazo de parte de la curia, en 1876 creó la Asociación de Cooperadores Salesianos, personas que se querían entregar a la misión en favor de los niños pobres, pero que no querían ser religiosos.

Don Bosco crea esta figura para motivar a que la gente siguiera participando en el apoyo a la misión. Para 1917 Felipe Rinaldi crea el instituto secular de las Voluntarias de Don Bosco, personas que son religiosas y que no viven en conventos.

Estas breves notas nos brindan una idea de la manera en que Don Bosco interpretaba el voluntariado en su época, y lo importante que esta figura es para la misión Salesiana. A continuación, pasaremos a analizar cómo el voluntariado Salesiano se trata en los diversos Capítulos Generales a nivel mundial.

## Institucionalización del voluntariado salesiano

### Los Capítulos Generales de los Salesianos y el voluntariado

A nivel institucional el tema del voluntariado se empieza indirectamente con el Capítulo General XXI de los Salesianos celebrado en 1978, cuando se habla de los hermanos laicos (art. 147), es decir religiosos que no son sacerdotes, como parte de la renovación misionera de la congregación (Salesiana, 1978).

Para 1984 los Salesianos se encuentran desarrollando el Proyecto África y como parte del Capítulo General XXII en el artículo 10 se da el mandato de que se dé vida al “voluntariado juvenil salesiano” (Salesiana, 1984), es la primera vez que como institución utilizamos este nombre en los Capítulos Generales.

El Capítulo General XXIII, habla de educar a los jóvenes en la fe, se menciona cómo los jóvenes ya están envueltos en el voluntariado (art. 21) y que se deberían aprovechar estos nuevos campos de servicio y así vencer la marginación y defender la participación de los mismos jóvenes en estos ambientes.

También se habla del voluntariado civil y misionero con el objetivo de colaborar para la promoción humana y del evangelio (art. 179). La congregación empieza a ver el voluntariado como un proceso de discernimiento vocacional (158). Este capítulo se enfoca particularmente en la cuestión de cómo el voluntariado puede ser una parte fundamental de la educación de los jóvenes (Salesiana, 1990).

A nivel mundial se puede evidenciar el resultado de este Capítulo General XXIII, si analizamos el cuadro que presentamos a continuación: existen 4 países que crean la organización del Voluntariado Salesiano en los años 90.

Hay que tomar en cuenta que ya antes había otras experiencias del voluntariado salesiano a nivel mundial. Siendo Ecuador el pionero en 1972. A continuación, apreciaremos la información de la Tabla 11 sobre la cronología del voluntariado Salesiano.

**Tabla 11. Pioneros en desarrollar el voluntariado Salesiano**

Año	País
1972	Ecuador (Agencia Info Salesiana, 2017a)
1981	Estados Unidos (SLM, 2018)
1986	Italia (VIS, 2018)
1988	España (Jóvenes y Desarrollo, 2018)
1993	Eslovaquia
1997	Polonia (Agencia Info Salesiana, 2017b)
1997	Austria
1999	Alemania
2004	Checoslovaquia

*Tabla 11: Desarrollo de los programas de voluntariado a nivel mundial*

Consideremos que todos estos países crearon el voluntariado salesiano para apoyar a otros países en desarrollo, el único país en el cual este no fue el caso es Ecuador, que desde sus inicios ha fomentado el voluntariado interno, es decir beneficiar dentro del mismo país, hasta el momento Ecuador ha enviado a más de 2.200 jóvenes a que tengan una experiencia de voluntariado, este es el programa más grande que tiene la congregación a nivel mundial.

El Capítulo General XXIV (1996) con el tema “Los Salesianos y Laicos: Compartir el espíritu y la misión” es quien invierte más tiempo en desarrollar el voluntariado Salesiano.

El artículo 17 habla de la presencia del voluntariado en algunos sectores del Movimiento Salesiano como un logro que se ha tenido los últimos años. El artículo 20 habla del voluntariado como un lugar en donde se crea una relación más íntima entre religiosos y laicos.

En el artículo 26 habla específicamente sobre el voluntariado y dice:

*“La realidad del voluntariado está muy extendida entre jóvenes y adultos, y es de gran actualidad en este momento histórico. En nuestra Congregación, en la Iglesia y en la sociedad se ve como un nuevo estilo de "apertura al otro". Es un modo concreto y privilegiado de encontrar seglares formados y motivados. Es un reto que el laicado — cristiano y no cristiano— lanza contra las injusticias y los egoísmos dominantes.”*

Ya para estas fechas el Capítulo General XXIV intenta facilitar salida concreta y formal, a varias modalidades del voluntariado Salesiano, entre ellas podemos encontrar:

- Voluntarios que trabajan en la propia nación o en el extranjero
- Voluntarios que realizan esta experiencia a corto (1 mes por lo menos) y a largo plazo (hasta varios años)
- Voluntarios que trabajan en todo tipo de instituciones

Se ve al voluntariado como parte de un camino educativo pastoral guiado por los salesianos a través de la pastoral juvenil. Menciona que este proceso es seguido por los religiosos y laicos comprometidos.

Se dice que también los jóvenes son sensibles a la realidad del mundo de la pobreza y marginación, de manera que los voluntarios colaboran con: los chicos de la calle, menores en situación de riesgo, drogadictos entre otros.

Esta frase evidencia nuestra realidad: *“La disponibilidad para el servicio lleva a diversas formas de voluntariado y a otras opciones de vida exigentes. La creatividad y el ímpetu juvenil en este campo nos interpelan y estimulan a ir más allá de las experiencias consolidadas”* (Salesiana, 1996).

El Capítulo General XXIV vuelve a confirmar el hecho de que el voluntariado es un proceso de discernimiento vocacional que ayuda a los jóvenes en la toma de decisiones, muchos de los voluntarios han decidido hacerse Salesianos después de haber realizado esta experiencia de voluntariado. *“Las experiencias en este campo son generalmente positivas. No pocos jóvenes han elegido la vida salesiana tras un período de contacto directo con la comunidad salesiana y con su misión”* (Salesiana, 1996), si bien la congregación analiza el número de jóvenes que ingresa a la congregación, hasta este momento, no se ve el cambio que estos mismos jóvenes tienen en la sociedad, en general gracias a las hábitos adquiridos en la experiencia del voluntariado.

Ya para esta época se habla de que el voluntario gana beneficios al realizar esta experiencia, *“En los últimos años, muchas de nuestras comunidades han vivido experiencias de actividad en zonas misioneras con jóvenes animadores. Al hacer su revisión, se ha visto que los primeros beneficiados son los jóvenes enviados”*(Salesiana, 1996). Aquí se hace mención de los voluntarios que han servido en zonas de misiones, más aún nos atrevemos a afirmar que esta misma experiencia positiva la tuvieron tenido los jóvenes que hicieron su voluntariado con “chicos de la calle”, o en parroquias en grupos juveniles o en las escuelas ayudando en la pastoral juvenil o en los orfanatos. Entendemos como pastoral juvenil toda la actividad salesiana que se hace a favor de los jóvenes.

Pero obviamente no todo es bueno, en el artículo 34 se mencionan algunas de las problemáticas que conlleva el voluntario cuando regresa a casa, este documento las presenta en tres puntos:

1. Problemas jurídicos económicos: Trata de que los voluntarios no pueden conseguir trabajo fácilmente una vez regresados al país de origen, en especial si quieren trabajar en algo relacionado con la experiencia que han vivido.
2. Problemas vocacionales apostólicos: Habla de la insensibilidad de las comunidades cuando el voluntario regresa a su país de origen.
3. Problemas psicológicos y afectivos: En donde se habla de la necesidad de acompañamiento a los voluntarios que regresan a casa.

Este tema que es tan importante hoy en día y sigue siendo vigente, ya fue mencionado hace más de veinte y dos años y hasta el día de hoy, nos encontramos con que es el mismo problema que los voluntarios tienen al reinsertarse en sus comunidades de origen.

Si tomamos en cuenta las comunidades que envían a los voluntarios, son las mismas comunidades que las reciben después de la experiencia, he aquí la importancia del Movimiento juvenil Salesiano, en el artículo 49, dice que: *“El Movimiento Salesiano no es una realidad con una organización precisa; es, sobre todo, una conciencia, un espíritu, una movilización, una pertenencia afectiva y efectiva con vistas al bien de los jóvenes”* los cuales son una semilla en el grande jardín que es la sociedad. Un indicador de que el Movimiento Juvenil Salesiano está funcionando bien, es el voluntariado que se entiende *“como el ofrecimiento de tiempo, entrega y compromiso, soporte y servicio a la pastoral y a la promoción humana”* después de haber sido parte de este movimiento.

Al entender que los jóvenes son esta semilla del futuro, no podemos dejar de pensar que ellos mismos tienen la capacidad de ser protagonistas y corresponsables del trabajo salesiano (art 112), esto es algo que desde los inicios ya Don Bosco lo había experimentado y, es más, de hecho es la forma en que empezó la congregación Salesiana, con los mismos jóvenes animadores del oratorio.

En este Capítulo General, artículo 124 se expresan unos lineamientos concretos con respecto a las comunidades que acogen o envían a los voluntarios.

Con respecto a la comunidad local, se les pide *“estar abiertos y promover la experiencia del voluntariado, y que acompañen a los voluntarios que están en sus propias obras, este acompañamiento es específico a través de una formación, invitándoles a que sean partícipes de la vida comunitaria y guiándoles en el ejercicio de la responsabilidad educativa que tienen”*.

Con respecto a los voluntarios que regresan del extranjero, y tomando en cuenta lo que ellos han vivido en esta experiencia, se les pide a las comunidades *“que les ayuden a los voluntarios a lograr un buen equilibrio psicológico-afectivo al igual que otorgarles una acogida fraterna en un ambiente familiar y social”*. También se motiva a que las comunidades les ayuden en la reinserción al mundo laboral, favoreciendo el trabajo conforme con la opción de vida del voluntario.

Y por último se motiva a las comunidades que hagan una propuesta vocacional concreta de adherirse a un grupo de la Familia Salesiana después de la experiencia de voluntariado por ejemplo Salesianos Cooperadores, Hijas de María Auxiliadora, Voluntarias de Don Bosco, Voluntarios de Don Bosco, entre otros. Todo esto se habla en el artículo 124.

Todos estos puntos que hemos mencionado aquí están representados en la Tabla 12 que presentamos a continuación.

**Tabla 12. Responsabilidad de la comunidad local con respecto a los voluntarios**

Agente	Lineamientos
Comunidad Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar abiertos para las personas que pidan hacer una experiencia de voluntariado</li> <li>• Acompañar a los voluntarios que prestan servicio en la obra cuidando de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Su formación</li> <li>○ Que sean partícipes de la vida comunitaria</li> <li>○ Guiándoles en el ejercicio de la responsabilidad educativa</li> </ul> </li> </ul>
Voluntarios que regresan del Extranjero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar en el logro de un buen equilibrio psicológico afectivo, con una acogida fraterna en un ambiente de familia, eclesial y social</li> <li>• Ayudar a la reinserción en el mundo laboral, si es posible favorecer el trabajo más conforme con la opción de vida</li> </ul>
A todos los voluntarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer una propuesta vocacional concreta de adherirse a un grupo de la Familia Salesiana.</li> </ul>

*Tabla 12: Basada en el Art. 124 del Capítulo General XXIV*

Ahora con respecto a la promoción del voluntariado a nivel de inspección, el Capítulo General XXIV (1996) artículo 127 nos propone lo siguiente:

- Ayudar a las comunidades y salesianos a valorar la importancia que tiene el voluntariado para la misión salesiana
- Redactar y poner en marcha el plan del voluntariado a nivel Inspectorial.
- Tomar en cuenta los problemas que existen al regreso de los voluntarios se propone que:
  - Favorecer el encuentro
  - Ayudar a hacer una lectura crítica de la experiencia y crear un plan de vida a la luz de su experiencia
  - Favorecer los contactos con las comunidades en donde los voluntarios han prestado su servicio.

Nos gustaría ahora mencionar algo sobre el Manual de Orientaciones. La congregación ya para el 2008 había publicado la tercera edición del documento “El voluntariado en la misión salesiana. Manual de orientaciones” En este escrito se habla de: “El voluntariado un signo de los tiempos”; “El voluntariado como escuela de vida”; “El voluntariado Salesiano en el camino de la pastoral juvenil”;; y, El voluntariado salesiano, sus características y tipologías, para terminar la primera parte.

En la segunda parte se busca poner unos lineamientos para la realización del voluntariado salesiano en las diferentes inspecciones, se analizan temas como: la animación comunitaria, la formación, y la animación vocacional. Terminando con unas conclusiones, el objetivo principal de este documento es facilitar la creación de programas de voluntariado a nivel mundial (Direzione Generale Opere Don Bosco, 2008).

Regresando al tema de los capítulos generales, en los dos últimos celebrados, el tema del voluntariado se hizo presente nuevamente, en el Capítulo General XXVI que habló de la evangelización y la capacidad de convocar vocacionalmente, encontramos cómo en los artículos 26 y 30 se habla del voluntariado como una herramienta de evangelización en diferentes contextos, mientras que el artículo 58 habla de algunos países que han encontrado en el voluntariado una buena opción para acompañar a los candidatos a la vida consagrada. Se da a entender que en este estilo de voluntariado vocacional para la vida religiosa se dará un acompañamiento diferente a sus participantes.

En el artículo 67 se pide a la comunidad que “*valorice los recursos apostólicos y vocacionales del asociacionismo, del voluntariado y de la animación misionera*”. Mientras que en el artículo 68 se les pide a las inspectorías que “*ofrezca a los jóvenes experiencias de servicio apostólico, de asociacionismo y de voluntariado*” (Salesiana, 2008).

En el Capítulo General XXVII que habla sobre los salesianos como testigos de la realidad evangélica, podemos ver que se menciona al voluntariado en el artículo 17, que habla de los jóvenes como protagonistas y afirma que el voluntariado ayuda a los jóvenes a madurar integralmente, también nos menciona que hace “*falta un acompañamiento espiritual y pedagógico adecuado, a fin de que pueda llegar a ser una auténtica experiencia de encuentro con Cristo en los pobres*” algo que se podría constatar hasta el día de hoy que estamos realizando este estudio científico.

En el artículo 73, los salesianos se comprometen, con respecto al voluntariado, a “*Asumir, junto con los laicos, el Marco de Referencia de la Pastoral Juvenil, activando procesos de renovación, valorizando las fuerzas del voluntariado existentes y teniendo en cuenta las nuevas fronteras existenciales y geográficas de los jóvenes más pobres*” (Salesiana, 2014). En este Capítulo General se proporciona una fuerza a la importancia de trabajar conjuntamente el voluntariado como un desemboque importante de la pastoral juvenil.

Uno de los documentos más modernos que tiene la congregación y en donde aparece el voluntariado salesiano es el Cuadro de Referencia de la Pastoral Juvenil, allí se presenta al voluntariado de las siguientes maneras:

- El voluntariado es parte de una espiritualidad del servicio responsable, que ha sido formada durante el proceso de acompañamiento en la pastoral juvenil y que puede desembocar y concretar en una experiencia de voluntariado salesiano (Pg. 99).
- La Comunidad Educativa Pastoral puede utilizar el voluntariado como un agente de transformación del ambiente (Pg. 112).
- El compromiso de los misioneros *ad gentes* (que salen fuera de su ambiente) es parte integrante del carisma salesiano (Pg. 159).
  - El voluntario se compromete a un proyecto de vida basado en los evangelios.
  - Los valores del voluntariado son (Pg. 160):
    - El servicio desinteresado
    - El espíritu de comunidad y el estilo oratoriano

- La interculturalidad
  - La solidaridad
  - La inserción crítica y responsable
- El ardor por las misiones proviene del misterio de Dios, por lo tanto, para los voluntarios es indispensable cultivar una vida interior espiritualmente sólida (Pg. 160).
- El voluntariado ofrece a las personas la oportunidad de trabajar por el Reino de Dios (Pg.160)
- El Voluntariado es una mentalidad y se caracteriza de (Pg. 161):
  - La interioridad apostólica
  - La centralidad en Cristo
  - El compromiso educativo
  - La pertenencia eclesial
  - La alegría
  - La dimensión Mariana
- Los voluntarios ofrecen su servicio en
  - Oratorios y centros juveniles
  - Escuelas y centros de formación profesional
  - Presencias salesianas de educación superior
  - Las parroquias y santuarios
  - Obras de servicio a los jóvenes en riesgo
  - Misiones
- La actividad del voluntario puede abarcar en:
  - Programa para tiempo de vacaciones
  - Campos de trabajo
  - Actividades didácticas para niños y adolescentes
  - Apoyo solidario a la comunidad del barrio
  - Iniciativas en favor de la ecología, etc.
  - Acompañan los diversos grupos
  - Proporcionar experiencia de compromiso cristiano y solidario
  - Dar catequesis, entre muchas otras.

Como podemos analizar en el cuadro de referencia, a nivel organizacional se está creando una conciencia en donde el voluntariado es misionero y salesiano, esto no se había visto en los documentos anteriores, más aún en el cuadro de referencia de la pastoral juvenil, este es un tema que se trata de manera transversal.

En la congregación se está dando un amplio empuje al voluntariado nacional. En este momento existen más de 35 países que están buscando este objetivo. Al mismo tiempo, a nivel mundial el Departamento de Animación Misionera conjuntamente con el Departamento de Pastoral Juvenil ha realizado reuniones en todos los continentes promoviendo el entendimiento y la promoción del voluntariado Salesiano.

En el 2017 la congregación convocó a un grupo de expertos para escribir el nuevo manual del voluntariado salesiano, esta reunión tuvo lugar en Roma y ahora se está trabajando en el nuevo documento que será presentado a la congregación muy próximamente, en esta reunión el autor de esta tesis tuvo la gracia de ser invitado como parte del equipo de expertos, la información recabada para esta tesis de doctorado fue utilizada como parte importante en el desarrollo del nuevo manual del voluntariado salesiano.

### Algunos datos del Voluntariado salesiano a nivel mundial

El voluntariado Salesiano a nivel mundial, pese a que se ha mencionado en varios documentos, y que tiene una altísima importancia en el proceso de formación del joven y transformación de la sociedad, no ha sido de hecho plenamente institucionalizado. No existen datos reales acerca de cuántos voluntarios han sido enviados, o sobre cuántos países tienen el programa del voluntariado salesiano en marcha actualmente. Un documento que brinda cierta información, es la revista “Volunteers proclaiming the Gospel, Go into all the world” que se publicó en el 2011 cuando el departamento de Animación Misionera de la Congregación promovía la figura del Voluntariado Salesiano.

De esta publicación podemos destacar que para el 2011 existían lo siguientes programas resumidos en la Tabla 13:

**Tabla 13. Programas de Voluntariado en el Mundo (Datos 2011)**

País	Programa
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salesian Lay Missioners</li></ul>
Chile	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salesians of Don Bosco</li></ul>
Ecuador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunidades misioneras Salesianas</li><li>• Voluntariado salesiano</li></ul>
Brasil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voluntariado Salesiano</li></ul>
Bolivia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voluntariado San Pablo</li><li>• Voluntariado Brasil Nordeste</li></ul>
Italia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voluntariado Juvenil Salesiano</li></ul>
Alemania	<ul style="list-style-type: none"><li>• VIS</li></ul>
Austria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bosco Volunteers</li></ul>
España	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jugend Eine Welt</li></ul>
Polonia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jóvenes y Desarrollo (existían 3 programas en diferentes regiones y para el 2017 se unificaron)</li></ul>
Portugal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poland Pila</li></ul>
Republica Checa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Don Bosco Proyecto Vida</li></ul>
Eslovaquia	<ul style="list-style-type: none"><li>• SADBA</li></ul>
Gran Bretania	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savio</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• BOVA</li></ul>

Australia	• Cagliero
Filipinas	• Makati Manila • Salesian Lay Volunteer Organización
India	• Bangalor
Japón	• Don Bosco Volunteer group
Angola	• Sin nombre
Zambia	• Sin nombre

*Tabla 13: Lista de programas del voluntariado en el 2011 (Salesian Mission Department, 2011)*

Sabemos que hoy en día, México al igual que Paraguay, han desarrollado un programa de voluntariado que está enviando voluntarios a varias partes del mundo, parte del problema que se tiene es que el voluntariado como tal no está institucionalizado a nivel mundial, más aún cada país ha buscado crear su propio programa. Por lo tanto, a nivel global no tenemos información clara y concreta.

Existen organizaciones aisladas que han buscado proveer esta información, entre ellas tenemos: Don Bosco Network<sup>9</sup>, que incluye los países de Estados Unidos, Italia, Polonia, República Checa, Eslovaquia y España, allí podemos encontrar que para el 2018 hay un número de 68 voluntarios enviados, los cuales están sirviendo en diferentes partes del mundo, y esto lo podemos ver en el siguiente gráfico.

En el número presentado anteriormente no se toma en cuenta a países como Ecuador que envía a más o menos 100 voluntarios anuales, México que está enviando alrededor de 30 voluntarios, Alemania que igual envía unos 10 voluntarios. Veamos la Ilustración 4:

---

<sup>9</sup> Ver: <http://donbosconetwork.org/>



# Segunda Parte

### 3. Trabajo de campo y encuesta mundial sobre el Voluntariado Salesiano

#### La encuesta internacional mundial sobre el Voluntariado Salesiano

Motivados a entender más el contexto del Voluntariado Salesiano a nivel mundial se ha buscado intencionalmente realizar un análisis de la realidad del voluntariado salesiano en el mundo, a través de una investigación científica.

Esta investigación nos ha dotado de un conocimiento más preciso acerca de cuál es la situación actual en la que se encuentra el voluntariado salesiano y cuáles son las oportunidades de mejora en términos de procesos.

Utilizamos el análisis de la realidad como “*investigación-acción*” definido por Elliott John, como el estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de acción dentro de la misma (Elliott, 1985).

Fue una investigación basada en la propia práctica, con la cual se busca un cambio o un mejoramiento de la realidad del voluntariado salesiano.

La “*investigación-acción*” unida a la investigación participativa nos ha dado un conocimiento claro de lo que los voluntarios viven durante la experiencia del voluntariado.

Hay que tomar en cuenta que la investigación participativa incluye los siguientes aspectos (GabarrónLuisR & LandaLibertadHernández, 1994).

1. La acción transformadora de la realidad.
2. La producción de conocimientos disponibles y generados por la población.
3. La participación de la población y los grupos en el proceso de transformación de la realidad y producción de conocimientos.

Tomando en cuenta la realidad de esta investigación, se ha definido que el objetivo del estudio es mixto; es decir, existe a un nivel de hechos o fáctico y un nivel de discursos o significativo que los ex voluntarios han vivido durante su experiencia de voluntariado.

Estos hechos y discursos nos entregarán las respuestas de los porqués, los contenidos de los deseos y las motivaciones más profundas, los símbolos que mueven a una u otra dirección (RubioMaríaJosé & VarasJesús, 2004).

Después de haber definido el objeto de conocimiento, se ha determinado la metodología a utilizar, en este caso para la recolección de conocimiento a nivel de hechos, o nivel fáctico, utilizaremos el método cuantitativo, mientras que para la recolección de conocimientos a nivel de los discursos, o nivel significativo, utilizaremos un método de análisis cualitativo.

Es imprescindible mencionar que el investigador está escribiendo esta tesis como parte de su trabajo diario, por lo tanto, expuesto a la subjetividad que se forjará a partir de las mediciones sociales e ideológicas que regulan el tiempo del investigador, por lo que se ha tratado de realizar un proceso de investigación abierto a las circunstancias y a los cambios de la realidad.

También esta experiencia diaria a la que está expuesto el investigador, es un aporte en sí al enriquecimiento de esta tesis, ya que al poseer información de primera mano, los supuestos en los cuales se basaron las hipótesis, están más apegados a la realidad actualizada, ganan en consistencia y dejan de ser meras elucubraciones de despacho.

Por lo tanto “comprender supone, entonces, renunciar, a un conocimiento modelado al margen de la contradicción, de la complejidad o de la diversidad cultural” (Comas, 1994). El investigador es consciente de esta realidad y ha buscado siempre la mayor objetividad posible durante el análisis de los resultados.

A continuación, presentamos una tabla que resume lo esencial del Pluralismo Metodológico, junto con los métodos y las técnicas que se pueden utilizar en la investigación:

**Tabla 14: Pluralismo Metodológico**

Pluralismo Metodológico	
<b>Objeto de conocimiento</b>	Nivel de hechos o Fático
	Nivel de los discursos o significativo
<b>Métodos</b>	Cuantitativo
	Cualitativo
<b>Técnicas de Investigación</b>	Encuestas
	Reelaboración y análisis de datos secundarios
	Grupos de discusión
	Entrevistas
	Observación
	Historias de vida
	Técnicas participativas

*Tabla 14: Pluralismo Metodológico (Rubio María José & Varas Jesús, 2004, p. 235)*

### Presentación de los instrumentos

Existen varios instrumentos que se pueden utilizar en una investigación como la que hemos llevado a cabo. En las siguientes líneas, se presentarán las técnicas que se han decidido utilizar y los motivos que nos han llevado a escoger estas técnicas.

A continuación, se presenta la Tabla 15, con el resumen de las técnicas que se escogieron para esta investigación para una presentación más didáctica:

**Tabla 15: Elección de las técnicas de recolección de datos a utilizar**

<b>Técnicas</b>	<b>Uso</b>	<b>Notas</b>
<b>Existentes</b>		
<b>Uso y Reelaboración de datos secundarios</b>	Si	La experiencia del investigador en el tema del voluntariado ayuda en la contextualización de esta investigación
<b>Encuestas</b>	Si	Especialmente encuestas por internet debido a la ubicación geográfica de los encuestados
<b>Grupos de Discusión</b>	Si	Después de tener los datos preliminares, el investigador se reunió con varios grupos para analizar los resultados y ver posibles guiamientos para la mejora del programa de voluntariado
<b>La Entrevista en Profundidad</b>	No	
<b>Historia de Vida</b>	No	
<b>La Observación</b>	Si	El investigador trabaja todos los días con los voluntarios, esto promueve al análisis de la observación
<b>Técnicas participativas o búsqueda de consenso</b>	No	

*Tabla 15: Técnicas de recolección de datos a utilizar en la investigación basado en (Rubio María José & Varas Jesús, 2004)*

El uso y estudio de datos secundarios, constituyó la base de una primera aproximación al objetivo del estudio dentro del análisis de la realidad, esta aproximación nos ayudó a plantear las preguntas que queríamos contestar en la investigación y a definir los objetivos, así como la metodología que empleamos. Este análisis de la realidad se desarrolló considerando el material existente en torno al voluntariado salesiano, así como el análisis de la realidad juvenil, de todo

lo cual hemos tratado de hacer una presentación resumida en la parte teórica de esta tesis. La mayoría de información recogida ha procedido de fuentes secundarias, es decir información ya producida por otros investigadores.

## ENCUESTAS

Existen varios tipos de encuestas en razón del modo de aplicación de los cuestionarios de entrevista, entre ellas tenemos: la encuesta personal, la encuesta telefónica, la encuesta por correo y la encuesta por internet, debido a la complejidad de esta investigación, y a la distribución geográfica internacional de nuestra población objeto de estudio, se ha escogido la encuesta por internet. Se envió un correo electrónico a los encargados del voluntariado salesiano en los diferentes países y se les motivó para que ellos reenviasen este correo a los ex voluntarios.

En realidad, esta es la manera más ágil, eficiente y eficaz, en términos de costo, con la que se podría recolectar la información requerida para esta investigación. Más adelante se explicará en detalle cómo se realizó el trabajo de campo de esta encuesta. Habría que mencionar, como parte adicional a este estudio que, a modo de pretest, el investigador realizó la misma encuesta a jóvenes que se encontraban llevando a cabo una experiencia de voluntariado de un mes de duración en la ciudad de Bellflower en California.

Además de probar la idoneidad del cuestionario que habíamos diseñado, la idea detrás de esta encuesta local fue comparar las respuestas de los voluntarios de largo tiempo, con la de los voluntarios que realizan una experiencia de tan sólo un mes en la parroquia.

## GRUPOS DE DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados, el investigador creó un reporte ejecutivo, el cual fue presentado a diferentes grupos de personas que nos habían prestado ayuda en la recolección de datos en distintos países: Eslovaquia, Austria, España, Ecuador, Bolivia y Roma ( a la reunión en Roma asistieron personas procedentes de Italia y también del resto del mundo). A los

responsables en cada uno de estos países se les entregó un resumen ejecutivo y se obtuvo una retro-alimentación que ayudó a clarificar los resultados de esta investigación a escala nacional.

## OBSERVACIÓN

La observación, es una forma de recoger información, que normalmente se lleva a cabo en el contexto donde suceden los acontecimientos, en este caso debido a que el investigador trabaja liderando un programa de voluntariado y tiene 11 años de experiencia en esta administración (sin contar con que él mismo fue voluntario cuando tenía 18 años), se ha podido utilizar esta técnica de observación integrada dentro del trabajo que realizamos a diario en California y México especialmente. Siguiendo las recomendaciones más habituales para el trabajo de campo, se han tomado en cuenta los tres principios fundamentales para el desarrollo científico de esta investigación: El Principio de la constancia, el Principio de control y el Principio de orientación (Rubio María José & Varas Jesús, 2004, p. 455).

## Selección de los mejores instrumentos para esta investigación

Tomando en cuenta lo escrito anteriormente, y analizando la complejidad de la recolección de datos en esta investigación a nivel mundial; para esta primera parte se decidió utilizar la técnica de la encuesta por internet que, según (Rubio María José & Varas Jesús, 2004, p. 263) se define como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

En esta investigación se indagó a los voluntarios que han realizado una experiencia significativamente larga o prolongada en el tiempo, dentro de un programa del voluntariado nacional o internacional que desarrollan los programas Salesianos desde hace décadas. A nivel Salesiano hay mucha experiencia sobre el tema del voluntariado, pero cabe mencionar que esta experiencia se ha desarrollado sobre todo en países concretos y no se ha realizado un seguimiento riguroso y constante a nivel de la institución mundial, por ejemplo: Ecuador empezó el voluntariado en 1974, después lo siguió Estados Unidos en 1981, de allí pasó a Italia en 1986, y a España en 1994; estos son los países con más antigüedad en este tema. Hoy en día

hay alrededor de 35 países que están en los inicios del desarrollo de sus programas de voluntariado. Actualmente la congregación está trabajando en la creación de un “manual” que guíe estructural e íntegramente, a los programas que existen a nivel mundial y que apoye a los nuevos programas que se están creando, los resultados de este estudio se están utilizando en el desarrollo de dicho manual.

En este momento, lo que busca la congregación es multiplicar las sinergias en el tema del voluntariado. En este sentido, se puede mencionar un ejemplo de “sinergia” en el caso del voluntariado en los Estados Unidos: cuando hace 7 años todos los programas que eran administrados por los Salesianos y las Salesianas dentro de este país se reunieron para encontrar la forma de colaborar y reducir los costos de operación. Como resultado de esta reunión, se obtuvo una de las estrategias de acción más efectivas con las que se cuenta actualmente, la creación de la página web **Don Bosco Salesian Portal**<sup>10</sup>, con el objetivo de publicitar y dar a conocer las diferencias que existían entre los programas en el contexto de la familia Salesiana, y promover el Voluntariado Salesiano de Estados Unidos a nivel mundial, a esta acción concreta le siguió la utilización de aplicaciones electrónicas para todos los nuevos voluntarios.

El 12 de febrero del 2010 el periódico “The Tidings” publicó un artículo sobre la experiencia del voluntariado y la historia “Dedos Voluntarios” acerca de algunas personas altruistas que fueron a México y a Ecuador para ayudar a los más necesitados; este artículo también resalta los beneficios que se adquieren al realizar una experiencia fuera de lo común, como es ésta del voluntariado. En el Anexo 4 se podrá encontrar una copia del mencionado artículo periodístico.

Así pues, nuestro trabajo de campo recogió evidencias y testimonios que nos han permitido empezar a contestar la siguiente pregunta: ¿El voluntariado Salesiano ayuda a la transformación personal?

Para tratar de profundizar y desentrañar todo cuánto esta pregunta conlleva, nos planteamos los siguientes objetivos.

---

<sup>10</sup> Ver: <https://donboscosalesianportal.org/movements-and-associations/>

## Objetivos Generales y Específicos

Esta investigación tiene los siguientes objetivos generales:

1. Describir y entender la realidad del voluntariado Salesiano a nivel mundial.
2. Crear un programa de formación, basado en la idea del desarrollo personal del voluntario, orientado a preparar a las personas que están realizando o se disponen a realizar una experiencia de voluntariado Salesiano.

Para cumplir estos objetivos generales, a continuación, presentamos los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar si una experiencia de voluntariado ayuda a la transformación personal y al desarrollo de la inteligencia o capacidad de gestión emocional del voluntario.
2. Analizar cuáles son aquellas actividades y condiciones de realización práctica del voluntariado que más contribuyen a la transformación personal de los participantes.

## Justificación de la investigación

A nivel mundial los Salesianos están buscando una sinergia entre todos los programas de voluntariado, lo que hace que esta investigación sea de suma importancia para las personas encargadas. Actualmente el autor de esta tesis es el responsable del voluntariado Salesiano en el Oeste de los Estados Unidos, y también es miembro del Consejo Mundial de las Misiones a nivel de congregación. Esto hace que, esta iniciativa no sea únicamente teórica sino que está profundamente imbricada en una práctica cotidiana de trabajo, con un alcance de transformación global.

El voluntariado Salesiano está tomando una fuerza increíble, existe una nueva tendencia a nivel juvenil que se preocupa de la calidad de vida y de la reducción de la desigualdad y el conflicto entre clases y grupos por razones económicas (Furlong & Cartmel, 2006), lo que hace que

cada vez más jóvenes quieran hacer algo concreto y efectivo para intentar cambiar esta sociedad. Lo mismo sucede con personas ya adultas y jubiladas que han dedicado toda su vida al trabajo y a la obtención de recursos, y que hoy en día buscan hacer algo para mejorar la sociedad y las condiciones de vida de la gente en dificultad.

Esta realidad está aumentando el número de adultos participantes en los programas de voluntariado. Este hecho se evidencia en las oficinas de Salesian Lay Missioners en New Jersey (USA), y Juventud y Desarrollo en Madrid (España), en donde un gran número de sus participantes son personas ya retiradas.

A nivel congregacional existen pocos documentos que hablen sobre este tema, pensamos que el principal es “El Voluntariado en la Misión Salesiana” escrito en 2008 por los departamentos de Animación Misionera y Pastoral Juvenil. En el mismo se nos presenta una lectura renovada del documento “Voluntariado y Misión Salesiana” escrito ya en 1995 por los mismos departamentos hace, por lo tanto, más de 20 años. Este escrito nos presenta un cuadro de referencia para los países que quisieran implementar el voluntariado Salesiano.

El documento tiene los siguientes objetivos

- ✓ Ofrecer criterios fundamentales sobre la realidad y práctica de voluntariado en la congregación Salesiana.
- ✓ Promover el voluntariado en los diferentes países.
- ✓ Identificar criterios fundamentales para una evaluación (Animación Misionera, 2008).

Otro documento que pensamos es importante dentro de la congregación, es el Cuadro de Referencias para la Pastoral Juvenil. En 2014, se realizó la tercera edición de esta publicación. Este estudio fue bastante intenso en tiempo, en trabajo y una profundidad investigativa, ya que consistió en una investigación de alcance internacional. El primer paso fue pedir una reflexión global al nivel de la congregación sobre lo que conlleva el programa Pastoral Juvenil. Estas reflexiones fueron enviadas a Roma para su análisis. De este mismo estudio, se presentó a todos los encargados de la pastoral juvenil, en los diferentes países del mundo un primer borrador, al tiempo que se les requirió una retroalimentación que incluya sus recomendaciones; y, ya con los comentarios y relevando las mejoras propuestas, se realizó el documento final.

Si bien este documento no se enfoca directamente sobre el voluntariado, habla de la importancia de la participación de los jóvenes dentro del Apostolado de la Congregación Salesiana, por lo que resulta importante y significativo para nuestra investigación, ya que la mejor forma de realizar esta participación es a través del voluntariado juvenil salesiano, en donde los jóvenes son copartícipes de su misma evangelización.

Pese a que estos dos documentos son sumamente importantes, se evidencia a través de ellos que, en términos generales, los propios líderes salesianos adolecen de una importante carencia de conocimiento sobre lo que realmente piensan los voluntarios sobre el programa. El presente estudio, por consiguiente, quiere obtener esa información para complementar la existente, con el fin de ponerla al servicio de la congregación y buscar así la manera de mejorar el programa que actualmente se encuentra en marcha. Del mismo modo, creemos que sus resultados contribuirán al mejoramiento de otros programas de voluntariado, sean al interior de otras iniciativas inscritas al interior de la Iglesia Católica, o de otras semejantes carácter no confesional.

## Metodología

Para lograr el objetivo principal, se realizó la investigación en dos tiempos:

1. *Primer tiempo:* Dirigido a explorar la opinión y valoraciones de los ex voluntarios. Para ello, se llevó a cabo una encuesta por internet mediante la cual pudimos “asomarnos” a sus experiencias de vida y saber qué es lo que piensa el voluntario. Analizamos, si a su modo de ver, la experiencia del voluntariado incrementó la inteligencia emocional, y contribuyó a su maduración psico-afectiva, y en caso de que así fuese, identificar las actividades que a su juicio hicieron posible este desarrollo y crecimiento personal.
2. *Segundo tiempo:* A partir de los resultados obtenidos, trataremos de crear un programa o guía de formación que ayude en el desarrollo de la inteligencia emocional y la maduración psico-afectiva de los futuros voluntarios que participen en el programa.

Para el primer tiempo, o etapa, se realizó una encuesta a través de internet utilizando los procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas y valoraciones subjetivas que nos permitan concluir si el voluntariado ayuda en la transformación personal, y en el caso de que esta respuesta sea positiva, se nos indiquen algunas pistas para identificar cuáles son las actividades que contribuyen en mayor medida a su desarrollo. El programa que utilizamos fue “Sphinx Online”<sup>11</sup>. Este programa informático nos ofrece la ventaja de poder obtener información en tiempo real a través de todo el mundo, en formularios de encuestas multilingües.

El cuestionario dispuso de preguntas cerradas y abiertas, entendiendo por preguntas cerradas, aquellas cuyas posibles respuestas ya están establecidas de antemano y el entrevistado se limita a elegir entre una o varias. Las mismas pueden ser dicotómicas es decir, sí o no; o lista de respuestas, en donde ellos pueden elegir, la o las que prefieran. En el caso de las preguntas abiertas el encuestado tiene la opción de responder lo que quiera mediante texto libre (Rubio María José & Varas Jesús, 2004).

Debido al carácter internacional del universo poblacional a encuestar, se difundió en dos versiones: en inglés y en español, ver Anexo 5. Se puede consultar la versión on-line en el siguiente link: <http://educ.sphinxonline.net/v4/s/ht8rsj>.

Después de obtener la información básica sobre los voluntarios, la encuesta se enfocó en recoger una visión retrospectiva, que le ayudase al ex voluntario a recordar la experiencia que vivió durante su voluntariado; la segunda parte, estudió si el voluntariado contextualiza la inteligencia emocional en el marco de su experiencia. Como es natural, se incluyeron aquellas variables socio demográficas que nos permitieran recoger el “background” personal de los encuestados y que nos sirvieron para analizar y tratar de explicar la variabilidad en las experiencias vividas por unos y otros.

---

<sup>11</sup> Ver: <https://en.lesphinx-developpement.fr/>

## Diseño del Cuestionario y Desarrollo del instrumento de recolección de datos

La encuesta se respondió en línea, con la posibilidad de contestar en inglés o español, según prefiera la persona que respondiese. Se trató de un cuestionario formado por 82 preguntas, repartidas en preguntas abiertas y cerradas.

La estructura del mismo, se muestra en la siguiente Tabla 16:

**Tabla 16: Estructura del cuestionario a los ex voluntarios**

<b>Objetivo</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Análisis Demográfico</b>	De la # 1 a la # 7
<b>Análisis retrospectivo de la experiencia del voluntariado</b>	De la # 8 a la # 40
<b>Marco Teórico - Autoconocimiento</b>	De la # 41 a la # 50
<b>Marco Teórico – Autogestión</b>	De la # 51 a la # 61
<b>Marco Teórico – Con respecto al conocimiento social</b>	De la # 62 a la # 69
<b>Marco Teórico – Con respecto al comportamiento con otras personas</b>	De la # 70 a la # 83
<b>Información Adicional</b>	De la # 84 a la # 90

*Tabla 16: Creación propia*

Para que la encuesta no resultase demasiado fatigosa de responder, y las personas mantuvieran la motivación durante su cumplimentación, procuramos no exceder de un tiempo que se estimaba aproximadamente en 20 minutos para lograr responder a todas las preguntas.

## Prueba piloto para validación del cuestionario

Se realizó una prueba piloto para ver si el cuestionario funcionaba correctamente o si se necesitaba algún tipo de modificación. Esta prueba piloto se realizó con los ex voluntarios del programa Salesiano del Oeste de los Estados Unidos, con quienes tenemos una vía de acceso más fácil: se envió un correo electrónico a más o menos 30 exvoluntarios. Al mismo tiempo se pidió que la encuesta fuera revisada por los encargados del voluntariado Salesiano a nivel

mundial y por los responsables del voluntariado en el Este de los Estados Unidos, España, Austria, Ecuador y Eslovaquia.

Una vez recibida la retroalimentación, se procedió a realizar las correcciones necesarias y empezó la estrategia de recolección de información a nivel mundial. Para poder llegar al mayor número posible de exvoluntarios se pidió a los responsables del voluntariado en diferentes países del mundo que nos ayudasen enviando un correo electrónico que motivara a su participación.

Para ofrecer un “plus” de motivación a los responsables del departamento del voluntariado en los diferentes países, nos comprometimos a enviar un resumen de los análisis encontrados en la investigación. Este análisis fue enviado una vez que la recolección de datos fue concluida. Se puede apreciar este resumen en el Anexo 6.

### *Modelo de correo electrónico para invitar y motivar la participación*

A continuación, ofrecemos el modelo del texto con el cual correo electrónico que se envió a los responsables del voluntariado fueron convocados. Este correo fue enviado en inglés y español.

*¡Hola (nombre de la persona)!*

*Te envío un gran saludo esperando que te encuentres bien en todas tus actividades.*

*Te cuento que estoy estudiando un Doctorado en Sociología y el tema de investigación que he decidido es el desarrollo de la inteligencia emocional en las personas que han realizado el Voluntariado Salesiano, la idea de esta investigación es poder analizar la percepción de los exvoluntarios para así poder realizar una retroalimentación que mejore el programa del voluntariado si este fuera el caso.*

*El estudio lo estoy realizando a nivel mundial, tengo ya personas comprometidas en Ecuador, Austria, Eslovaquia, Italia, Estados Unidos, Brasil y España. Me gustaría contar con México dentro de estos países.*

*¿Qué es lo que pido?*

- *Que por favor motives a tus exvoluntarios a tomar una encuesta a través del internet, el link donde se puede tomar la encuesta es: <http://educ.sphinxonline.net/v4/s/ht8rsj> y más o menos la encuesta se demora 20 minutos.*

- *Que envíes el número de personas a las cuales les enviaste esta encuesta, así podemos hacer un análisis estadístico de cuantas personas han respondido.*

*¿Qué es lo que te ofrezco a cambio de esta ayuda?*

- *Cuando tenga los resultados generales yo te los envío para que tú puedas ver qué es lo que piensan los voluntarios*
- *Si tú ves conveniente, puedo visitarles y así puedo presentar los resultados al equipo de pastoral juvenil o animación misionera.*
- *Al terminar mi estudio doctoral, te enviaría el PDF de mi tesis. Dios quiera allí propondré un programa de formación para los voluntarios.*

*Como te puedes dar cuenta este es un estudio que puede ayudar muchísimo a futuros voluntarios. Por favor avísame si me puedes ayudar enviando el link a todos tus exvoluntarios.*

*Me despido con una oración a Ma. Auxiliadora esperando saber de ti pronto,*

*Un abrazo*

## Justificación del tamaño de la muestra

Con respecto a la muestra, nuestro objetivo fue conseguir el máximo número de respuestas posibles de entre el universo de potenciales encuestados. Desgraciadamente, la congregación salesiana no dispone de un fichero con los datos de las personas que a lo largo de los años han participado en programas de voluntariado. Considerando pues que no existe un censo de voluntarios, ni se conoce a ciencia cierta el número total de personas que han participado en los programas de voluntariado salesiano a lo largo de los años a nivel mundial, no se realizaron cálculos para tratar de estimar previamente un tamaño óptimo de la muestra, sino que nuestro objetivo consistió básicamente en conseguir llegar al mayor número de destinatarios que fuese posible, buscando, eso sí, que la muestra finalmente obtenida fuera heterogénea y diversa, tanto en su procedencia nacional, como en el tipo de experiencias de voluntariado que pudiera reflejar.. Posteriormente intentamos fijar la bondad del ajuste de la muestra finalmente obtenida, respecto del conjunto universo de destinatarios a los que les llegó nuestro correo de invitación, que para este caso fueron 3,886 direcciones electrónicas que conseguimos recopilar

mediante consulta a los responsables nacionales de algunos países que pudieron conseguir el permiso para facilitárnoslas.

Posteriormente, a la consulta formal realizada al responsable del voluntariado salesiano a nivel mundial, se estimó que más o menos 8,000 personas habían participado en el programa de voluntariado salesiano desde su creación, por lo que se acepta es cifra como la que corresponde al universo poblacional global no discriminado. Considerando lo anterior, y puesto que se envió un correo electrónico a 3,886 direcciones, podemos calcular que la invitación fue gestionada para el 48.57% del universo empírico previamente estimado.

## Determinación del tamaño estadístico de la muestra en base a población finita

Conforme al valor de 8.000 individuos, dado a la variable población universo no discriminada (N), y cuyo valor se ha sustentado por las razones explicadas en el párrafo anterior, se seleccionó el método estadístico de cálculo muestral para la determinación de una muestra a partir de una población finita, basados en la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1) E^2 + Z^2 pq}$$

En donde las variables y sus contenidos corresponden de la siguiente manera:

VARIABLES	DESCRIPCIÓN	VALORES
N	Tamaño de la población	8.000
Z	Nivel de confianza	95,50%
E	Margen de error	4,50%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	Probabilidad de fracaso	50%
N	Tamaño de la muestra resultante	?

## RESULTADO

En la hipótesis de  $p=50\%$  y con el margen de confianza  $Z$  del  $95.5\%$  (Rubio María José & Varas Jesús, 2004, p. 325) con una población de  $N = 8,000$  personas, aplicando un margen de error del  $4,5\%$ , la ejecución matemática de la fórmula nos arroja como resultado: que se requiere una **muestra mínima de 381 voluntarios** que respondan nuestra encuesta, para que la investigación resulte razonablemente fiable.

### **Resultado: n= 381 encuestas válidas como mínimo**

Adicionalmente, cabe destacar que, en una primera estimación, y sin considerar los datos estadísticos, se valoró como potencial éxito conseguir al menos 200 respuestas a nivel mundial, evaluando todas las dificultades que un levantamiento de datos de gran escala geográfica implicaba. Pero, para nuestra satisfacción y el bienestar del proyecto, logramos conseguir 438 respuestas válidas, procedentes de 28 diferentes países de origen. Otra información relevante e interesante para nosotros, que da cuenta de la amplia variedad de experiencias recogidas en nuestro sondeo internacional, es el hecho de que estos voluntarios hayan servido como voluntarios en 66 países distintos, desde 1980 hasta el 2015.

Los destinatarios de nuestro cuestionario se encuentran repartidos por todo el mundo, y muy particularmente, se concentran en los siguientes países: Estados Unidos, México, Perú, Ecuador, Brasil, Uruguay, Argentina, España, Austria. Para hacerles llegar el cuestionario, y garantizarnos la veracidad de las respuestas, nos hemos tomado el trabajo, de entrar en contacto con los líderes responsables del programa de voluntariado en cada país.

Además de ello, se contó también con el apoyo del departamento de Misiones Salesianas; quienes son el canal para enviar correos electrónicos a todos los encargados de la animación misionera a nivel global, pidiéndoles que motivasen a los exvoluntarios para que participaran en esta investigación. Como se puede apreciar, en este complejo levantamiento de información intervinieron, voluntades y distintos niveles de jerarquía del Voluntariado Salesiano, sin cuyo apoyo no hubiera sido posible obtener la cantidad de información adecuada para el análisis estadístico requerido.

Se planificó que los resultados de esta encuesta online se tabulasen de manera electrónica con el mismo programa, y posteriormente fueran sometidos a análisis estadísticos desde el programa informático especializado SPSS, y a un análisis cualitativo de las respuestas escritas

en texto libre que nos enviaron los voluntarios como contestación a las preguntas abiertas que realizamos con la última versión disponible del programa NVivo.

### Aplicación del instrumento de recolección de datos

La encuesta permaneció abierta durante dos meses; después de esta primera carta se esperó más o menos una semana y media, antes de enviar una segunda carta para motivar que se siguiera participando. Esta segunda carta incluyó un pequeño resumen de las respuestas que se habían obtenido hasta el momento. Este pequeño avance de resultados sirvió para que los encargados del voluntariado insistieran en la participación de los exvoluntarios, al confirmarles la utilidad de nuestra investigación para su propio trabajo de promoción del voluntariado.

La diseminación del cuestionario, si bien estuvo enfocada a los encargados del voluntariado en los diferentes países, se acompañó también de mensajes motivando los participantes para que también fueran ellos mismos quienes la reenviaban a sus amigos y conocidos que hubieran participado en programas de voluntariado salesiano, con lo que se conseguía un efecto a modo de “bola de nieve”.

Teniendo en cuenta que no se puede establecer una tasa de respuesta efectiva, puesto que se desconoce el tamaño del universo real y el marco muestral, creemos que se debe primar la consecución del mayor número de respuestas posibles sobre cualquier otro criterio de muestreo adicional que pudiera establecerse de antemano.

Los países y las personas a los cuales se enviaron esta encuesta intencionalmente son los siguientes expresados en la Tabla 17:

**Tabla 17: Países a los que se ha enviado la invitación a participar.**

País	Responsable	Ex Vol.	Nota
<b>Austria</b>	Peter Rinderer	463	
<b>Alemania</b>	Benedict Steilmann	317	
<b>USA VIDES</b>	Sr. Gloria Mar	277	
<b>USA SLM</b>	Adam Rudin	265	
<b>España</b>	Azucena Monge	201	

<b>Oficina de Misiones Roma</b>	P. Martin Lasarte	100	Voluntarios que han hecho su experiencia en Angola
<b>México</b>	P. Francisco Cervantes	36	
<b>Chile</b>	Fredy Ayala	27	
<b>Ecuador</b>	P. Robert García	2,200	Información obtenida del ANS
<b>Brasil</b>	P. Thoniho Ramos		No hay Base de datos
<b>Bolivia</b>	P. Juan Aparicio		No hay Base de datos
<b>Perú</b>	P. Humberto Chávez		No hay Base de datos
<b>Costa Rica</b>	P. Elias Calvo		No hay Base de datos
<b>Argentina</b>	P. Tono Felei		No hay Base de datos
<b>Paraguay</b>	P. Francisco Miranda		No hay Base de datos
<b>Venezuela</b>	Gabriel Diaz		No hay Base de datos
<b>Eslovaquia</b>	P. Peter Jacko		No hay Base de datos
<b>Italia</b>	P. Guido Errico		No hay Base de datos
	<b>TOTAL</b>	<b>3,886</b>	

*Tabla 17: Creación propia*

Se podría asumir como universo real a 3,886 exvoluntarios a los que se han enviado esta encuesta, lamentablemente no existen datos concretos sobre el número exacto de voluntarios que han sido enviados por los salesianos a nivel mundial, por lo que se asume una estimación de 8,000 voluntarios, tal y como se explicó en párrafos anteriores.

Por otra parte, el P. Miguel Lazarte, quien trabaja en el departamento de Animación Misionera a nivel mundial, nos ayudó enviando un correo electrónico a todos los Delegados de la Animación Misionera y de Pastoral Juvenil de más de 134 países. Hay que tomar en cuenta que no en todos los países existe un programa organizado de voluntariado; no obstante este correo masivo es importante para empezar a crear una expectativa frente a los resultados del estudio.

## Recursos

Se ha contado con el apoyo de la Congregación Salesiana a nivel mundial. Este factor nos brinda acceso a voluntarios en todo el mundo. Agradecemos infinitamente también el contar con el apoyo de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid y particularmente con el Departamento de Sociología y Trabajo Social, así como con el de la Unidad de Estudios Sociales, que nos ayudó en el diseño del trabajo de campo.

El respaldo de esta prestigiosa institución, no solo establece la seriedad con la que las investigaciones se están realizando, sino que garantiza que los resultados serán de gran aporte a la sociedad y ayudarán a mejorar la situación de vida de muchas personas que están siendo impactadas por el programa de voluntariado a nivel mundial.

Para realizar esta investigación los Salesianos del Oeste de los Estados Unidos y la parroquia de Santo Domingo Savio en Bellflower California han otorgado un año sabático con sueldo al autor de esta tesis. Todos los gastos incurridos en el desarrollo de esta tesis han sido solventados por el mismo investigador.

## Cronograma de actividades

A continuación la Tabla 18, presenta el cronograma de actividades que se siguió para la recolección de datos.

**Tabla 18: Cronograma de actividades.**

<b>Semana</b>	<b>Actividad</b>
<b>Semana 1 – 20</b>	Generación del marco teórico
<b>Semana 21-23</b>	Preparación de la encuesta
<b>Semana 23-24</b>	Prueba Piloto
<b>Semana 25</b>	Mejora de la encuesta
<b>Semana 26</b>	Envío de la carta de invitación
<b>Semana 27</b>	1ra motivación con envío de los primeros resultados preliminares
<b>Semana 28</b>	2da motivación con envío de los segundos resultados preliminares
<b>Semanas 29-34</b>	Análisis de datos
<b>Semana 35</b>	Envío del reporte ejecutivo a los participantes
<b>A partir de la Semana 36</b>	Grupos de discusión / Conferencias

*Tabla 18: Creación propia*

## 4. Resultados obtenidos

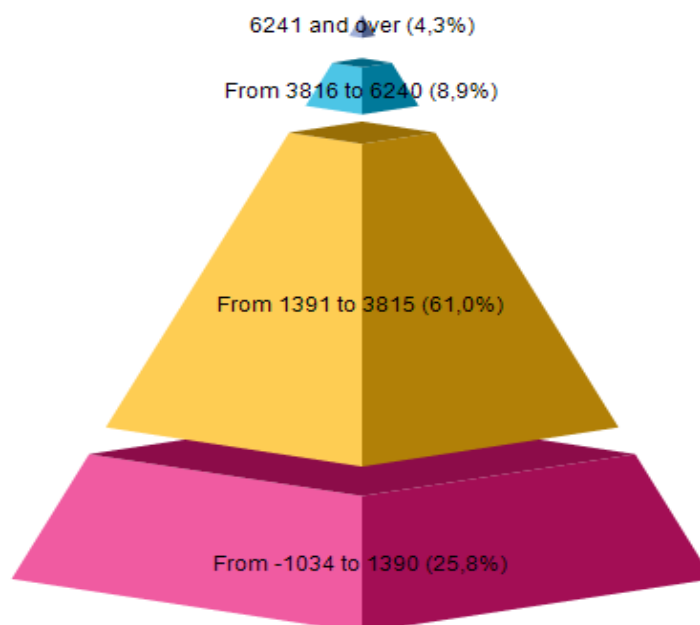
Nos gustaría empezar la redacción y el análisis de los datos recogidos en esta encuesta, presentando la siguiente información que nos ha parecido asombrosa, ya que los 438 participantes de la encuesta han invertido un promedio de 43,38 minutos respondiendo el cuestionario, lo que sumando entre todas las personas que contestaron esta encuesta nos da un total de tiempo invertido de 13,19 días. Esta información es importante ya que un individuo en condiciones normales no invierte tanto tiempo en una encuesta si no tiene un interés concreto (Sheehan, 2001).

**Tabla datos 1: Tiempo para la entrada de datos**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>From -1034 to 1390</b>	113	25,8%
<b>From 1391 to 3815</b>	267	61%
<b>From 3816 to 6240</b>	39	8,9%
<b>6241 and over</b>	19	4,3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

\* Valores presentados en segundos.

**Gráfico 1: Tiempo que tomo responder la encuesta**



*Gráfico 1: Tiempo que tomó el responder la encuesta*

El hecho de que los voluntarios hayan invertido tanto tiempo en responder la encuesta nos lleva a investigar cuáles fueron los beneficios que ellos obtuvieron de esta experiencia, el análisis de esta premisa se reflejará en el desarrollo del análisis de las preguntas de la encuesta aplicada.

La encuesta se planteó de manera anónima desde el inicio, sin embargo, en la parte final de la encuesta, se ofreció la opción de decir el nombre del encuestado, y estos fueron los resultados:

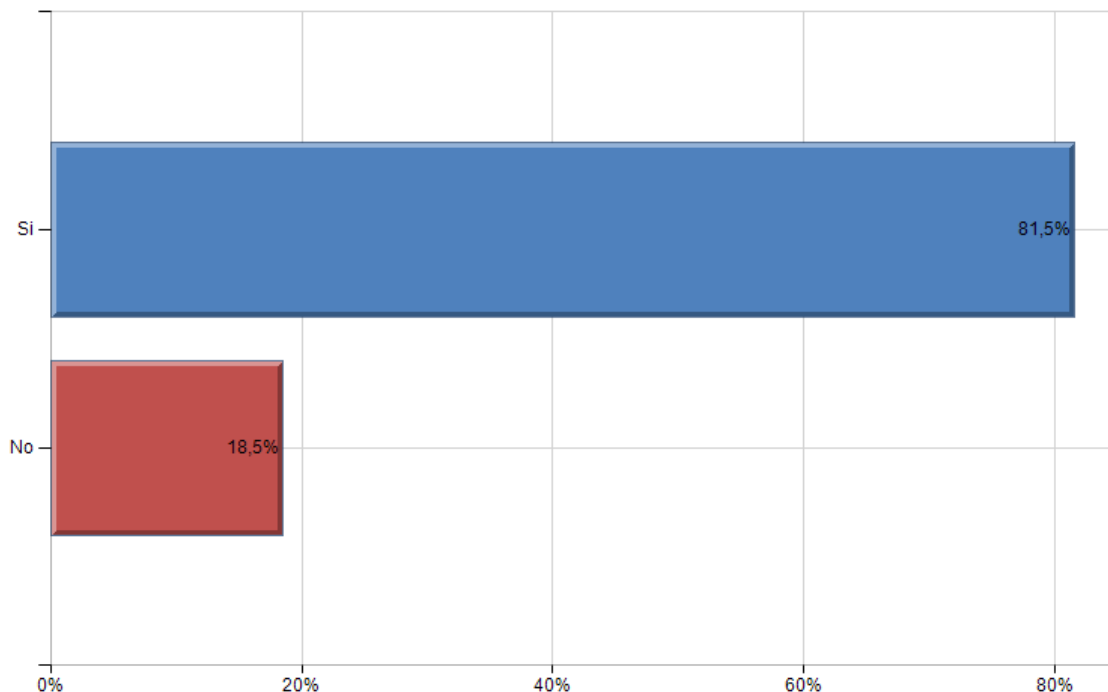
**Tabla datos 2 - ¿Te gustaría darnos tu nombre y correo electrónico para enviarte los resultados?**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	357	81,5%
<b>No</b>	81	18,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

**Gráfico 2: Nivel de preferencia de anonimato de los encuestados**



*Gráfico 2: Nivel de preferencia de anonimato*

Como podemos apreciar, el 81,5% de los encuestados, no tuvieron inconveniente en salir del anonimato y prefirieron dar sus nombres y datos de contacto. Por las características de esta Investigación-Acción, la información nominal que nos facilitaron los entrevistados, constituye una enorme riqueza de cara al futuro, para tratar de armar y dar continuidad a la red de colaboradores exvoluntarios salesianos a escala mundial.

También al final del cuestionario se les pidió que expresaran su deseo de ser contactados posteriormente como consultores y las respuestas fueron las siguientes

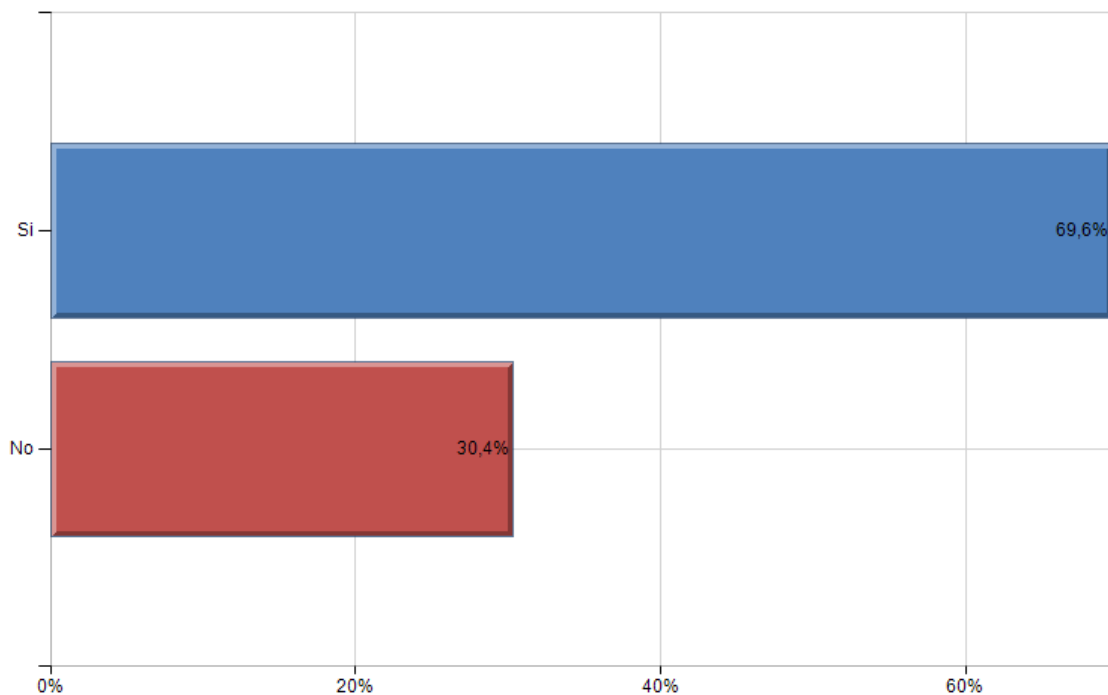
**Tabla datos 3: En el caso fuese necesario, ¿te gustaría ser consultor en este estudio? ¿Podemos Contactarte?**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	305	69,6%
<b>No</b>	133	30,4%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

**Gráfico 3: Nivel de deseo de participar en una consultoría posterior**



*Gráfico 3: Nivel de preferencia de participar posteriormente como consultor*

El 69,6 % de los encuestados son personas que desean seguir vinculados al programa, por lo menos como consultores; mientras que el 30,4% han participado en este estudio, pero prácticamente han dado un cierre a su experiencia con esta colaboración.

La encuesta se aplicó en línea y de manera digital, de modo que hemos querido conocer el equipo electrónico que utilizaron.

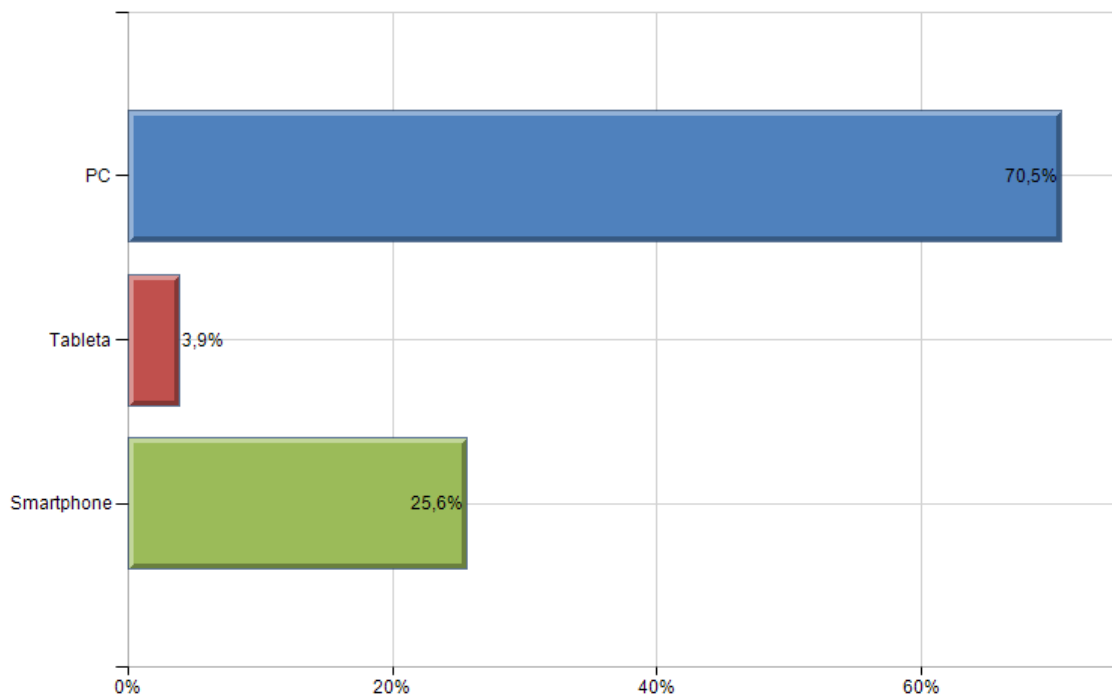
**Tabla datos 4: Aparato usado para la toma de datos**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>PC</b>	309	70,5%
<b>Tableta</b>	17	3,9%
<b>Smartphone</b>	112	25,6%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : PC**

**Gráfico 4: Equipo electrónico utilizado para la toma de datos**



*Gráfico 4: Equipo utilizado para la entrada de datos*

Como podemos apreciar la mayoría equivalente al 70,5% utilizó su PC para desarrollar su encuesta, pero llama mucho la atención que el 25,6% lo realizó desde un smartphone, indicando que en el nivel de nuestros encuestados no son ajenos a la tecnología, sino todo lo contrario, y que probablemente, esta vía de interconexión y contacto debería ser mucho más aprovechada por los responsables del programa, especialmente en su trabajo con los más jóvenes.

## Análisis demográfico

### Análisis del perfil de los encuestados de la Investigación

Para desarrollar este enunciado, me he permitido plantear una interrogante directriz: ¿Quiénes son las personas que participaron en esta encuesta?

Es importante conocer a las personas y consolidar las características de las mismas a través de variables cuantitativas que nos permitan establecer tendencias, válidas al momento de exponer las conclusiones.

### Idioma de la respuesta

Como premisa inicial presento los idiomas en los que los participantes llenaron las encuestas, independientemente de que efectivamente sea este su idioma natal.

**Tabla datos 5: Idioma en el que el encuestado llena la encuesta**

	<b>Nº de ocurrencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>ES</b>	247	56,4%
<b>EN</b>	191	43,6%

**Los elementos subrayados representan elementos destacables entre los más citados**

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Número total de elementos : 438 ; Número de elementos  
diferentes : 2 ; El elemento más citado : ES**

### Gráfico 5: Idioma de las respuestas

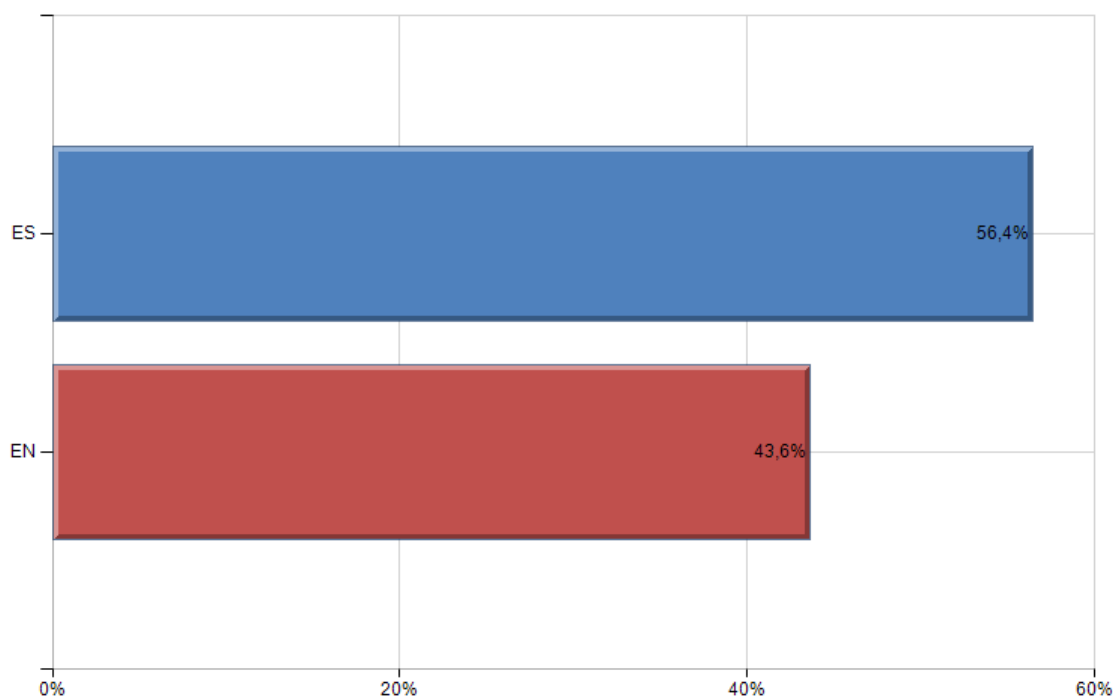


Gráfico 5: Nivel de preferencia de participar posteriormente como consultor

El 56,4% de los encuestados lo hizo en idioma español y a pesar de que el cuadro nos muestra que el 43,6% restante respondió en inglés, hemos encontrado respuestas también en idioma portugués. Lo que brinda mayor valía a la diversidad idiomática de los encuestados. En la variable lengua materna, se amplía más este tema.

### Edad

Para analizar las edades de las personas que participaron en esta investigación se creó la siguiente escala: menores a 23 años de edad, es decir los que presuponemos han terminado la secundaria y están estudiando en la universidad o en su caso ya han terminado su formación universitaria.

Las personas de 24 a 29 años de edad, es decir jóvenes adultos que tendrían la oportunidad de realizar un postgrado. De 30 a 64 años las personas que están en la edad laboral y por último los mayores de 65 años que están en la edad de jubilarse.

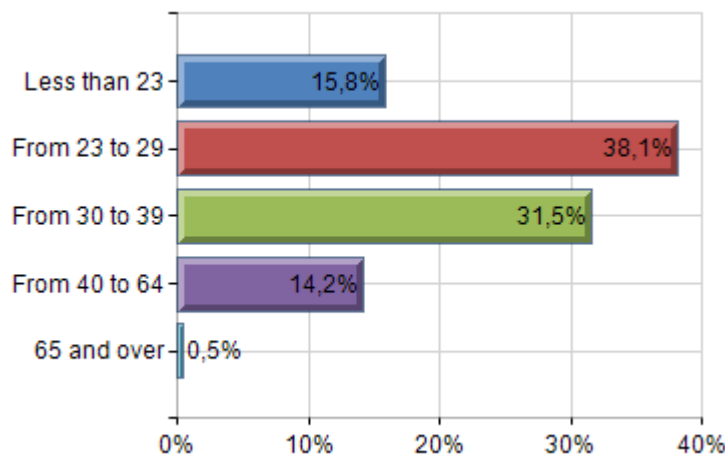
**Tabla datos 6: Age (Edad)**

	<b>NN</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Lessthan 23</b>	69	15,8%
<b>From 23 to 29</b>	167	38,1%
<b>From 30 to 39</b>	138	31,5%
<b>From 40 to 64</b>	62	14,2%
<b>65 and over</b>	2	0,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Effective responses : 438**  
**Response rate : 100%**

**Non-response(s) : 0**  
**Mean : 30.58 ; Median : 29 ; Standard deviation : 8.74 ; Min -**  
**Max : 18 - 71 ; Sum : 13396**

**Gráfico 6: Edad de los participantes**



*Gráfico 6: Edad de los participantes*

Como podemos apreciar el 38.1% son personas que tienen de 23 a 29 años, es decir personas que han terminado la universidad y están en una edad de empezar a trabajar o seguir estudiando un postgrado esta *“experiencia y me ayudó a decidir la carrera que quise estudiar”*, me dio *“una mejor perspectiva de lo que quiero ser en el futuro”*, *“I decided about my future job (pedagogic). It was hard but great experience for my relationship with my boyfriend. I made a huge amount of new friends. I realized what is important in my life”*.

El 45.7% son personas laboralmente activas, es decir que están en la edad de trabajar y poner en práctica todas las experiencias adquiridas en el Voluntariado Salesiano “*mayor crecimiento personal, espiritual, así como mejora las habilidades profesionales y lograr mayor seguridad*”, “*I got to know a different culture. I got more self-confidence, which is needed as a teacher. I got a different view on the world... I learned to accept that people think differently than I do, and that either my opinion or their opinion must be right. I learned that I could do more things as I thought I could do... Just trying it and it worked even if I thought I could not do it... I learned that things are good even if they are not perfect... I was a perfectionist before ;-)*”.

Muchas de estas personas gracias al voluntariado han logrado definir su vocación laboral “*La experiencia me ayudó mucho en mi carrera como psicólogo*”, “*Gave me time away from 'normal' life to get some perspective. Developed skills: confidence, organizational, timekeeping, presenting, interpersonal, reflecting etc. Affirmation of my ability as a youth worker/minister from visiting school staff and community*”.

Después de tener clara la edad que tienen los participantes que tomaron esta encuesta, la pregunta que viene a la mente es: ¿Cuántos años tenían cuando hicieron el voluntariado? Si bien esta pregunta no estaba en la encuesta, se la puede deducir fácilmente con la siguiente información:

Año en que se realizó la experiencia del voluntariado = Año de la Experiencia

Edad Actual = EA (Dato otorgado en la encuesta)

Año en que se tomó la encuesta = 2016

Edad en la que realizaron el voluntariado = Edad en la experiencia

Se aplicará la siguiente fórmula:

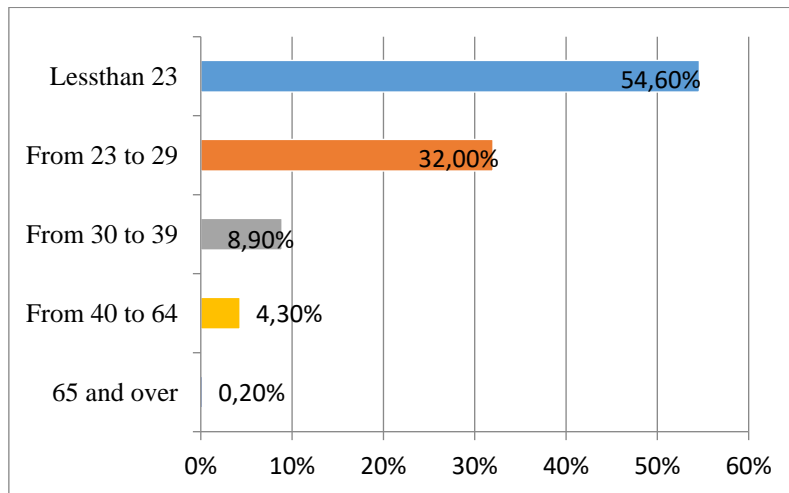
$$\text{Edad en la experiencia} = EA - (2016 - \text{Año de la experiencia})$$

Los resultados de esta fórmula se expresan en el siguiente Tabla datos 6A:

**Tabla datos 6A: Edad calculada en que los participantes de la encuesta realizaron la experiencia**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Lessthan 23</b>	239	54.6%
<b>From 23 to 29</b>	140	32.0%
<b>From 30 to 39</b>	39	8.9%
<b>From 40 to 64</b>	19	4.3%
<b>65 and over</b>	1	0.2%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6A: Edad calculada en que los participantes de la encuesta realizaron la experiencia**



*Gráfico 6: Edad calculada en que los participantes de la encuesta realizaron la experiencia*

Como se puede verificar en la tabla, el 54.6% de los participantes realizaron la experiencia del voluntariado antes de cumplir los 23 años de edad. Esto es muy significativo por lo que se mencionaba anteriormente, la experiencia de voluntariado puede ayudar a que los jóvenes tengan una visión de futuro con respecto al tipo de trabajo que quieren hacer.

Otro dato importante es que el 86.6% de los encuestados realizaron su voluntariado antes de cumplir 30 años, con lo que se puede considerar este dato significativo para futuras inversiones, por ejemplo, en campañas orientadas de marketing y/o publicidad. Mientras que únicamente el 13.4% realizaron su voluntariado a partir de los 30 años de edad. Estamos por tanto ante una experiencia, esencialmente juvenil.

## Género

Con respecto al género podemos decir que existe un 9.6% más de mujeres que participaron en esta investigación, esto se puede verificar en los gráficos y tablas que se presenta a continuación. Sin embargo, no sería prudente traducir esta respuesta al número de personas que participan de hecho en la experiencia del voluntariado, pudiera ser que, en este caso concreto, las mujeres sean más entusiastas que los hombres en responder al cuestionario. Para saber el número concreto de hombres o mujeres que participan en el voluntariado, se recomienda utilizar datos históricos.

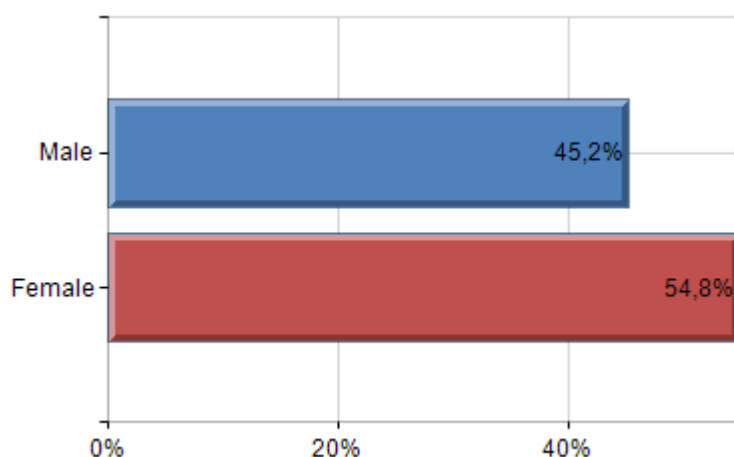
**Tabla datos 7: Gender (Género)**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Male</b>	198	45,2%
<b>Female</b>	240	54,8%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Effective responses : 438**  
**Response rate : 100%**

**Non-response(s) : 0**  
**The most quoted modality : Female**

**Gráfico 7: Participación por género en el voluntariado**



*Gráfico 7: Participación por género en el voluntariado*

## Estatus marital

Al hablar del estatus marital se encuentra que el 59.8% de las personas que respondieron la encuesta están solteras, mientras que el 28.8% se encuentran casados y el 4.3% están cohabitando. El 5.5% son religiosos o consagrados.

Un tema tangente a la investigación, que podría inclusive ser motivo de un estudio aparte, es comprobar la hipótesis de: Si el Voluntariado Salesiano ayuda a que las personas desarrollen un matrimonio más duradero, para lo cual sería necesario realizar un estudio longitudinal y esperar aún unos años más.

Investigamos a las personas divorciadas y nos damos cuenta de que son personas mayores de 40 años y casualmente todos ellos hicieron su experiencia de voluntariado después de los 36 años de edad. Varias preguntas salen de esta afirmación ¿Será que se divorciaron antes de hacer la experiencia de voluntariado?, ¿Si hubieran vivido una experiencia de voluntariado antes de casarse, se hubieran divorciado? Estas son preguntas muy interesantes que podrían intentar responderse, como se mencionó antes, en futuras investigaciones.

A primera vista, llama la atención con respecto a los religiosos y consagrados, que el 91.6% realizaron la experiencia de voluntariado cuando tenían menos de 26 años de edad y por lo que se puede apreciar en primera instancia en la investigación, la decisión hacia una vida religiosa consagrada fue afirmada en la experiencia del voluntariado. Sería muy importante reforzar estos datos, al analizar cuáles fueron esos factores que ayudaron en la toma de decisión.

Con respecto a los solteros, con un propósito investigativo, asumiremos que, a partir de los 30 años de edad, ya todos deberían haberse casado, si esto fuera la realidad el 18% de los encuestados son mayores de 30 años y no se han casado aún. Nos lleva a preguntarnos: ¿Será que el voluntariado ha tenido alguna influencia en esta decisión, o será simplemente un reflejo de la tendencia general a retrasar la entrada al matrimonio en los países más desarrollados? Pregunta interesante para futuras investigaciones.

Según las tablas y gráficos que veremos a continuación podremos evidenciar que existe un mayor porcentaje de mujeres solteras y casadas con respecto a los hombres.

En el caso de las personas divorciadas se ve un mayor porcentaje de hombres divorciados que mujeres, claro está hay que mencionar que la diferencia es mínima. En el caso de las personas que están cohabitando nos podemos dar cuenta de que el porcentaje de mujeres que están cohabitando es dos veces más alto que el de los hombres. Y en el caso de los religiosos y consagrados podemos ver que tenemos un porcentaje mucho más alto en hombres.

**Tabla datos 8: Estado Marital (Marital Status / Gender)**

<b>Género</b> → <b>Estado civil</b> ↓	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>		<b>Total</b>	
	<b>Ef.</b>	<b>% Obs.</b>	<b>Ef.</b>	<b>% Obs.</b>	<b>Ef.</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Soltero / a</b>	114	57,6%	148	61,7%	<b>262</b>	<b>59,8%</b>
<b>Casado / a</b>	52	26,3%	74	30,8%	<b>126</b>	<b>28,8%</b>
<b>Divorciado / a</b>	4	2%	3	1,2%	<b>7</b>	<b>1,6%</b>
<b>Viudo / a</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En pareja</b>	7	3,5%	12	5%	<b>19</b>	<b>4,3%</b>
<b>Religioso/Consagrado</b>	21	10,6%	3	1,2%	<b>24</b>	<b>5,5%</b>
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>	<b>438</b>	

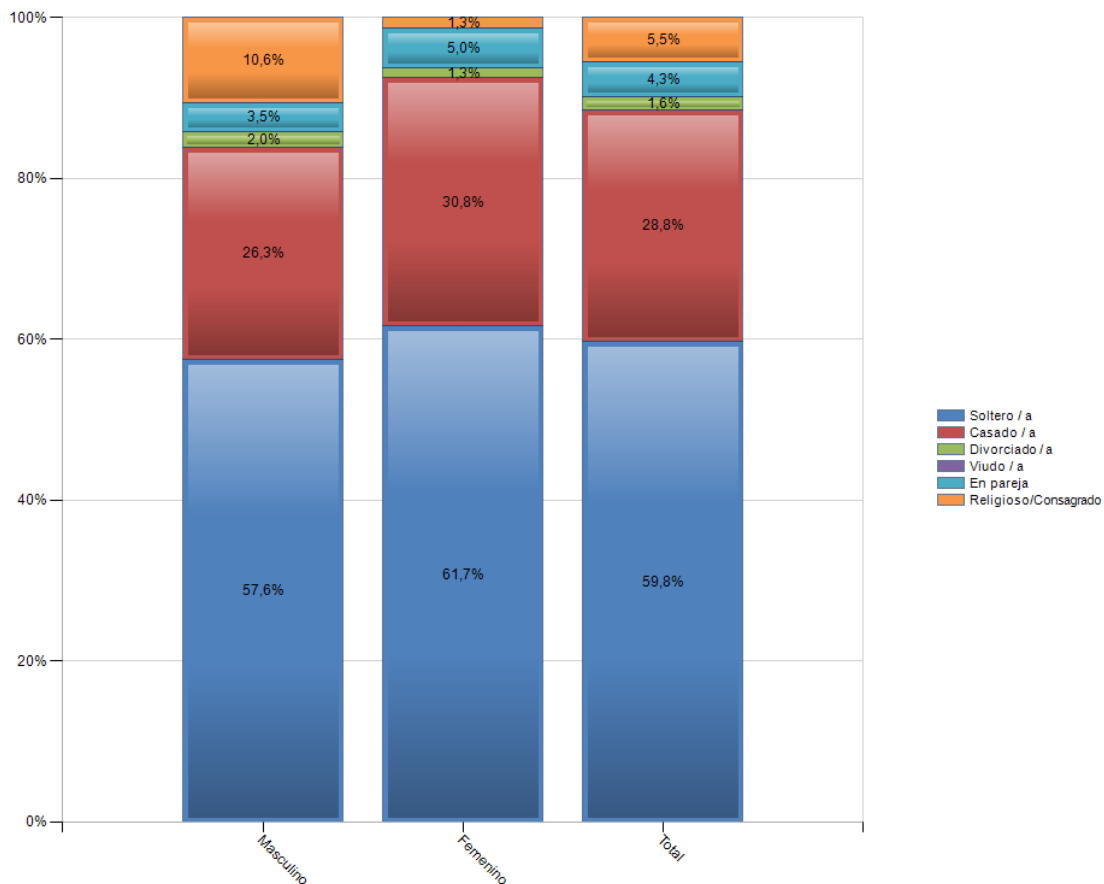
Porcentaje en cuanto al número de observaciones en columnas.

**Respuestas efectivas : 438**

**Sin respuesta(s) : 0**

**Tasa de respuesta : 100%**

**Gráfico 8: Estado civil de los encuestados**



*Gráfico 8: Estado civil de los encuestados presentados en género*

## Nacionalidad

Como se mencionó anteriormente, el alcance de la investigación fue internacional, por lo que esta variable es trascendente en nuestra investigación, y se ha logrado que exvoluntarios pertenecientes a 28 países, participen de esta encuesta.

A continuación, presentamos los voluntarios en relación a los países que participaron, y sus continentes, respondiendo a las preguntas 4 y 5 sobre su nacionalidad de origen:

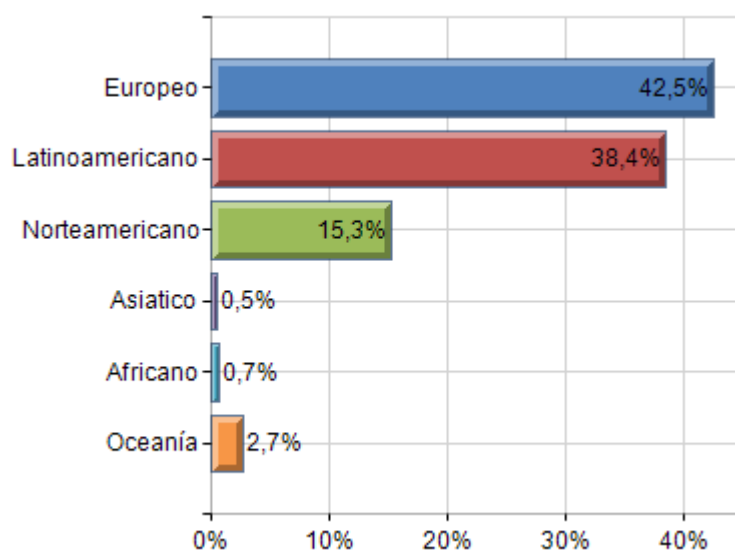
**Tabla datos 9: Nacionalidad (Nationality)**

No.		<b>N</b>	<b>%</b> <b>Obs.</b>
	<b>Europeo</b>	<b>186</b>	<b>42,5%</b>
1	<i>Austria</i>	34	7,8%
2	<i>Italy</i>	20	4,6%
3	<i>Slovackia</i>	10	2,3%
4	<i>Spain</i>	52	11,9%
5	<i>Polish</i>	14	3,2%
6	<i>British</i>	5	1,1%
7	<i>Czech</i>	21	4,8%
8	<i>German</i>	20	4,6%
9	<i>Portugal</i>	7	1,6%
10	<i>France</i>	2	0,5%
11	<i>Belgium</i>	1	0,2%
	<b>Latinoamericano</b>	<b>168</b>	<b>38,4%</b>
12	<i>Brazil</i>	12	2,7%
13	<i>Ecuador</i>	98	22,4%
14	<i>Mexico</i>	16	3,7%
15	<i>Argentina</i>	22	5%
16	<i>Bolivia</i>	4	0,9%
17	<i>Uruguay</i>	4	0,9%
18	<i>Chile</i>	4	0,9%
19	<i>Peru</i>	3	0,7%
20	<i>Venezuela</i>	3	0,7%
21	<i>Honduras</i>	1	0,2%
22	<i>Nicaragua</i>	1	0,2%
	<b>Norteamericano</b>	<b>67</b>	<b>15,3%</b>
23	<i>USA</i>	66	15,1%
24	<i>Canada</i>	1	0,2%
	<b>Asiático</b>	<b>2</b>	<b>0,5%</b>
25	<i>Philippines</i>	2	0,5%
	<b>Africano</b>	<b>3</b>	<b>0,7%</b>
26	<i>South Africa</i>	1	0,2%
27	<i>Angola</i>	2	0,5%
	<b>Oceanía</b>	<b>12</b>	<b>2,7%</b>
28	<i>Australia</i>	12	2,7%
	<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Podemos visualizar que el continente que más ha participado en esta investigación es Europa, de donde han participado personas de 11 países, siendo España el país con mayor número de encuestados, participando con 52 personas que han contestado a la investigación.

Latino América es el segundo continente con mayor participación; hay que mencionar que se considera Latino América a todos los países que tienen influencias del latín, desde México hasta el Cono Sur, aquí también participaron 11 países, de los cuales Ecuador se destaca con 98 participantes (en lo que influye, además de la historia más larga del programa de voluntariado, el hecho de que el propio investigador cuenta con muchos contactos personales valiosos en su país de origen) y por último tenemos los participantes norteamericanos, de donde participaron 67 personas.

**Gráfico 9: Continentes que participan en la investigación**



*Gráfico 9: Continentes que participaron en la investigación*

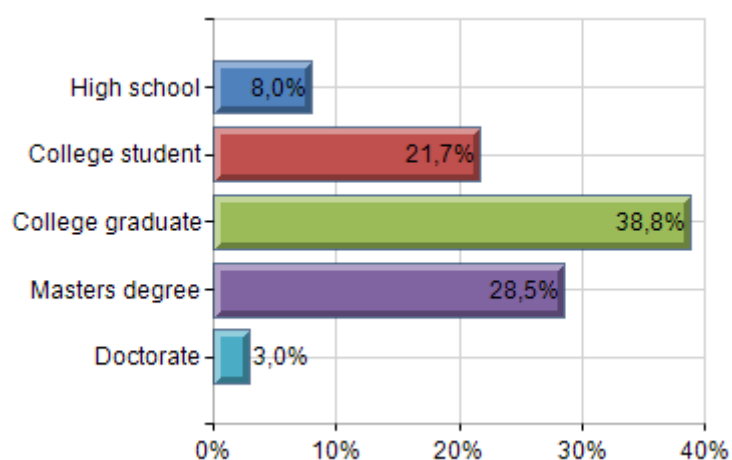
### Nivel educativo

Con respecto al nivel de educación que han completado las personas que contestaron la encuesta en la PREGUNTA 6, podemos decir que el 38.8% de los encuestados ha terminado la universidad, mientras que el 28.5% tiene un título de Master y el 21.7% todavía está estudiando la universidad; por último, un 3% ha logrado obtener un Doctorado.

**Tabla datos 10: Nivel Educativo (Education level completed)**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>High school</b>	35	8%
<b>Collegestudent</b>	95	21,7%
<b>Collegegraduate</b>	170	38,8%
<b>Masters degree</b>	125	28,5%
<b>Doctorate</b>	13	3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10: Nivel de estudios de los encuestados**



*Gráfico 10: Nivel de Estudios completados por las personas que respondieron las encuestas*

Cabe mencionar, que de los voluntarios que hicieron su experiencia hasta los 19 años, apenas el 10.45% no decidió continuar con los estudios universitarios. El 45.75% está estudiando la universidad, el 30.71% ya se graduó de la universidad, y el 11.76% ya tiene una Maestría. Lo que nos da una clara idea de que el voluntariado ayuda a que las personas se enfoquen la preparación profesional.

## Lengua materna

Sobre la lengua materna, se encontró en la investigación, al responder a la PREGUNTA 7, que existen 14 lenguas maternas habladas por las personas que realizaron el voluntariado. De estas lenguas la que más se habla es el español seguida por el inglés.

Cabe mencionar que el 53.7% de esta investigación fue respondida en español, el 42.7% en inglés y el 3.7% en portugués.

Presentamos un gráfico que indica estas lenguas.

**Tabla datos 11: Lengua materna (Mother Tongue)**

	Nº de ocurrencias	% Obs.
<b>Español</b>	211	48,2%
<b>Inglés</b>	78	17,8%
<b>Alemán</b>	55	12,6%
<b>Portugués</b>	24	5,5%
<b>Checo</b>	22	5%
<b>Italiano</b>	20	4,6%
<b>Polaco</b>	16	3,7%
<b>Eslovaco</b>	10	2,3%
<b>Tagalo</b>	3	0,7%
<b>Francés</b>	2	0,5%
<b>Euskera</b>	1	0,2%
<b>Quechua</b>	1	0,2%
<b>Coreano</b>	1	0,2%
<b>Vietnamita</b>	1	0,2%

Respuestas efectivas : 438

Sin respuesta(s) : 0

Tasa de respuesta : 100%

Corpus (número total de palabras) : 445 ; Léxico (número de palabras diferentes) : 15 ; La palabra más citada : Español

## País de ejecución del servicio de voluntariado

Un punto muy impresionante, debido a la magnitud de servicio, es dónde las personas que participaron en esta encuesta sirvieron como voluntarios. A continuación, una lista de todos los países en donde el Voluntariado Salesiano se ha hecho presente, según las respuestas ofrecidas en PREGUNTA 8:

**Tabla datos 12: Lugar -Place (country) where you experienced your volunteer**

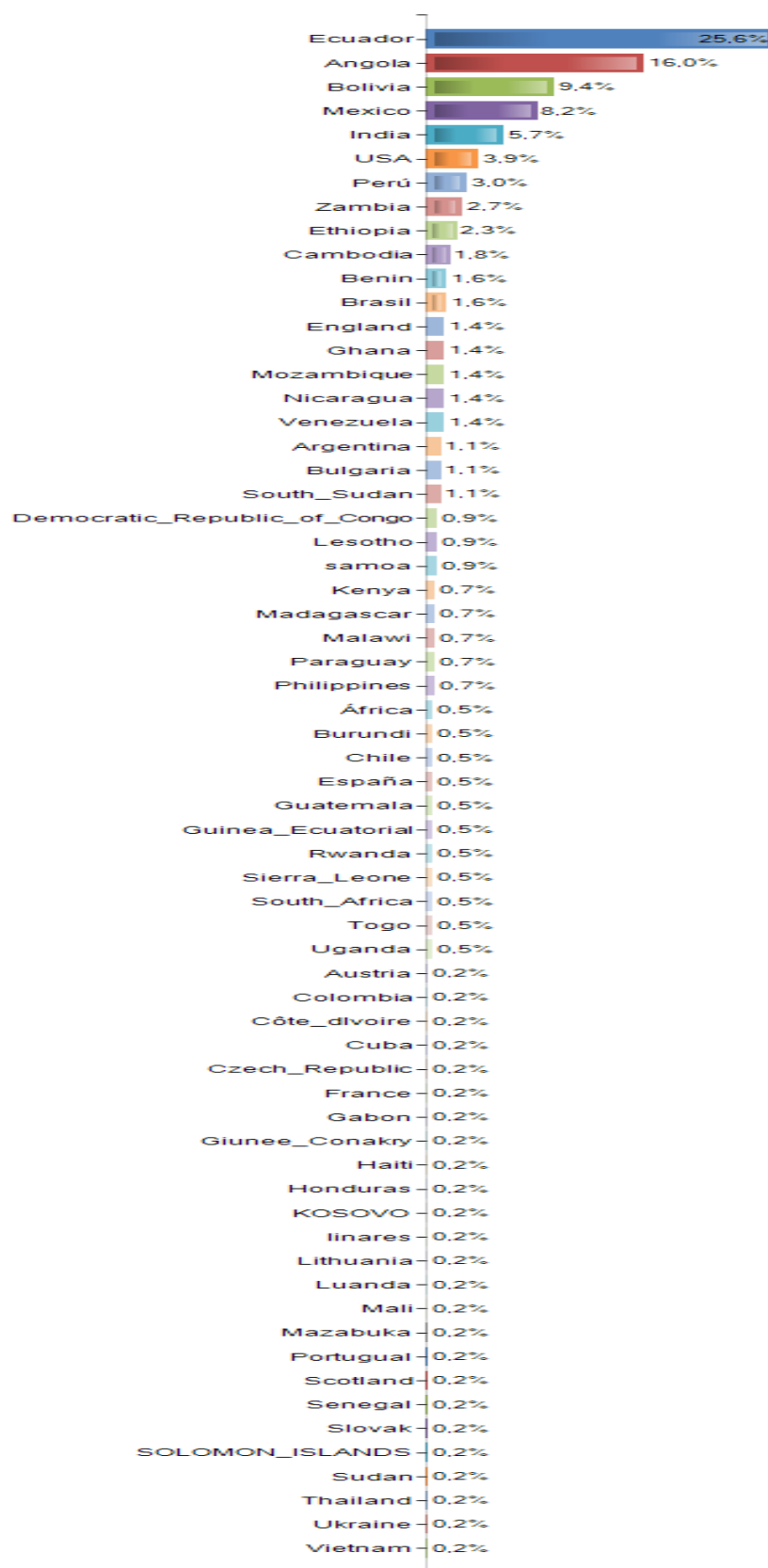
		No of instances	% Obs.
1	Ecuador	112	25,6%
2	Angola	72	16%
3	Bolivia	41	9,4%
4	México	36	8,2%
5	India	25	5,7%
6	USA	17	3,9%

7	Perú	13	3%
8	Zambia	12	2,7%
9	Ethiopia	10	2,3%
10	Cambodia	8	1,8%
11	Benin	7	1,6%
12	Brazil	7	1,6%
13	England	6	1,4%
14	Ghana	6	1,4%
15	Mozambique	6	1,4%
16	Nicaragua	6	1,4%
17	Venezuela	6	1,4%
18	Argentina	5	1,1%
19	Bulgaria	5	1,1%
20	South Sudan	5	1,1%
21	Democratic Republic of Congo	4	0,9%
22	Lesotho	4	0,9%
23	Samoa	4	0,9%
24	Kenya	3	0,7%
25	Madagascar	3	0,7%
26	Malawi	3	0,7%
27	Paraguay	3	0,7%
28	Philippines	3	0,7%
29	Burundi	2	0,5%
30	Chile	2	0,5%
31	Spain	2	0,5%
32	Guatemala	2	0,5%
33	Guinea Equatorial	2	0,5%
34	Rwanda	2	0,5%
35	Sierra Leone	2	0,5%
36	South Africa	2	0,5%
37	Togo	2	0,5%
38	Uganda	2	0,5%
39	Austria	1	0,2%
40	Colombia	1	0,2%
41	Côted Ivoire	1	0,2%
42	Cuba	1	0,2%
43	Czech Republic	1	0,2%
44	France	1	0,2%
45	Gabon	1	0,2%
46	Guinea Conakry	1	0,2%
47	Haiti	1	0,2%
48	Honduras	1	0,2%
49	Kosovo	1	0,2%
50	Linares	1	0,2%
51	Lithuania	1	0,2%
52	Luanda	1	0,2%

53	Mali	1	0,2%
54	Mazabuka	1	0,2%
55	Portugal	1	0,2%
56	Scotland	1	0,2%
57	Senegal	1	0,2%
58	Slovak	1	0,2%
59	Solomon Islands	1	0,2%
60	Sudan	1	0,2%
61	Thailand	1	0,2%
62	Ukraine	1	0,2%
63	Vietnam	1	0,2%
	Total	477	

Son un total de 63 países los que han sido servidos por los Voluntarios Salesianos, el país que más presencia ha tenido entre nuestros respondentes, es Ecuador, con 112 experiencias, hay que mencionar que Ecuador es conocido a nivel mundial por su voluntariado local, es decir los mismos jóvenes de Ecuador realizan el voluntariado en su país, si bien siempre son enviados a ciudades diferentes de donde ellos provienen.

Gráfico 12: Países donde se realizó el voluntariado



El segundo país en nuestra lista es Angola, aquí durante muchos años, tuvieron una persona encargada de acompañar a los voluntarios, esta persona es el P. Martín Lasarte, quien hizo un trabajo espectacular con los voluntarios, acompañándolos intencionalmente en tres instancias: **cuando llegaban a la experiencia con un programa de formación; a la mitad de la experiencia con un retiro;** y por último, **al final de la experiencia con una despedida.** Esta dinámica hizo que los voluntarios que habían trabajado en Angola se sintiesen bien acompañados, cuando el P. Martín envió el correo de invitación a participar en la encuesta se tuvo una respuesta bastante positiva, lo que nos demuestra que a través de un buen acompañamiento los voluntarios responden mucho más positivamente, una vez terminada la experiencia y mantienen vínculos positivos con quienes la hicieron posible.

El total que vemos al final de la tabla de 477, se explica debido a que un voluntario pudo haber servido en diferentes países en diferentes momentos, por esta razón tenemos más países servidos que participantes en las encuestas. Se ha definido que el 6.39% de las personas que realizaron la encuesta han participado en 2 o más experiencias; el responder a la pregunta de por qué han decidido extender su experiencia de voluntariado podría ser un motivo para futuras investigaciones.

El gráfico que vemos a continuación nos brinda una idea clara de toda la información histórica que esta investigación ha recopilado, podemos darnos cuenta de que el primer voluntario según estos datos realizó su voluntariado en 1980, es un español religioso que sirvió por 5 años en Ecuador, su nombre es Antonio García Flores. En 1983 un joven ecuatoriano que hoy es un religioso sirvió como voluntario en Ecuador y después de 8 años realizó su segunda experiencia Guinea Ecuatorial, su primera experiencia hizo que se motivase a consagrarse e ir a servir en África. El nombre de esta persona es Hernán Cordero y hasta el día de hoy, mientras se está escribiendo esta tesis, Hernán sigue de misionero en África.

### Año en el que se realizó el servicio

En la investigación no se consideró un determinado número de años atrás, para validar sus respuestas como idóneas para la presente investigación. Si bien es cierto que esta variable, puede influir ya que las condiciones de las comunidades han cambiado, y quizá factores que fueron determinantes en aquel tiempo; hoy, por la modernidad y el avance de la tecnología ya no lo son. Sin embargo, por ser la primera vez que se realiza un levantamiento de datos de tal

nivel, no se discriminó ninguna respuesta. Contemplando también que lo más importante es saber cuán influyente fue la experiencia en su vida, creemos que es lo correcto.

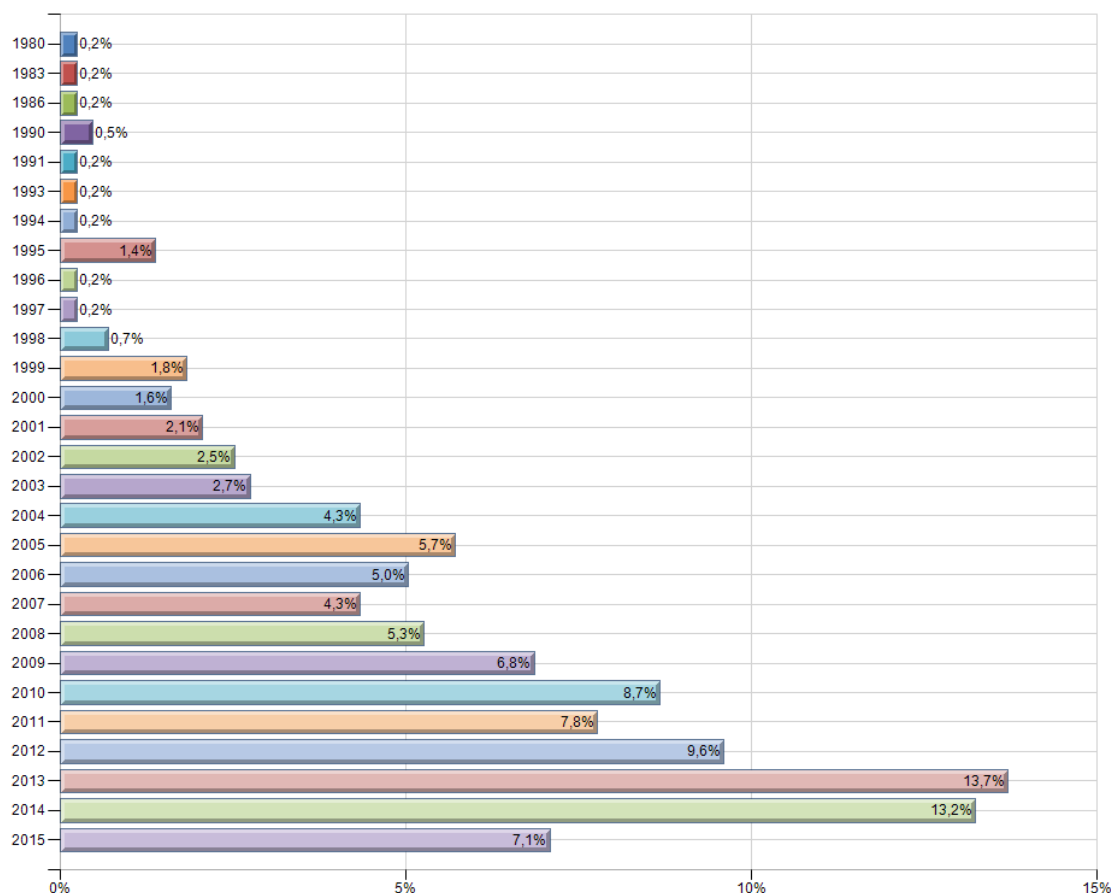
**Tabla datos 13: Año en el que se realizó el voluntariado (Ej. 1976)**

	<b>Nº de ocurrencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>1980</b>	1	0,2%
<b>1983</b>	1	0,2%
<b>1986</b>	1	0,2%
<b>1990</b>	2	0,5%
<b>1991</b>	1	0,2%
<b>1993</b>	1	0,2%
<b>1994</b>	1	0,2%
<b>1995</b>	6	1,4%
<b>1996</b>	1	0,2%
<b>1997</b>	1	0,2%
<b>1998</b>	3	0,7%
<b>1999</b>	8	1,8%
<b>2000</b>	7	1,6%
<b>2001</b>	9	2,1%
<b>2002</b>	11	2,5%
<b>2003</b>	12	2,7%
<b>2004</b>	19	4,3%
<b>2005</b>	25	5,7%
<b>2006</b>	22	5%
<b>2007</b>	19	4,3%
<b>2008</b>	23	5,3%
<b>2009</b>	30	6,8%
<b>2010</b>	38	8,7%
<b>2011</b>	34	7,8%
<b>2012</b>	42	9,6%
<b>2013</b>	60	13,7%
<b>2014</b>	58	13,2%
<b>2015</b>	31	7,1%

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Corpus (número total de palabras) : 469 ; Léxico (número de palabras diferentes) : 28 ; La palabra más citada : 2013**

**Gráfico 13: Año en que se realizó la experiencia de voluntariado**



*Gráfico 13: Año en que se realizó la experiencia de voluntariado*

En este gráfico podemos apreciar que las personas que más participaron en la investigación son los que realizaron el voluntariado entre el 2013 y 2014, sólo entre estos dos grupos tenemos 26.9% de los participantes.

En parte, esto mismo es reflejo del desarrollo general de los programas, no sólo de la proximidad de la experiencia voluntaria. Por último, el descenso en 2015, se explica porque muchos de los que lo empezaron en ese año, aún no lo habían terminado cuando se realizó nuestro trabajo de campo.

Al analizar el gráfico se nota que mientras más pasa el tiempo de haber realizado el voluntariado menos participación existe, esto se puede dar a que no existen bases de datos con la información de los exvoluntarios antes del 2003. Esta información nos habla de la

importancia de hacer un acompañamiento a los voluntarios después de que hayan terminado su año de servicio.

### Tiempo de duración de la experiencia

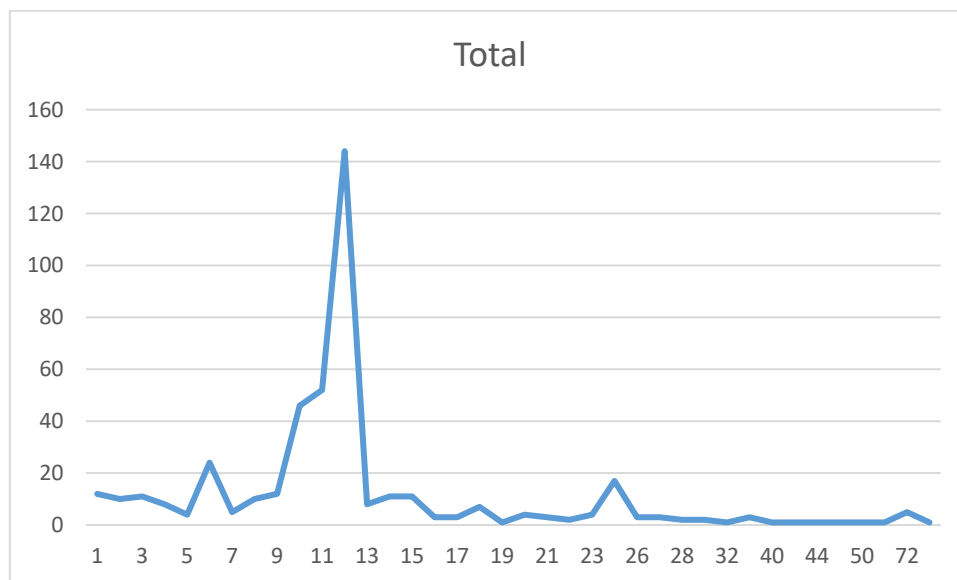
Con respecto al tiempo que los voluntarios sirvieron acorde a la PREGUNTA 10, podemos ver en el gráfico a continuación, que el 32.87% de los voluntarios sirvieron por 12 meses, el 44.29% sirvieron menos de 11 meses y el 22.83% sirvieron más de 13 meses. El valor modal, por tanto, remite a una experiencia de 1 año de duración.

**Tabla datos 14: Tiempo de servicios en meses**

	Frecuencias	% Obs.
Menos de -2	0	0%
De -2 a 8	84	19,2%
De 9 a 18	297	67,8%
De 19 a 28	39	8,9%
29 y superior	18	4,1%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

Respuestas efectivas : 438      Sin respuesta(s) : 0  
 Media : 13.1 ; Median : 12 ; Desviación típica : 10.09 ; Min - Max : 1 - 84 ; Suma : 5738  
 Tasa de respuesta : 100%

**Gráfico 14: Meses que sirvieron los voluntarios**



*Gráfico 14: Meses que sirvieron los voluntarios*

El total de la sumatoria con respecto a los meses de servicio, arroja un saldo de 5.738 meses que han servido todos los voluntarios salesianos que han realizado esta investigación. Si eso se

lo divide para 12 meses que tiene un año, tenemos un total de 478.17 años de servicio por el bienestar de los niños, en especial de los más necesitados.

Una cifra bastante impresionante por la capacidad de cambio que el voluntariado genera no solo en la comunidad a la que sirve, sino en sí mismo al estar expuesto a una realidad que motiva una transformación interior entre quienes lo realizan, sin duda.

## 5. Análisis retrospectivo

### Análisis de las respuestas recogidas a través de las preguntas abiertas que reflejan las percepciones de los exvoluntarios

A continuación, y mediante la utilización del software N-Vivo realizaremos el análisis de contenido de las respuestas que libremente han ofrecido las personas encuestadas ante las preguntas abiertas con las que indagamos acerca de la experiencia vivida. Para tratar de reflejar fielmente el discurso de los encuestados, y teniendo en cuenta que el cuestionario se diseminó en dos versiones, español e inglés, dejaremos la respuesta en el idioma en que nos fue remitida; de forma excepcional, el cuestionario fue respondido por unas cuantas personas en portugués, también en estos casos dejaremos la respuesta en el idioma original, entendiéndolo que no ofrece obstáculos insalvables para su comprensión. A medida que vayamos “desgranando” nuestro análisis, pregunta por pregunta, se podrá comprobar que incluso utilizando la palabra equivalente en la otra lengua (work/trabajo, life/ vida, etc) el contenido de la respuesta incluye matices, referencias y ámbitos de significado distintos y/o complementarios que merecen ser explorados desde el propio mundo cultural de referencia.

### La percepción sobre el voluntariado salesiano

En forma general y a manera de pregunta abierta se ha solicitado a todos los participantes que contesten la siguiente PREGUNTA 11: “¿Cuándo escuchas Voluntariado Salesiano que es lo primero que se te viene a la mente?” De todas estas respuestas hemos creado una nube de palabras que presentamos a continuación.



también se la puede encontrar en un contexto **espiritual** “*Experiencia de vida espiritual*”, o en un contexto **altruista** “*La mejor experiencia vivida que dejó muy buenos y gratos recuerdos y la satisfacción de que había hecho algo por los demás*”.

La tercera palabra que se analizará es “Bosco” entendiéndose como San Juan Bosco, la persona que creó la congregación Salesiana. Unidas a ella en las respuestas, sí se encuentran aquí varios calificativos como: comunidad, acogida, generosidad, mente abierta, amor, alegría, ayuda entre otras. Muchos de los voluntarios quisieron experimentar lo que Don Bosco experimentó, es decir, “*working with children and young people like Don Bosco started 200 years ago*”.

El ejemplo de Don Bosco sigue motivando a que las personas entreguen su vida por los más necesitados “*Deseo de servir a los demás y compartir la alegría de Don Bosco con los más desfavorecidos*”, “*People inspired by Don Bosco who share his vision of making difference by reaching out and serving others especially the youth and the poor*”.

Estas tres palabras, nos brindan una estructura bastante clara de lo que los participantes en esta investigación perciben sobre el Voluntariado Salesiano. Ahora la pregunta es: ¿Cuál es la percepción que la congregación quiere dar sobre el Voluntariado Salesiano? Y esta es una respuesta muy importante ya que en base a lo que la congregación quiere se realizarán estrategias que ayuden a posicionar esta percepción en la mente de los futuros voluntarios.

Desde los resultados analizados podemos afirmar que pese a ser una organización católica, no existe una intencionalidad con respecto al crecimiento espiritual o al desarrollo de la relación con Dios, se asume que mientras los voluntarios formen parte de la vida comunitaria y vayan a misa esto sucederá, no hay una intencionalidad explícita de proporcionarles formación y acompañamiento en este tema. Esto puede ser bueno o malo dependiendo de “los ojos” con los que se analice, pero esta es una discusión que de seguro sucederá en el liderazgo del Voluntariado Salesiano cuando se estudie este documento.

He aquí un ejemplo de alguien que tiene posicionado el Voluntariado Salesiano como una actividad relacionada con la iglesia católica “*La primera cosa que me ocurre es el encuentro con Cristo a través de la relación con la gente. El voluntario salesiano ofrece muy profundamente la cuestión del servicio y la presencia efectiva en el contexto de la misión. Este contacto aproximado con la gente que nos hace encontrar a Cristo en todo lo que vivimos en*

*el tiempo de voluntariado, en el trabajo, en las actividades, las responsabilidades, los chistes, las reflexiones, el tiempo libre.*

En el caso de que se quiera dar un cambio de percepción habría que analizar el costo beneficio de esta decisión; en el caso de que se quiera invertir en la percepción que ya existe, esta información tiene la capacidad exponencial de ser muy valiosa para la utilización de la misma en campañas de marketing y publicidad para atraer más voluntarios.

Aunque el número de respuestas no sea muy numeroso, también nos hemos encontrado con que un 1.1% de los voluntarios tienen una percepción algo ambigua y/o crítica sobre el programa del Voluntariado Salesiano; por eso mismo, se ha pensado que es importante exhibir estos comentarios, para tenerlos presentes dentro del mejoramiento continuo del programa.

- *“Entrega total, cansando, beneficioso, Mucha risa y Muchas lágrimas”*
- *“Wow- a lot of complicated things! Compassion, hard work, we were "on our own" to deal with most of the ups and downs of mission which was both a positive and a negative”*
- *“Desorden. Creo que en Argentina no existe una planificación adecuada para los voluntarios”*
- *“Positive thoughts of the Salesian family, a great community but also conflicted feelings about the volunteering concept”*
- *“Falta sistematización. Pocas referencias. Muy confuso”*

## Motivaciones para ser voluntario salesiano

A continuación, se analizarán las motivaciones que tuvieron los participantes de esta investigación para convertirse en Voluntarios Salesianos, se empezará este análisis con una nube de las palabras más utilizadas al responder la PREGUNTA 12: *“¿Qué te motivó a realizar esta experiencia?”*

Aquí encontramos varias palabras claves, la primera de ellas y la más repetida es “vida” y ésta palabra la podemos analizar en los siguientes contextos: en el contexto **vocacional** *“El regalar un año de mi Vida a Dios, encontrarme con él en los más pobres, especialmente los jóvenes”,*

*“Busca de um sentido de vida a través de um encontro mais profundo com Cristo que vive junto aos povos mais sofridos”, “Vivir una experiencia de encuentro profundo con Dios”.*

Encontramos la palabra “vivir” en el contexto de **devolver algo a la sociedad después de haber recibido** tanto: *“Sabía que podía dar mucho, tengo casi 12 años con los salesianos y dentro de la obra donde hago vida he desarrollado muchos dones que quería poner al servicio de los demás y ese año era una buena oportunidad”, “Quería encontrarle sentido a mi vida, desde pequeño crecí con los Salesianos y recibí mucho y gratis, ahora quise retribuir todo lo aprendido y recibido”.* Dentro de este contexto también podemos encontrar personas que han tenido un proceso de formación con los Salesianos y el realizar el voluntariado es algo que fluye como una consecuencia lógica: *“A experiênciã do voluntariado foi uma etapa da minha caminhada de fé que se iniciou na adolescência. As experiências de solidariedade e espiritualidade que vivi durante a vida me apontaram para a realidade de viver o voluntariado por um ano em Angola. Fui voluntario depois dos 30. Mas antes de ir tracei todo um caminho em experiências missionárias na minha inspetoria”.*

En el contexto de **auto superación**: *“Principalmente, tratar de encontrarme a mí misma y encontrar mi propósito de vida, lo más importante, compartir mis habilidades y conocimientos con los demás, y enriquecerme a mí misma como ser humano y poder decirme a mí misma algún día, SI LOGRE HACER ALGO BUENO POR OTRA PERSONA QUE NO SEA YO MISMA”.*

La palabra “vida” también se la puede encontrar en el contexto de **solidaridad**: *“Brindar un año de mi vida a otros, ya que sentía que el voluntariado que realizaba en mi país no era suficiente...”, “It was a lifelong dream to live and work with children in a developing country”. “Interest in working in the social field in a poor context to improve life of poor people”.*

Se puede también encontrar en el sentido de darse un **tiempo de reflexión** para saber qué camino seguir a futuro: *“Después de haberme graduado del colegio no quería seguir directamente a la Universidad. Tenía el deseo de realizar un trabajo más práctico por un tiempo de mi vida joven y entregarme al servicio a los demás. También quería ver si el área humanitaria posiblemente me interesaba para mi carrera profesional y mi plan de vida”,* hoy en día en Estados Unidos se habla de un “Gap Year” que significa, tomarse un año para definir lo que se quiere hacer después de haber terminado la secundaria o la universidad.

Otro contexto en el que la palabra “vida” aparece es en el de **adquirir conocimiento**: “conocer un nuevo país con su cultura totalmente diferente a lo que conocía hasta esta hora, aprender un nuevo idioma... devolver un buen trabajo que tiene sentido a la comunidad, ya que he nacido en un país del “primer mundo”, siempre tuve todo lo que necesitaba, no conocí ni pobreza ni hambre ni dificultades en la familia o escuela”; “quise conocer a otras formas de vida y conocer una nueva cultura al estar con la gente, y al hacer algo bien para los demás, en especial dar mi tiempo para niños y jóvenes necesitados”

Se puede encontrar la palabra “vida” dentro de un contexto de **discernimiento vocacional**: “I was discerning giving my life to service....and this was a great way to start”, “Proceso vocacional dentro de mi opción de vida”

## Nube de Palabras 2: Motivaciones para realizar el voluntariado salesiano



Nube de palabras 2: Motivaciones para realizar el Voluntariado Salesiano

La segunda palabra más utilizada es “servicio”, y la podemos encontrar en varios contextos entre ellos el de la **vocación de entrega a los más necesitados**: “El llamado a ser misionero más allá de mis fronteras. Querer entregar un tiempo de mi vida al servicio de los demás”, “Sentía que era un llamado de Dios. A dar más, a dar un paso más, un salto más grande. Entregarme por entero, de esa manera, como misionera fuera de mi país y al servicio de los

*demás, tiempo completo y sin distracciones. También creía que iba a servirme para mi discernimiento vocacional”; “la necesidad que veía en los demás- la clara vocación de servicio que sentía tenía desde muy chica- el ver a Cristo en el hermano sufriente y más desamparado”.*

Un contexto que se ha repetido es el hecho de que querían **cambiar de ambiente** en busca de una aventura, salir de la casa que les protege habitualmente: *“Moved to give service to those in countries far away from wherever that may be”; “el poder ser útil no solo en mi entorno, sino en otras partes según las cualidades que poseo para ponerlo al servicio de los demás”.*

Se puede también ver un contexto explícitamente **religioso**: *“Wanting to get out of my comfort zone in service to others, radically live the gospel”; “I wanted to do a year of service to more fully give my time to God and others before starting grad school”.*

La palabra “Servicio” se la puede encontrar en el contexto de **auto superación** por los más necesitados: *“Dar tiempo de mi vida por otros que necesitan una mano para seguir creciendo. Contagiar mi entusiasmo y fe. Regalar mi vida por un tiempo determinado al servicio de otros”.*

Al igual que en la palabra “vida” en el caso del término “servicio”, la podemos encontrar en el contexto de **devolver algo a la sociedad después de haber recibido** tanto: *“El entregar el primer año de profesional al servicio de los demás en agradecimiento a tanto que Dios me ha dado”; “... sentirme en la posibilidad de dar algo de lo q he recibido.... una forma da agradecer la oportunidad de ser ayuda”.*

A continuación, en la Tabla datos 15, se presentará una tabulación de las motivaciones que existieron en los participantes para realizar un voluntariado, de acuerdo al sistema de categorías que hemos establecido previamente y que nos han servido para clasificar a posteriori las respuestas libremente expresadas por los que han respondido a nuestro cuestionario.

**Tabla datos 15: Motivaciones para realizar un voluntariado**

Motivación	Porcentaje
Solidaridad	31.15%
Religiosidad	21.78%
Conocimiento	19.91%
Llamado Vocacional	10.07%
Promoción	9.84%
Tiempo para Reflexionar y crecer	5.85%
Aventura	1.41%

Al leer esta parte del documento se darán cuenta que existe una confluencia de estos datos con respecto a lo que se ha escrito anteriormente sobre este tema de la motivación, el objetivo de crear esta tabla es brindar una idea más clara acerca de los factores que motivaron a los participantes a realizar el voluntariado.

Para ello se han identificado siete factores que se amplían a continuación:

En primer lugar, tenemos **solidaridad**: *“It was a lifelong dream to serve the people of Africa”*; *“Poder sentirme útil en lugares donde había necesidades”*; *“Desire to serve unconditionally”*; *“Entrega a los demás”*; *“Ganas de contribuir de alguna manera”*; *“Ayudar a los demás”*, entre muchas otras.

En segundo lugar, tenemos la **religiosidad**, es decir, el hacer algo atendiendo a las creencias: *“Porque sentía la necesidad de ayudar a los que más necesiten, llevar el Evangelio y también aprender de ellos, es un continuo dar y recibir”*; *“Dar gracias a Dios por las bendiciones recibidas en mi casa”*; *“I wanted to be able to give back to God to say thank you for all he had done for me in my life and this was a way for me to do that through serving the youth”*; *“Compartir y reforzar mi fe en Cristo, dar lo que soy y lo que tengo”*.

En tercer lugar, tenemos el **conocimiento**, es decir buscar, conocer algo a cambio del esfuerzo desarrollado como voluntario, *“Exploración de la conducta humana en diferentes contextos”*; *“Llevaba mucho tiempo queriendo hacer un voluntariado en el extranjero. Para conocer otras culturas, otras maneras de vivir y ver la vida, etc.”*; *“Quería conocer el trabajo como cooperante internacional”*; *“I wanted to experience life in another country, preferably a poor one. I also wanted to work with children and learn Spanish”*.

En cuarto lugar, tenemos un **llamado vocacional**: *“Prayer. I truly felt a divine call”*; *“El discernimiento para la vida religiosa”*; *“A heart for God, mission, and children. Personal discernment after graduating college as well”*; *“Vocación personal, sentirme llamado por Jesús a trabajar por los jóvenes, en especial por los más necesitados”*; *“Busca de um sentido de vida a través de um encontro mais profundo com cristo que vive junto aos povos mais sofridos”*.

En quinto lugar, tenemos **promoción**; y deseo hacer hincapié en esto ya que fue un descubrimiento interesante, al leer las respuestas, se percibió que algunas personas habían optado por el Voluntariado Salesiano gracias a una experiencia que tuvieron en la pastoral juvenil, una misión de corto plazo o que escucharon a alguien dar una conferencia sobre las misiones. Es importante mencionar que este tipo de formaciones previas ayudan en el proceso de discernimiento del individuo.

A continuación, algunas frases que prueban el enunciado anterior, *“I was motivated after serving on a 5 day mission in Tijuana, Mexico. I wanted to give back to the wider church community, especially the young, and show them Christ's love through my actions”*, *“La experiencia del Pre-voluntariado realizada en Ambato durante un mes fue la pauta para tomar la decisión final de hacer el voluntariado, el Carisma salesiano todo lo que lo rodea y significa ser un salesiano”*.

Otro punto motivador en la decisión de los futuros voluntarios es el acompañamiento, como bien lo describe esta ex voluntaria: *“The main motivation for the volunteering service came from Fr. Jaroslav Mikes, SDB, who told me I should go to the mission. I rejected. He then kept on telling me to go, so I went. But it took him 1,5 years (:I was a salesian volunteer in Slovakia since I was 14 and I always loved spending time with the youngsters, even at the University. Once I graduated, I felt that this is something I should do, very strongly in my heart.”* Aquí podemos ver un excelente ejemplo de cómo el ambiente, la formación y el acompañamiento arrojan resultados positivos.

En sexto lugar, tenemos el **tiempo para reflexionar y crecer**: *“I wanted to take a step back from my studies and have a practical experience in youth ministry in order to see if that was what I should be doing with my life”*; *“For a while I wanted to escape from the world and have a moment of solitude to gain growth, the best I can compare this to is Jesus' Forty Days in the desert”*; *“Necesitaba saber que deseaba estudiar en la universidad pero necesitaba una inspiración algo que me impulse a seguir lo que actualmente hago”*.

Dentro de este tiempo para reflexionar encontramos algunas personas que se sentían insatisfechas de la vida, y esto les motivó a realizar el Voluntariado: *“loneliness, to escape... but then this feelings disappeared and came strong passion, high burning heart and God*

*calling to go for a mission...”, “No me sentía feliz con lo que hacía, me sentía desubicada”; “el haber descubierto un enorme vacío en mi vida debido a un accidente en el cual murieron personas”; “I was dissatisfied with the job I had at the time and wanted to do something that I felt would really have an impact and help someone”.*

En séptimo lugar, tenemos la **aventura**, las personas que quieren hacer algo porque quieren salir de la zona de confort: *“spend long time out of my home”; “curiosity and attempt to cancel the routine of everyday life”; “salir de casa, experimentar nuevas realidades sociales, dejar de estudiar por un año, discernir mi vocación, conocer mis capacidades y talentos, dejar la sobre protección de casa”; “Me llamó en un principio la idea de salir de casa. Luego analizando de abandonar la comodidad de mi hogar... El poder ayudar a otras personas con lo poco que se pudo más”.*

Otro factor de motivación que es importante, pero que no se evidenció con frecuencia en la investigación es el hecho de que algunos países, ofrecen a escoger entre la opción de realizar el servicio militar obligatorio o un año de servicio social; muchos de estos jóvenes optan por el servicio social *“To do something more useful than joining the Austrian army”.*

Algo muy inspirador que puede suceder durante una experiencia de voluntariado, puede ser descrito muy bien con el texto de la respuesta que recogemos a continuación: *“In the beginning, my main motivation was to gain some professional experience in a developing country as I wanted to work in the area of development cooperation in future. During the preparation, my motivation changed and my primary motivation became a simple desire to serve the poor”.* Una experiencia como la del Voluntariado Salesiano transforma la vida de las personas que se auto implican, y esta transformación puede cambiar motivaciones adquiridas en una sociedad consumista que lo único que busca es el bien propio, sustituyéndola por la búsqueda del bien común.

## Los ámbitos en que los voluntarios sirven

Para saber en qué ámbito sirve o trabaja el voluntario, a los participantes de la encuesta se les preguntó a través de la PREGUNTA 13: *“¿Qué tipo de servicio o trabajo realizaste en tu experiencia de voluntario?”*

Las respuestas brindaron una idea clara: muchos de los voluntarios se convierten en “todólogos”, es decir aprenden a hacer todo tipo de actividades, como lo podemos ver en el siguiente párrafo escrito por un voluntario que sirvió en Estados Unidos.

*“I taught Confirmation and First Communion catechism classes to high school and middle school youth. I completed multiple tasks under the direction of my pastor including pastoral duties (stocking church bulletins, opening rooms for ministries, maintaining appearance of church, etc.), cleaning facilities, and occasional cooking. I also assisted in putting together charitable works for the surrounding community such as the Thanksgiving food drive and Christmas toy drive. Lastly, I was a head animator (camp counselor) for the annual summer camp for young children, and put together a weekly Youth Group for teens”.*

Al analizar el párrafo anterior encontramos que el voluntario se desempeñó en los siguientes niveles que equivaldrían a los empleos de:

- Profesor de catequesis (primera comunión y conformación)
- Asistente Pastoral (Apoyando al párroco en lo que necesite)
- Conserje (Abriendo y cerrando puertas)
- Asistente de limpieza (Limpiando la iglesia y la casa)
- Cocinero
- Coordinador de eventos (Para ayudar a los más necesitados en Navidad y Acción de Gracias)
- Animador de campamento de verano
- Facilitador juvenil (encargado de la formación del grupo juvenil)...

He aquí otro ejemplo de un joven Austriaco que sirvió en México, *“trabajé en un oratorio salesiano con escuela primaria, liga de futbol, grupo juvenil, organizar fiestas, limpiar, jugar con niños, dar clases de inglés, organizar la liga de futbol, asistir a las maestras de la primaria...”* se puede apreciar que los dos ejemplos no son muy diferentes, los voluntarios tienen mucho trabajo por hacer.

Existen voluntarios que han tenido varias experiencias y dentro de estas experiencias han tenido que realizar diferentes actividades, por ejemplo, esta voluntaria española que sirvió en Ecuador y el siguiente año en México. *“Ecuador: apoyo en el centro de acogida con los niños de 9-13 en el Proyecto Salesiano Chicos de la Calle. México: Maestra de ciencias y asistente de las*

*niñas en el internado Cecachi (1° etapa de mi voluntariado) y trabajo pastoral en las comunidades de la ribera en la parroquia San Antonio de las Palmas (2° etapa)”*

Al tabular las respuestas nos encontramos con dos grupos de actividades muy distintivas, la administrativa y la educativa. Muchas veces estas dos actividades se inter-relacionan debido a la falta de personal. A continuación, se presentan detalles de estas diligencias.

#### *Ámbito administrativo*

Si bien el servicio que ofrecían los voluntarios no era totalmente administrativo, se encuentra cierta indicación de esta realidad *“Helping in the management and the development of a professional training center. Helping people in the development of micro enterprise”, “Administration, accounting, logistics, education, driving, design, buying and selling, photography. There used to be a lot of occupations and I am thankful for an opportunity to pass them through”*; *“Coordinación de proyectos de salud y gestión con organismos gubernamentales y no gubernamentales”*.

Después de leer estas actividades realizadas por los voluntarios se podría asumir que sus gestores eran “mayores de edad”, pero al analizar más profundamente, nos encontramos con que no hay una relación entre edad y servicio administrativo, pudiendo llegar a la conclusión de que depende mucho del individuo y de las necesidades que en ese momento existan. Más aún, si se encontró una relación positiva entre estas actividades y el lugar en donde se otorgaba el servicio, en su mayoría estas actividades administrativas se encuentran en África.

A continuación, se presenta el Cuadro 16 que expresa la diferencia hallada en porcentajes entre el trabajo administrativo y el trabajo educativo. Como se puede apreciar apenas el 12.95% realiza un trabajo administrativo como parte de sus funciones y muchas de esas funciones están vinculadas a la interrelación con niños y jóvenes.

**Tabla datos 16: Ámbito de trabajo de los voluntarios**

<b>Ámbito de Trabajo de los voluntarios</b>		<b>%</b>
<b>Administrativo</b>		<b>12.95%</b>
<b>Educativo</b>		<b>87.05%</b>
Pastoral Juvenil	45.67%	
Niños en Vulnerabilidad	35.64%	
Salud	9.00%	
Indígenas	8.65%	
Refugiados y Migrantes	1.04%	
		<b>100.00%</b>

*Diferentes actividades que realizan los voluntarios*

Los porcentajes de actividades que encontramos englobados en el ámbito educativo son: la misión pastoral juvenil 45.67%, el apoyo a niños en vulnerabilidad 35.64%, el apoyo en salud 9%, el apoyo a programas para indígenas 8.65% y el apoyo a migrantes y refugiados 1.04%; esto suma el 87.05% que representa a lo educativo. El resto, es decir las actividades administrativas completan el 100%,

### *Ámbito educativo*

El carisma Salesiano está dedicado a la juventud y eso es lo que se puede percibir al estudiar las respuestas obtenidas en la investigación. A continuación, se presenta una explicación de las diferentes actividades que realiza un voluntario.

#### Pastoral juvenil

Si bien se entiende como la globalidad del trabajo con los jóvenes, en este apartado se han tabulado actividades como: manejo de grupos juveniles, acompañamiento, catequesis, primera comunión, confirmación, retiros, ligas juveniles, oratorios, escuelas, profesores, etc.

- *“Un trabajo en comunidad a partir de dinámicas de recreación, catequesis, formación y desarrollo para niños, adolescentes y jóvenes en situación de riesgo, en los Oratorios físicos y en la calle: plazas, parques, etc. Llamamos a este proyecto Brigada de la Alegría. También, acompañamiento de escucha y soporte a niños y jóvenes, así como organización de actividades y encuentros para ellos”.*
- *“I worked with kids at a school and parish in a variety of different ways: homework help, catechism, field trips, retreats, after school activities, and bible studies”.*

- *“Clases en colegio, animador colonia vacacional, catequistas, acólito en misa, formación grupo misionero, acompañamiento en el patio, formación de pre voluntarios”*
- *“Encargada de Oratorios y de los animadores de Oratorios, animadora de Oratorios, ayudante en una escuela con niños de 6 a 12 años, encargada de un grupo de pastoral juvenil”*
- *“Teaching German and English in a Primary and Secondary school and in a technical training center, teaching catechism, accompanying the boys of a children's home, organizing and supervising Oratory, activities and camps, taking part of the Scouts organization team”*
- *“A little bit of everything in service to the Church! I worked as an assistant to one of the priests at an Oratory in Tijuana. I taught English classes, coached volleyball, taught at the school, worked on retreats, helped with the choir and soccer league, among other duties and activities and Religious festivals that were held during the year”.*
- *“Formé una Banda Musical, un grupo de misión en una capilla y una pastoral Universitaria en un centro juvenil, ayudé en algunas aldeas algunos meses, di algunas clases de catequesis y de voleibol. Enseñé Biología en la escuela y ayudé en la pastoral escolar. Además, iba a hacer oratorio a algunas capillas, estuve disponible para los vecinos que me cruzaba”*
- *“I lived and worked in Kala-Kala - a center for street children 60km from Luanda. My main occupation was to accompany boys during the day; I was also responsible for accountancy, administration work and T-shirts business”.*

### *Niños en vulnerabilidad*

Dentro de la pastoral juvenil encontramos ciertos ambientes de alta vulnerabilidad como orfanatos, chicos de la calle, casas de acogida, entre otros. Aquí también los voluntarios hacen presencia y con su labor, para generar un cambio en nuestra sociedad. Veamos algunos ejemplos del trabajo que realizaban

- *“Trabajo con niños de la calle, en la creación de una escuela, apoyo educativo, monitora en el centro de acogida, cuidados sanitarios a los niños, etc.”*

- *“I worked and lived in an all-girls home (orphanage) for 45 abandoned, abused and/or orphaned girls ages 2 to 18. Due to the small number of workers we helped run the orphanage and care for the girls”.*
- *“Helping out at a small orphanage for children whose parents were in prison”.*
- *“Asistencia en Hogar de Niños, formación a jóvenes, facilitación en procesos de inserción al mundo de la educación superior, docencia universitaria y en colegio, encargado de internado para jóvenes estudiantes a nivel técnico superior”.*
- *“I taught the kids English, and I also perform child care (i.e. bathing the kids, playing with them, make sure they eat, etc.)”.*
- *“Acompañante de niños, adolescentes y jóvenes en situación de calle”.*
- *“Trabalho comunitário com a AACA - associação de apoio a crianças abandonadas - Reforço escolar, palestras, actividades físicas e culturais... e noutras comunidades adjacentes na qual fizemos visitas nas missões de voluntariado”.*
- *“Trabajaba con chicos de la calle de la capital del Ecuador, Quito, un lindo lugar, el trabajo consistió en apoyo pedagógico a los niños/as de los mercados, malabaristas, vendedores ambulantes. También apoye en Mi Caleta un lugar para niños en primera acogida, con todo un arsenal de dinámicas y encuentros espirituales. Más tarde para finalizar mi experiencia fui a la Granja Don Bosco que es un lugar para niños en acogida permanente hasta los 18 años, aquí se desarrollaban actividades de apoyo pedagógico y como ayudante del área de psicología”.*
- *“Acompañamiento de los chicos de la calle, vivir con ellos, levantarles, darles de comer, estar pendiente de su salud, de su nutrición, de sus estudios, su recreación y su espiritualidad”.*

A nivel personal y como investigador, leo detenidamente todas estas actividades que hacen los voluntarios y entiendo por qué una experiencia de esta índole transforma su vida; me imagino teniendo sólo 20 años de edad y estar expuesto a realidades tan fuertes como las descritas anteriormente, sin duda, esta experiencia brinda una percepción diferente de la vida y motiva a ser un agente de cambio en la sociedad consumista que vivimos a día de hoy.

Un punto muy importante que analizaremos más adelante es el acompañamiento de los voluntarios, al estar expuestos a este tipo de realidades tan fuera de lo normal, se percibe la necesidad de un acompañamiento intencional durante toda la experiencia, un acompañamiento

que ayude a procesar todos los sentimientos que el voluntario debe experimentar en una experiencia de este tipo.

### *El ámbito de la salud*

En el estudio se encontró a algunos exvoluntarios que habían tenido experiencia en este ámbito. Se presentan a continuación algunos de estos casos:

- *“Educación para la salud, en Angola en centros de salud y en Bolivia, en un hospital, llevé una consulta y diversos servicios, como pensar en nuevos proyectos y apoyos desde España”*
- *“I went as a nurse. While there, in addition to nursing in the clinic, I also taught religion and art to primary school students and did youth ministry with young girls”*
- *“Estaba como auxiliar de enfermería curando enfermos de lepra”*
- *“Estuve es Santa Isabel do Río Negro como Ginecóloga, impartí un pequeño taller sobre la atención adecuada del parto y trabajo de parto a dos Parteras del lugar, impartí conferencias en todas las escuelas desde primaria hasta preparatoria sobre educación sexual y sexualidad responsable. Junto con mi esposo abrimos un grupo Scout " Escoteiros de Don Bosco". Impartimos pláticas prematrimoniales, cociné para la comunidad, participé en la liturgia de algunas misas...”*
- *“Soy veterinaria por lo que estuve a cargo los 5 primeros meses de experiencia de una producción de aves y caprinos- Realicé campamentos de salud junto a mi marido (médico), colaboré con los programas de promoción de las mujeres y los niños de las escuelas- realicé trabajos con niños del hogar Don Bosco- participé de oratorios y misas en las aldeas de los dos lugares en los que estuve. Diferentes actividades pastorales”*
- *“Trabajé como médico atendiendo a los pacientes de las aldeas más alejadas, participe de actividades pastorales, educativas y formativas, colabore con la atención de más de 250 chicos que Vivian en el hogar Don Bosco”*

### *El ámbito indígena*

Una buena cantidad de voluntarios han trabajado directamente con los indígenas, he aquí algunas de las actividades que ellos realizaban:

- *“Visitas a las escuelas, clases en las escuelas de catecismo, clases de matemáticas en un colegio, atención a la parroquia y a la biblioteca de la comunidad, Oratorio y catequesis, acompañar al Padre a las misas en las comunidades, experiencia de internado de dos días a la semana con los indígenas”*
- *“Asistencia a jóvenes internas en Comunidad misionera amazónica, dar clases, fomento de actividades lúdicas y culturales con niñas y jóvenes shuar”.*
- *“Experiencia con campesinos en la hospedería campesina por cuatro meses, ayudaba por las mañanas en el TESPAs con el proyecto salesiano chicos de la calle, luego en la comunidad misionera de Wasakentsa por seis meses, trabajando como docente del colegio Achuar”.*
- *“Fueron misiones amazónicas en donde hacía catequesis, trabajo de cosecha y siembra con las chicas, docente, asesora del Movimiento Juvenil Colmena”.*
- *“Atención de una hospedería campesina, docente de escuelas rurales, catequista en comunidades indígenas, animadora de oratorio festivo”*
- *“Catequesis en las zonas rurales y profesora de inglés y computación en las escuelas rurales profesora de alfabetización en una escuela para adultos indígenas”*

El común denominador de todas estas actividades en comunidades indígenas, es que la mayoría son realizadas en el Ecuador, en donde hay una presencia muy fuerte de los salesianos en el pueblo indígena.

#### *El ámbito de refugiados y migrantes*

Si bien no son muchas las experiencias con personas migrantes, se ha decidido describirlas en este documento por la importancia que este tema tiene en la sociedad actual. Los Salesianos tienen varias comunidades que trabajan con este tipo de población las cuales se podrían beneficiar de la presencia de un voluntario, he aquí las actividades que los voluntarios han realizado con respecto a este tema:

- *“Animación niños, logística centro refugiados, formación profesional (informática), clases inglés, catequesis, seguimiento de algunos proyectos construcción, economía casa, actividades para niños de la calle”*
- *“Trabajo con migrantes-deportados, acompañamiento al proceso humano y asistencia en el albergue; acompañamiento en el desarrollo de habilidades musicales y educativas (lectura, redacción, alfabetismo)”*

- “Seguimiento grupo niños de la calle, actividad logística centro refugiados”

Al analizar las palabras que se encuentran en el siguiente gráfico, podemos ver que las más utilizadas son “Working, School y Helping” lo que denota el centro de participación del voluntario.

Un trabajo dedicado sin escatimar esfuerzo, en un ambiente de las escuelas Salesianas que están a disposición de los más necesitados con un espíritu de ayuda que rompe las fronteras de la zona de confort personal.

En un segundo nivel podemos encontrar las palabras “enseñar y niños”, que denotan la vocación por del servicio a través de la educación a los más pobres y necesitados. En un tercer nivel encontramos las palabras “Calle, centros, oratorios” estas palabras denotan el lugar donde los voluntarios realizan su labor.

A continuación, se presenta la nube de palabras, en relación al trabajo que los participantes de la investigación realizaron cuando fueron voluntarios, para lo cual se combinaron las respuestas de la PREGUNTA 14 “¿Cuál fue la actividad que más te gustó del voluntariado?”

### Nube de Palabras 3: Trabajos que realizaron los exvoluntarios



Nube de palabras 3: Trabajo que realizaron los exvoluntarios

## 6. Los momentos más difíciles como voluntario

A tenor de las respuestas que hemos ido presentando hasta ahora, se puede percibir que el voluntariado es una actividad sumamente hermosa sin ninguna dificultad o conflicto, pero la realidad es otra, en el voluntariado también hay momentos muy difíciles, y para analizar estos momentos hemos preguntado a los participantes de la investigación que contesten la siguiente PREGUNTA 15: “¿Qué fue lo más difícil que tuviste que experimentar como voluntario?” Esta pregunta abierta nos ha dado la oportunidad de tener una idea clara de esta parte difícil de la experiencia.

Para empezar, nos gustaría presentar lo que un voluntario que sirvió en Angola cuando tenía apenas 23 años de edad comparte con nosotros a través de la encuesta “*Ver diariamente la enfermedad o muerte de tanta gente por las enfermedades de Angola, ver diariamente las consecuencias de la falta de educación, fue difícil también la convivencia con algunas personas de la comunidad, fue muy difícil sobrellevar la presión de no tener tiempo para realizar todas las actividades que los salesianos me pedían que hiciera*”.

Si hacemos un análisis de este párrafo podremos encontrar las siguientes dificultades:

- Dificultad de cambio cultural (enfermedades y la falta de educación)
- Dificultad de vida comunitaria
- Dificultad con la falta de tiempo y la gestión de la agenda de trabajo

En este caso vemos tres dificultades que podrían hacer que toda la experiencia del voluntariado tenga una perspectiva diferente. Sólo el cambiar del contexto cultural puede ser causa de conflicto en una persona, ahora bien, sumarle a eso el cambio radical de vida, en donde antes de ir de voluntario se vivía en un hogar y ahora en una comunidad de personas diferentes, con costumbres diferentes, edades diferentes y un horario diferente, conduce a que el voluntario o bien se adapte, o bien deserte.

Y por si esto fuera poco, a esta adaptación habría que aumentar que ahora como voluntario su trabajo cambia totalmente, y de ser un joven de familia se convierte en un referente para la comunidad, en donde “lo que haga o deje de hacer” es visto y analizado por la gente donde sirve: “*El ser la cara de la iglesia, nadie es perfecto, pero la comunidad y feligreses a la que sirves esperan que lo seas*”; “*ser ejemplo para los demás, lo que implica mantener tus valores*”



La segunda palabra es **“vida”** y aquí podemos ver dos connotaciones la primera es la vida con respecto a la comunidad *“La desorganización de una de las comunidades en la que estuvimos el primer tiempo, y ser testigos de la forma de vida y el trato antievangélico de 2 de los salesianos que la conformaban”*; *“convivir con salesianos en el primer lugar que vivimos los cuales no eran coherentes con la vida religiosa por la que optaron”*.

La otra connotación, es la vida con respecto a la experiencia de la persona misma: *“Cuando parecía que había llegado el ébola en Calulo, no me importó dar la vida por ellos”*; *“Aceptar que la injusticia y desigualdad son sistémicas y todos somos cómplices y las fomentamos en nuestras vidas”*; *“El hacer cosas que jamás había hecho; acostumbrarme al clima y vivir con otras personas que tenían un estilo de vida diferente al mío”*.

La tercera palabra, más recurrente en este ámbito de las dificultades encontradas es la de **“voluntarios”**, y tiene la connotación de otras personas con las que se compartían la misión en su mayoría se encontraron comentarios con una evocación negativa: *“Malas relaciones personales con otros voluntarios (fue muy desgastante)”*; *“La celosía y la actitud de otros voluntarios que juzgaban”*, pero también se encontraron comentarios en donde se entiende como una necesidad de apoyo *“A veces era muy difícil conectar con los niños. Como mujer que soy y viviendo en un país donde hay mucho machismo, era difícil hacerse respetar por ellos, que obedecieran, muchas veces necesitaba el apoyo de un voluntario hombre”*, o una necesidad que remite a la realidad de los chicos: *“Al principio fue difícil superar el rechazo y la desconfianza de los niños, que nos veían simplemente como los siguientes voluntarios de países ricos que vienen y se van”*.

Para entender un poco más los momentos difíciles de los voluntarios se ha buscado tabular las respuestas abiertas agrupándolas en diferentes categorías dependiendo lo que los participantes respondieron, en la siguiente tabla podremos encontrar cuatro categorías fundamentales en donde se agrupan la mayoría de las respuestas, estas categorías son: cambio cultural, vida comunitaria, nostalgia y soledad.

Hubo algunos comentarios que salieron de estas agrupaciones entre ellos tenemos:

- *“Terminar la experiencia y encontrarme desorientada, sin saber qué carrera seguir. Que viene luego del voluntariado, donde seguir colaborando”*.
- *“Saying goodbye when I had to return to the States”*

- *“Leaving. I became really close with two young kids and it was really hard to leave them. I still have their pictures all over my house. Not being able to speak Spanish was very hard as well however I learned a lot about humility and was able to spend more time just enjoying the presence of the young kids and play with them”.*

Al analizar estos comentarios nos damos cuenta de que para estos voluntarios el momento más difícil fue al salir de la experiencia del voluntariado, si bien no hay un número significativo con respecto a las otras respuestas, es importante tomarlo en cuenta ya que la pregunta en sí podría dejar a un lado este tipo de información.

A continuación, presentamos el Cuadro 17, de los momentos más difíciles que experimentaron los voluntarios:

**Tabla datos 17: Momentos más difíciles en el voluntariado**

<b>Mementos más difíciles</b>	<b>%</b>
Cambio Cultural	49.86%
Cultura en General	37.14%
Trabajo	39.43%
Idioma	12.00%
Enfermedades	8.00%
Situaciones Especiales	3.43%
Vida en Comunidad	35.33%
Convivencia	36.29%
Salesianos	25.81%
Otros Voluntarios	22.58%
Individuos	9.68%
Hermanas	5.65%
Nostalgia	8.83%
Soledad	5.98%
Total	100.00%

*Momentos difíciles para los voluntarios*

## Cambio cultural

Con respecto al cambio cultural es todo lo que experimenta el voluntario una vez que ha salido de su zona de confort, entre estos tenemos: el medio ambiente, el trabajo, las enfermedades, el idioma y alguna situación especial que en condiciones normales nunca hubiera experimentado, en las siguientes líneas se explicará cada una de ellas en detalle.

## *Cultura general*

Se refiere a toda la explosión emocional que sucede cuando se ha llegado al destino donde se vivirá la experiencia, muchas veces este choque cultural, al inicio, no es tan abrupto, ya que el voluntario llega con muchas ganas de servir y hacer la diferencia en la vida de otras personas, pero en muy poco tiempo, la realidad va calando y los voluntarios empiezan a cuestionarse sobre la nueva situación en la que viven y pueden sentir *“impotencia ante realidades que me desbordaban y el equilibrio entre realidad e ideales”* y esto obliga a que el voluntario tenga que entrar en un proceso de adaptación.

En lo cultural, también abarcamos el tema del cambio de ambiente y lo que esto puede producir con respecto a los sentimientos raciales, *“Un día fuimos de paseo a un lugar y la gente angolana se enojó ya que pasamos por un lugar que no debíamos, ellos estaban borrachos y nos tuvieron más de una hora con armas en la cabeza, sentí el enojo de los angolanos por ser blancos”*. Nos gustaría aclarar que el racismo no es solo entre blancos y negros, también hay racismo entre indios y mestizos es decir, en general entre gente que no pertenece al ambiente propio de su etnia.

Al salir de la zona cultural propia, el voluntario se puede encontrar con otras culturas que pueden ser *“ilógicas”* para el punto de vista propio y la época en que se vive actualmente, por ejemplo, lo que sucedió con este voluntario: *“Muchas realidades sociales que no se pueden cambiar como el machismo, encontré casos de jóvenes que aún eran obligadas por sus padres a casarse con hombres que ellos habían elegido. La falta de educación o una educación que es muy pobre en relación con la educación que tenemos en las ciudades”*.

Este proceso de entender la cultura en general, hace que los voluntarios encaren una realidad diferente a la de ellos y tengan que adaptarse y aprender cómo pueden servir a los destinatarios, *“Sometimes the difficulty to “help” as we would like... not Always it coincides with what really the beneficiaries would need or would want”*. Este aprendizaje ayuda en la transformación que los voluntarios han emprendido al aceptar ayudar a personas en necesidad. El hecho de salir de la *“zona de confort”* hace que el mismo voluntario *“madure”*, *“El cambio de vida acostumbrado, pero a la final fue una buena ayuda para mi diario vivir”*.

## Trabajo

Se refiere a toda la exposición al servicio que tienen que realizar en el lugar al que han sido destinados y esto puede cambiar inmensamente, podemos encontrar servicio con indígenas, con chicos de la calle, con niños de ciudad, en orfanatos, etc. Más aún, hay ciertos temas que se pueden aplicar en cualquier ambiente, presentamos algunas de las dificultades de los voluntarios con respecto al trabajo en su destino:

- *“Lidar com várias pessoas ao mesmo tempo”*
- *“Tratar con la forma de ser de los niños, no hacían caso, no les importaba los estudios, la violencia y agresividad, son cosas que antes no las había tratado con otros niños”*
- *“Impartir la clase de Educación Religiosa dado que era la primera vez que participaba como docente y no tenía el conocimiento pedagógico”.*
- *“Jóvenes con problemas de drogas en el oratorio”, “La drogadicción de los chicos y las familias descompuestas”.*
- *“Problemas relacionados a temas de sexualidad y escape de los destinatarios”*
- *“Que los jóvenes eran difíciles de tratar y los objetivos se me hicieron difíciles de alcanzar, ejemplo: organizar los grupos”*
- *“La inexperiencia en el ámbito de la asistencia salesiana, es decir, aprender a convivir con jóvenes, aprender a tener paciencia, a reaccionar de buena manera ante los conflictos con estos chicos”.*
- *“Adaptarme a los chicos, era difícil comprender y sobre todo reaccionar ante las diferentes situaciones que se daban”.*
- *“Que los chicos al principio no querían hacerte caso porque decían que no eres nadie para ordenarles”.*
- *“Abuse of boys”*
- *“la frustración de llenar los huecos que se daban en la estructura del equipo, no tener una posición propia para un cierto tiempo si no encontrarse cada día en un cambio por todas áreas”*
- *“Beating as an educational method”*

Hay un punto que es importante mencionarlo de una manera particular, en algunos casos los voluntarios sienten estar exhaustos por las actividades que realizan. *“Being so burned out physically (overly exhausted) that I couldn't balance “me time”. I was so exhausted that all I*

wanted to do on my free time was sleep or eat and sleep. Definitely felt like a zombie because I wasn't getting the spiritualism I wanted even when community prayer and mass on the daily were offered; all I wanted to do was rest & sleep”.

### *Idioma*

Para una buena comunicación, las personas deben hablar un mismo idioma, y este no es el caso de muchos voluntarios que viajan a otras regiones del mundo en donde se habla otra lengua. Esto podría ser causa de mucha frustración: *“I was home sick at first, then time to time I was exhausted by not being able to express everything straight away”, “Being delivered to rumors without understanding/ speaking the local language well enough, “Being unable to help in situations like with sick people, hitting teachers/ parents, etc.”*

### *Enfermedades*

Otro tema muy difícil para los voluntarios y que causa mucho miedo y ansiedad, es el bienestar en términos de salud, cada zona tiene sus propios sistemas bacteriológicos, por lo tanto, no importa si alguien va desde Sur América a Europa, o de Europa a Norte América, siempre habrá algún tipo de resentimiento de la salud, en especial del estómago.

En el caso de ir a África, esto de hecho tiene una mayor influencia, ya que existen otro tipo de enfermedades que en algunos países ya están controladas como el paludismo, la fiebre tifoidea o la malaria, en nuestra investigación hallamos que un buen número de los voluntarios que se preocuparon por cuestiones relacionadas con la salud, sirvieron en África.

### *Situaciones especiales*

Hay situaciones que se salen totalmente del control de una organización y para esto no hay mucho que se pueda hacer, he aquí algunos ejemplos de estos más difíciles de los voluntarios:

- *“Hubo dos momentos realmente complicados. En uno de ellos, una tarde apareció un chaval, que había sido violado. No tenía idea de cómo manejar la situación, el chico gritaba y lloraba y pataleaba, en todas direcciones a cualquiera que se acercaba, fue realmente complicado, al final, la solución fue abrazarle fuerte para sujetarle y finalmente conseguí calmarle y relajarle. En una segunda ocasión, otro chico, este más joven de unos 4-5 años, le dio un ataque de malaria en plena noche, me despertaron corriendo y cuando llegué, el chico estaba convulsionando en pleno ataque, le cogí de*

*la cama y le metí inmediatamente debajo del chorro de agua, para bajarle la temperatura, le di un paracetamol y se calmó... al día siguiente, se le había pasado el ataque y corría de nuevo con los otros chicos. Me dio la sensación de que esa noche, podía haberse quedado muerto de una hipertermia. Fueron momentos realmente shock..."*

- *“Lo más difícil de mi voluntariado fue el luchar contra las técnicas del hogar (educadora, abogada, trabajadora social), personas que maltrataban a las niñas y tenían la idea de que las niñas por su condición no eran normales”.*

Cada voluntario vive una realidad distinta y es sumamente importante que se haga un acompañamiento en el área de labor social, muchos de estos voluntarios no han tenido experiencia laboral alguna y encontrarse con situaciones como las descritas anteriormente puede ser algo muy intimidante.

Después de haber presentado esta parte de la investigación a los encargados del Voluntariado Salesiano en Ecuador, se realizó una retroalimentación y de este grupo en donde trabajan Salesianos, conjuntamente con otras congregaciones religiosas que aceptan a los voluntarios, sugirieron ideas innovadoras, como por ejemplo: que se deberían hacer reuniones laborales constantes con todos los voluntarios y empleados de la obra, con esto se podría abrir la comunicación y se evitarían muchos de estos momentos difíciles para los voluntarios.

### *Vida en comunidad*

Para poner en perspectiva este tema nos gustaría empezar haciendo una referencia a la situación en que viven los voluntarios y la comunidad, a partir de la información recabada en las PREGUNTA 16-17 del cuestionario: *“¿Con quién viviste cuando estabas de voluntario?”* Y también la pregunta 18: *“¿En dónde viviste?”*. En el caso de los voluntarios, en su mayoría nunca han vivido fuera de su casa, con las personas que han conocido desde que nacieron, si alguno ha tenido una experiencia de vivir lejos de casa por razones de universidad, esto le da otro tipo de experiencia, la de la vida independiente, que normalmente es diferente a la vivida durante el voluntariado. Los voluntarios cuando llegan a la comunidad, en muchos casos es la primera vez que tienen que acomodarse a un horario, a comer juntos, a pedir permiso cuando

se quiere salir (aunque esta última circunstancia sí que sueles suceder también en sus casas, con sus padres), a rezar todos los días en comunidad, y esto a muchos les causa dificultades.

En el caso de las comunidades que reciben a los voluntarios, ya tienen un ritmo de vida establecido, mucho trabajo por hacer, el recibir a un voluntario, podría causar una cierta molestia, claro está dependiendo del tipo de individuos que sean miembros de esta comunidad, ya que la acogida de un voluntario, implica que ahora hay que preocuparse por una persona más, que no es un religioso y por lo tanto no está entrenado a vivir en comunidad, con lo que a veces no baja a las oraciones, llega tarde a las comidas, y en sí mismo es otro individuo al que hay que acostumbrarse, y entrenarle nuevamente en todo lo que debe hacer a nivel de trabajo y comunidad, para que después, a los doce meses se vaya, y vuelva otra vez a comenzar el ciclo con otro voluntario que empiece su experiencia. Como en todo ámbito, hay personas que esto lo ven como algo emocionante, un reto para ayudar a otras personas, y también hay otros que ven todo esto como una molestia.

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente y las dificultades que un voluntario puede tener que afrontar o causar al vivir en una comunidad en donde no es bienvenido, nuestra opinión es que resulta preferible que a estas comunidades no se envíen voluntarios.

A continuación, se describirán algunos conflictos que se tienen con respecto a la vida comunitaria recabadas mediante las preguntas 19 a la 22.

### *La convivencia*

Como se explicaba anteriormente el hecho de salir de la zona de confort, para vivir en una comunidad, puede ser bastante “retador”, existen varios voluntarios que se sienten que han perdido la libertad y la independencia, que no tienen las mismas comodidades que tenían en casa y de alguna u otra manera un poco abandonados *“no fue sencilla la relación son los salesianos. Eran mayores y no se preocupaban mucho por uno”*.

Muchos voluntarios no se sentían acogidos por algunas comunidades, este voluntario en especial sintió *“el odio, el racismo, el egoísmo por parte de quien me acogió”*, y para muchos de ellos, solo tenían una opción si querían seguir su voluntariado, *“a very strict structure in the community; you could fit in or let it be”*.

La convivencia entre seres humanos es todo un reto, he aquí otro ejemplo: *“The difficult Relation to the Salesian Sisters, that I sometimes felt like imprisoned by them, and maybe the worst thing, that they betrayed us once, that we would steal money from them”*. Estas son acusaciones muy fuertes de lado y lado, solo nos podemos imaginar qué tan difícil fue la convivencia en este ambiente.

Pero pese a que estos momentos son difíciles, no todo es malo, *“La vida en comunidad fue bonito, pero a la vez tuvo uno que otro detalle, porque hay que reconocer que somos personas de distintas edades, culturas etc. lo que hizo que no me pueda llevar con una hermana, pero a la vez también pensar en que algo yo no daba de mi para que podemos ser amigas, es muy complejo porque implica mucha paciencia, aceptación y respeto por el otro”*.

Al analizar este último comentario de la voluntaria, se puede ver que ha habido un aprendizaje, que ha logrado estar en paz con la relación que tuvo con la hermana, y al mismo tiempo aprender que puede hacer algo de su parte para mejorar.

Después de haber obtenido los resultados previos de la investigación, se realizaron varias presentaciones con el propósito de obtener una retroalimentación de la información obtenida, una de estas presentaciones fue sobre el manejo de conflictos a través del internet, que ofrecimos a los voluntarios que ya habían estado de servicio por medio año en Ecuador. En esta conferencia se habló de lo bueno y lo malo de la experiencia, al hablar de lo malo algunas de estas situaciones se presentaron, y se les motivó a los voluntarios para que escribieran una carta a las personas con las que tenían el conflicto, esto causó en los voluntarios una sensación de paz interior al saber que habían logrado escribir sus sentimientos en un par de hojas.

Después de eso se les motivó para que entregasen esas hojas a la persona con quien tenían el conflicto y que trataran de hacer las paces. En el caso de una voluntaria, de la que recibimos la retro alimentación de esta experiencia, nos comentó que se sentía más motivada para regresar a su voluntariado y terminar la experiencia.

Futuras investigaciones podrían responder a la pregunta: ¿El escribir una carta y confrontar con la persona, ayudó a mejorar el clima comunitario? De nuestra parte y debido esta investigación sabemos que se ha obtenido un bienestar por parte del voluntario que escribió la carta.

## Los salesianos

En este punto se analizarán las dificultades que los voluntarios tuvieron en comunidad con la figura del Salesiano. Una de las realidades inevitables de los seres humanos es la generar expectativas, muchas de las cuales pasar por idealizar personas, siendo esto es muy común en una persona que quiere brindar un servicio porque tiene una creencia, de modo que al encarar la realidad se da cuenta de que esta no es tal y como pensaba que iba a ser.

En palabras de los encuestados, lo más difícil fue lidiar con las *“actitudes de salesianos que no parecen tener la cabeza como la de DON Bosco, ¡abierta!”*; *“La desorganización de una de las comunidades en la que estuvimos el primer tiempo, y ser testigos de la forma de vida y el trato anti evangélico de 2 de los salesianos que la conformaban”*.

Hay otro problema que se puede encontrar en algunas comunidades y es la edad avanzada de los Salesianos, pese a que la edad no es una variable que influya directamente en la dificultad percibida por el voluntario, puede ser que en algunos casos esto sí influyera: *“El primer año se hace dura la distancia con la familia, no había tanto internet así que tocaba una llamada cada 15 días. Tampoco fue sencilla la relación con los salesianos. Eran mayores y no se preocupaban mucho por uno”*, el punto importante de esta frase es *“no se preocupaban por mí”* en este y otros casos hay un *“poco seguimiento de la mayor parte de los salesianos”*.

El pilar fundamental en una comunidad es el Director, y por lo tanto, es imprescindible que los directores busquen el acompañar a los voluntarios. Para esta persona lo más difícil en su experiencia fue: *“La falta de interés por los voluntarios de nuestro director salesiano”*; *“Las relaciones en la Comunidad. La relación con el director”*.

La idea que se viene a la mente cuando uno se dispone a vivir en comunidad, es la del sentirse acompañado y apoyado: *“Al encontrarse uno solo ante los problemas, cuando ya no hay padres que ayuden a resolver, o que sean quienes sostengan el problema, uno sufre. Esto me recuerda cuando los muchachos me querían agredir físicamente y no sabía qué hacer, y ver que el mejor camino era la palabra para resolver”*.

También hay que tomar en cuenta el género de los voluntarios, en este caso nos comparte una voluntaria: *“La cosa más difícil para mí fue ver las diferencias que se hicieron entre jóvenes hombres y jóvenes mujeres (y también ya en la edad de los niños.) Los salesianos dieron*

*muchos privilegios a los jóvenes hombres, las niñas no tanto. Había mucha injusticia - y como los salesianos son hombres, no saben mucho de las necesidades de las niñas”.*

Hay que tomar en cuenta que no todo es malo, también existen muchas otras experiencias en donde la relación con la comunidad ha sido muy bonita *“Very little. The community was incredible with me and I can't recall particularly tough moments”*, todo depende del ambiente que se cree.

### *Con otros voluntarios*

Las relaciones interpersonales son bastantes conflictivas como lo hemos podido experimentar hasta ahora. Veamos aquí unos cuantos ejemplos de que esto también sucede con los voluntarios:

- *“La convivencia con Voluntari@s que estaban en crisis y no se supo acompañarlos, y que "terminaban" su "malestar" con una cerveza y con quejas constantes por todo”, “tiredness and misunderstandings with other volunteer”*
- *“Malas relaciones personales con otros voluntarios (fue muy desgastante)”*
- *“La celosía y la actitud de otros voluntarios que juzgaban”*

A través de la investigación de campo se ha podido observar que es sumamente importante que los voluntarios sean acompañados, o que por lo menos haya dos voluntarios por destino, esto ayuda a que no se sientan solos como lo que le sucedió a este voluntario, *“not having a community/other volunteers to talk to during the experience”*.

### *Con individuos*

En esta parte los voluntarios señalan a personas específicas, y cómo esta relación ha hecho que su experiencia sea difícil, si bien estas personas podrían ser parte de la comunidad Salesiana o de los otros voluntarios, se ha decidido describirla, porque las personas muy probablemente no se acuerden exactamente de los hechos que han sucedido, pero sí de cómo se sintieron.

- *“Certain community members didn't like me so they kind of made my life very difficult by excluding me or accusing me of very serious matters”*
- *“Discutir con los padres y pelear por mi tiempo libre y mis viajes, darse cuenta de que el padre te ha mentado”*

- *“La comunicación con el salesiano responsable por el oratorio en cuanto a los asuntos relacionados con el servicio/trabajo”*

Una pregunta nos viene a la mente: ¿Estas personas se sentaron y hablaron sobre estos temas?, o simplemente los voluntarios se quedaron con esta percepción por algún tipo de actitud que les dio a entender esto. Esta pregunta podría entrar en futuras investigaciones.

### *La nostalgia*

Para muchas de las personas que contestaron la encuesta, un momento muy difícil en la experiencia del voluntariado se produjo debido a la nostalgia; al hecho de extrañar la casa y su “zona de confort”. A continuación, presentamos algunas respuestas que denotan la nostalgia durante el tiempo de voluntariado:

- *“En los primeros meses, el llegar a un lugar donde, la verdad, no conocía a nadie, pero me hicieron sentir como en casa desde que llegué... en un momento, quizás el querer hablar con alguien de los míos y no encontrarlos...”*
- *“El primer año se hace dura la distancia con la familia, no había tanto internet así que tocaba una llamada cada 15 días”*
- *“El alejarse de la familia y enfrentar a mis padres cuando tomé la decisión”*
- *“El haber terminado la relación sentimental que tenía antes de irme de voluntario, fue difícil afrontarlo "solo" y tuve ganas de retirarme”*
- *“Manejar los sentimientos de la distancia familiar y lo más importante el carácter para enfrentar con alegría las novedades de cada día en la experiencia”*
- *“Siempre he sido muy dependiente de mi papi. Me hacía falta xq cuando había una dificultad no tenía quien me ayude y aunque no fuera así uno siente que todos están en contra”*

También hubo nostalgia por dejar el voluntariado y tener que regresar a casa *“Lo otro que fue muy difícil fue asumir que tenía que volver a mi país porque ya se terminaban los dos años de misión y voluntariado...”*, sobre este tema se hablará más profundamente más adelante en este documento.

## La soledad

Una de las situaciones a la que los voluntarios tienen que enfrentarse es la soledad: pasar del vivir en casa con la familia a vivir en una comunidad donde nadie te conoce es un cambio muy grande. A continuación, presentaremos lo que los exvoluntarios sentían como dificultad con respecto a la soledad

- *“Momentos de soledad, de añoranzas del hogar paterno, la lejanía de los amigos y en otros casos, su separación porque no coincidían o coinciden con lo que soy y pienso”*
- *“Que estaba única mujer, única voluntaria en la casa salesiana y también única europea en toda la ciudad - muchas veces me sentía sola”*
- *“En ocasiones la soledad, extrañar las comodidades, el clima, el ser tolerante con los de la comunidad, crisis emocionales”*
- *“La soledad de quienes nos acompañaron hasta llegar a la experiencia. Luego de estar en el lugar asignado no nos sentimos acompañados por el salesiano encargado, aunque si por la comunidad”*
- *“Isolation from the community; lack of peers; loneliness; poor relations as opposed to lack of communication and poor understanding of culture in the convent”*

Para explicar un poco más el tema de la soledad se ha diseñado la siguiente Ilustración 5 , en donde se expone que hay tres etapas claras con respecto a las emociones dentro del voluntariado.

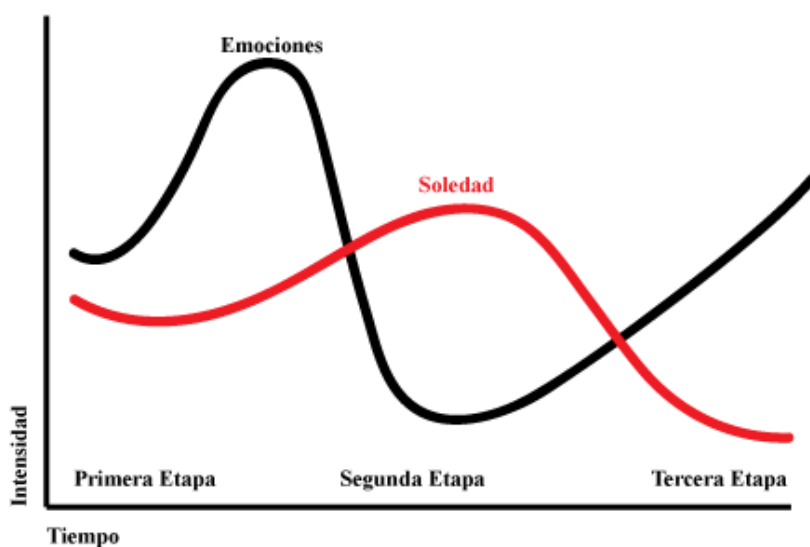


Ilustración 5: Curvas explicativas sobre la evolución de las emociones dentro del voluntariado

Como podemos analizar en el gráfico la línea negra evidencia las emociones, mientras la línea roja evidencia el grado de soledad que siente el voluntario.

En la primera etapa que es cuando el voluntario es aceptado, existe una emoción de excitación, junto con miedo, al mismo tiempo, se siente acompañado por todas las personas que le apoyan para realizar esta experiencia, y luego, posteriormente, al llegar a la comunidad es nuevo, así que hay mucha gente que le hace caso, le trata de conocer y en fin todos están emocionados con el nuevo voluntario.

Con el tiempo las emociones de los que le dan la bienvenida al voluntario se van terminando, la vida continúa y el trabajo es mucho, ya no se le toma tanto en cuenta al voluntario, él tiene mucho que hacer también, sus emociones disminuyen y empieza a extrañar su zona de confort, ya no es lo mismo, “la rutina” ha empezado.

En la tercera etapa, es cuando el voluntario ha creado ya una relación con los destinatarios, ya no se siente tan solo y empieza a emocionarse por el trabajo que hace, de aquí en adelante esta emoción continúa y el sentimiento de soledad disminuye constantemente hasta que el voluntariado termina, en donde se crean otras emociones que se analizarán más adelante.

## Expectativas Satisfechas

Los análisis que se van a realizar a continuación, pueden crear una distorsión con respecto a la realidad, ya que vamos a estudiar el porqué de las respuestas negativas. En la investigación, no se pidió explícitamente que se elaborase nada cuando hubo una respuesta positiva, pero sí se pidió de forma expresa que se informara de lo vivido en aquellos casos en los que nos encontrábamos ante una posible respuesta negativa o crítica, por lo tanto, tenemos más información con respecto a lo que no ha sido positivo en la experiencia del voluntariado. Es importante tener esto en cuenta para no crear un sesgo con respecto a la capacidad de transformación (positiva) que tiene el voluntariado sobre un individuo.

El 89% de los participantes aseguran que sus expectativas fueron satisfechas, esto va de la mano con los buenos resultados obtenidos cuando les preguntamos sobre los beneficios que ellos percibían haber obtenido de esta experiencia. Sin embargo, nos encontramos con un 11% que nos dice que no se ha sentido satisfecho. A continuación, se presentará el Cuadro Estadístico 18 que representa esta realidad descrita mediante la PREGUNTA 23.

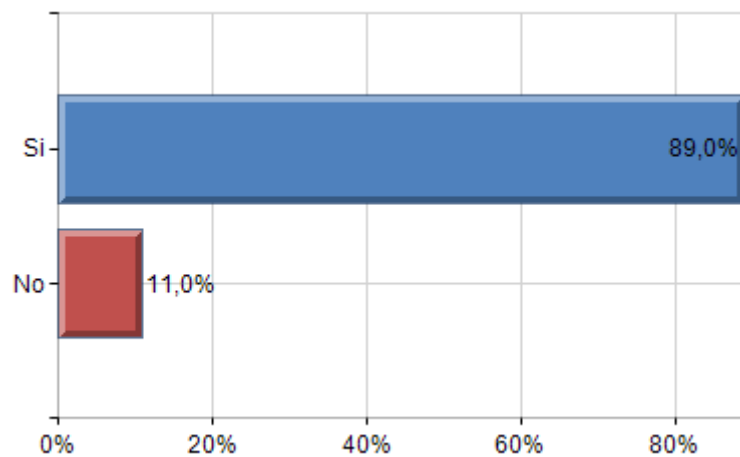
**Tabla datos 18: ¿Las expectativas que tenías antes de irte de voluntariado fueron satisfechas?**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	390	89%
<b>No</b>	48	11%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

**Gráfico 15: Expectativas cubiertas (satisfechas)**



*Gráfico 15: Expectativas cubiertas (satisfechas)*

Para entender mejor por qué un 11% de las personas no se han sentido satisfechas en sus expectativas, se realizará un análisis de la nube de palabras, en donde veremos cuáles fueron las más utilizadas al responder esta pregunta.

## Nube de Palabras 5: Palabras más utilizadas para expresar insatisfacción



Nube de palabras 5: Palabras más utilizadas para expresar insatisfacción

Entre las palabras más utilizadas para responder esta pregunta encontramos: “Community, Salesian, Support”. A continuación, nos gustaría ver el contexto en que estas palabras fueron empleadas.

El primer contexto que podemos encontrar es a nivel **espiritual**, algunos de los exvoluntarios no se sintieron que tenían un apoyo que les ayudase a crecer en su espiritualidad; esto lo podemos percibir en las siguientes respuestas:

- *“I had more hope of stronger spiritual formation, evangelization, and support from the Religious community I was with. I had hoped for support from fellow volunteers in this area as well. I often felt very lonely and struggled about half way through with this. It was a challenged, but am thankful because it made me stronger and identify better my needs to grow in my own formation and faith”*
- *“Lack of support on a spiritual level among adults; nuns and American volunteers were judgmental and unwelcoming. Discussions about Christ were limited. I wanted to be challenged and grow with the community, but did that on my own”*
- *“The answer is no because I didn't get the spiritual feed alone or with the community as expected. I thought it would be as if Don Bosco led his works with prayer and*

*activity. He did have a devotion to our Mother Mary and that wasn't reflected from the priests. Community morning and night prayer seemed routine and lifeless. But I feel strongly that it was because everyone being so exhausted. There were several times when volunteers or even priests would dose off/fall asleep in prayer time. (Of course some of the priests were seniors and older in age so that was understandable.)”*

El Segundo contexto en donde podemos encontrar estas palabras, es en la **falta de apoyo**. Muchos de los voluntarios se sentían solos como lo podemos percibir en los siguientes ejemplos:

- *“I had a lot of spiritual support from the Salesian community during orientation, which was not the same during my volunteer year”*
- *“I had expected more direction before and during the experience from the Rwanda community of sisters I'd be assisting. They gave me no direction beforehand and minimally communicated with me when I was there (I wanted reviews, meetings, some idea of where I stood and how to move forward-- got none of that)”*
- *“I expected to live with other volunteers and to be respected by the sisters. I expected to get a task and not that I had to organize everything myself. I also expected to live in a house where I had the keys and could go out in the night, which I could not”*

Para profundizar en el tema de la insatisfacción de las expectativas de los exvoluntarios, se analizó la pregunta 24 donde se habla sobre la satisfacción de las expectativas que tenían los participantes antes de ir al voluntariado, nos damos cuenta de que el 11% indicó que las expectativas no habían sido cubiertas. Más aún el 23.08% de las personas que contestaron a esta pregunta negativamente indicaron que sus expectativas fueron más altas y que al llegar al voluntariado se les hizo fácil, he aquí algunos ejemplos:

- *“Era menos estricto, tenía más libertades, tenía que ser más autosuficiente, pensaba que me iba a quedar solo un año y regresar a Austria”*
- *“It was much better than I've ever imagined!”*

Regresando al tema de las insatisfacciones, a continuación, se presenta el Cuadro 19 con las razones de dicha insatisfacción de parte de los exvoluntarios.

También se realizó un cruce de información tomando en cuenta la pregunta 15 sobre la experiencia más difícil en el voluntariado y el lugar donde fueron destinados. Así podemos ver que en Angola la mayor dificultad que tuvieron fue con otros voluntarios en especial en el tema de la convivencia y las enfermedades del medio ambiente. Los voluntarios destinados a Bolivia vemos que tuvieron dificultad con el tipo de trabajo requerido, el aprender el idioma y con la comunidad entre otras. En el caso de los voluntarios que sirvieron en Ecuador una de las mayores dificultades fue el tema de alejarse de la familia al igual que el adaptarse a la realidad social en donde el voluntariado se realiza. Esto para dar un ejemplo de que se puede hacer un análisis más profundo tomando en cuenta diferentes factores.

**Tabla datos 19: Factores que causaron insatisfacción a los exvoluntarios**

<b>Expectativas no cubiertas</b>	<b>%</b>
No apoyo comunitario	46.15%
No acompañamiento	
No escuchado	
El trabajo	23.08%
No descripción de trabajo	
Maltrato de niños	
Respuestas positivas	23.08%
No terminó la experiencia	7.69%

*Factores que causaron insatisfacción a los exvoluntarios*

### Carencia del apoyo comunitario

El 46.15% de las insatisfacciones son debidas a la falta de apoyo en la vida comunitaria, entendiendo que la vida comunitaria es creada por todas las personas que conviven bajo el mismo techo, *“Porque no compaginé mucho con la vida en comunidad”*; *“I had hoped my site partner and I would have been closer.”*; *“I thought I will be more part of Salesian Community”*.

Mucha de esta insatisfacción con la comunidad, fue por la falta de acompañamiento: *“nos dijeron en nuestro encuentro que íbamos a contar con alguien que nos acompañará y nos ayudará en ese camino de discernir. Fue todo lo contrario, esperaba ciertamente no a alguien todos los días preguntándome cómo estaba, Pero si alguien que cada cierto tiempo velara por mi formación”*. Por no sentirse escuchados: *“Porque cualquier idea que no era del padre no*

*era bien aceptada*” y por el cansancio que se sentía al convivir con otros voluntarios, *“the life with my co-volunteer was more exhausting as I expected”*.

## Factor trabajo

El 23.8% de las insatisfacciones se presentan como consecuencia del factor trabajo. No existen expectativas clara: *“Because I was not treated as a volunteer but as a nun, which was a main misunderstanding. There was no clear terms of reference and we were expected to behave and work like sisters”*. Por otro lado, dentro del trabajo, se constatan dos insatisfacciones con respecto a la forma en que se trata a los niños: *“Porque tuve poco tiempo para llevar a cabo alguna actuación más eficaz y en otro caso por el desacuerdo con el trato a los chicos”*; *“Creo que faltan cambios en cuanto al trato de las internas”*.

No con el sentido de disminuir las dos últimas expresiones de los voluntarios, pero pensamos que sería bueno, para el próximo estudio, definir a que se refieren con la palabra “trato”, ¿Cuáles son las formas en que los niños o niñas han sido tratados?

Nos hemos decidido a presentar estas frases, con el objetivo de que se entienda que existe esta percepción en unos pocos voluntarios, y que se debería realizar una investigación más profunda.

## Razones por las que no se terminó la experiencia

En el 7.69% de los casos, la insatisfacción se debe al hecho de que el voluntario no terminó la experiencia: *“Mi deseo era permanecer allí por un año, más debido a errores de planeación se redujo a 6 meses. La experiencia en sí, fue muy rica”*; y en otro caso, a este voluntario le faltó el tiempo para seguir trabajando: *“I felt that i could have done more and wished that I stayed longer”*.

## Análisis cruzado entre expectativas y género

A continuación, presentamos un análisis de las expectativas poniéndolas en relación con el género. (varón o mujer) de los voluntarios que responden.

**Tabla datos 20: ¿Las expectativas que tenías antes de irte de voluntariado fueron satisfechas / Género**

Gender Are the expectation...	Male		Female		Total	
	Freq.	% Obs.	Freq.	% Obs.	Freq.	% Obs.
<b>Yes</b>	182	91,9%	208	86,7%	<b>390</b>	<b>89%</b>
<b>No</b>	16	8,1%	32	13,3%	<b>48</b>	<b>11%</b>
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>	<b>438</b>	

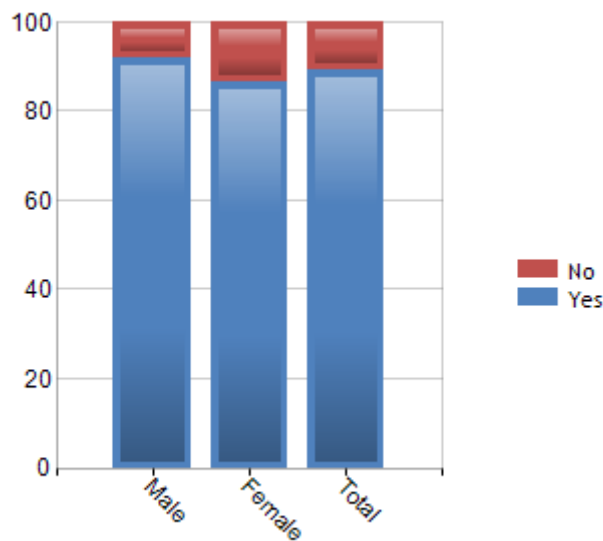
Porcentaje en cuanto al número de observaciones en filas.

**Respuestas efectivas : 438**

**Sin respuesta(s) : 0**

**Tasa de respuesta : 100%**

**Gráfico del cuadro 16: Expectativas cubiertas con respecto al género:**

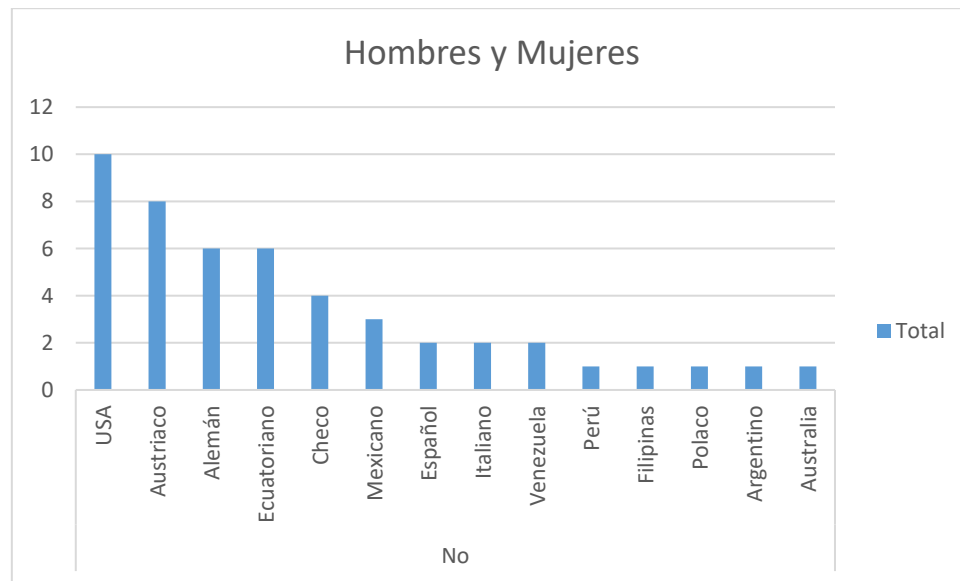


*Gráfico del cuadro 16: Expectativas cubiertas con respecto al género*

Como podemos analizar en la tabla anterior, vemos que las mujeres se sienten más insatisfechas que los hombres al preguntarles si sus expectativas fueron satisfechas con respecto a la experiencia del Voluntariado Salesiano.

También se ha realizado un gráfico que nos muestra los países de procedencia de las voluntarias que se sienten insatisfechas.

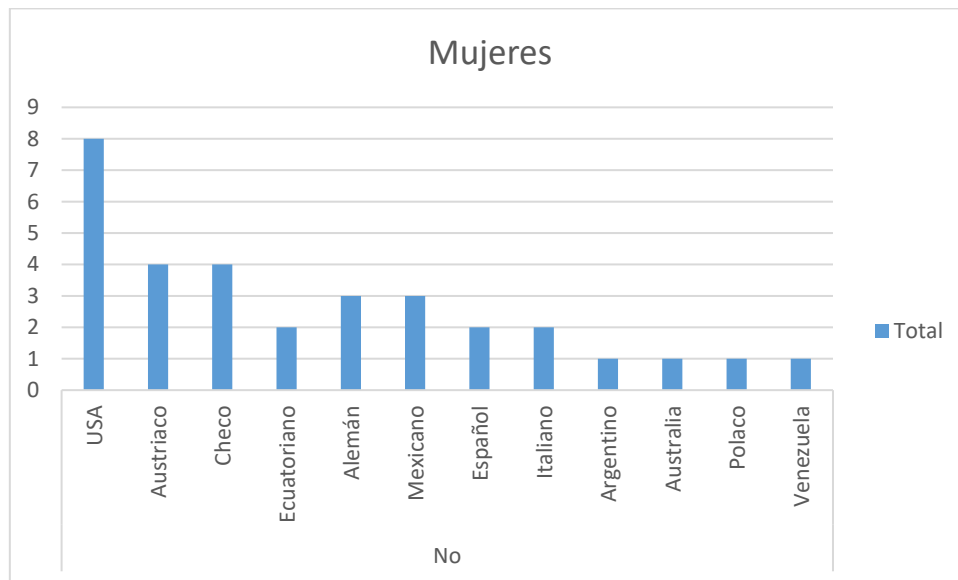
**Gráfico 17: Países en que los participantes se sienten insatisfechos con la experiencia del voluntariado**



*Gráfico 17: Países en que los participantes se sienten insatisfechos con la experiencia del voluntariado*

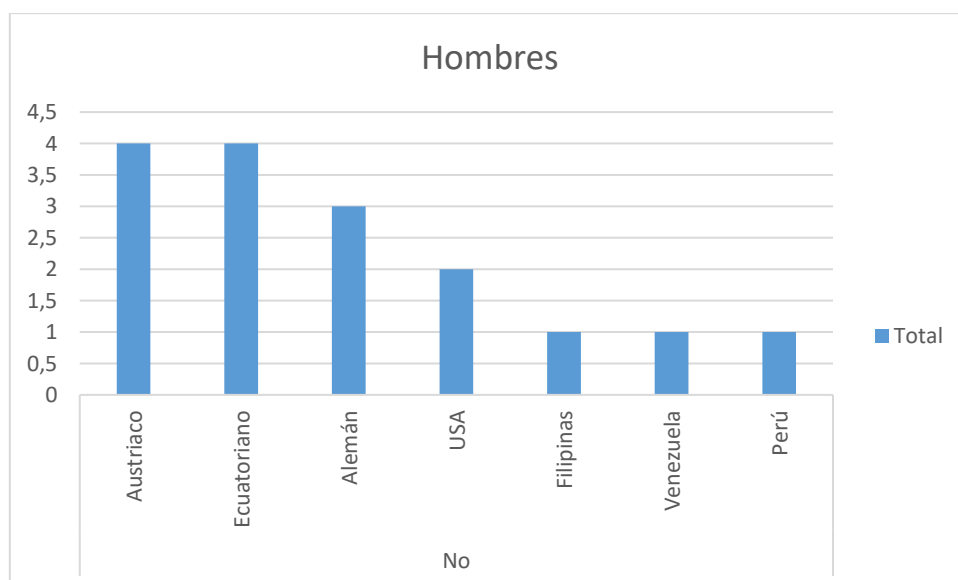
En esta figura podemos analizar cómo las personas que más insatisfechas se sienten pertenecen a países del primer mundo, en general.

**Gráfico 18: Países de procedencia de las participantes femeninas que se sienten insatisfechas con la experiencia del voluntariado**



*Gráfico 18: Países en que los participantes femeninos se sienten insatisfechas con la experiencia del voluntariado*

**Gráfico 19: Países de procedencia de los participantes masculinos que se sienten insatisfechos con la experiencia del voluntariado**



*Gráfico 19: Países en que los participantes masculinos se sienten insatisfechas con la experiencia del voluntariado*

Si analizamos la insatisfacción basada en el género, podemos decir que, aunque levemente, las mujeres están más insatisfechas que los hombres con respecto a la experiencia del voluntariado.

Es importante mencionar, que este análisis se hace únicamente en base al 11% de la muestra que indicó su insatisfacción con respecto a las expectativas no cubiertas.

De todas formas, se realizó un cruce de datos con respecto a las respuestas de la pregunta “¿Cómo te hubiera gustado que te apoyasen?” Y se encontró que lo que los voluntarios buscaban era más comunicación, tanto a nivel de comunidad, como a nivel de poder saber con más precisión cuáles eran las expectativas que se tenían sobre ellos. Algunos sugirieron que se hicieran reuniones continuas para así poder sentirse acompañados, *“Regular debriefing meetings with fellow volunteers and/or Salesian staff. Bi-annual retreats. To receive feedback, direction, instruction that would have helped me better deal with issues that arose”*.

Otro punto que se pudo percibir es el poder tener un acompañamiento espiritual, es decir el analizar la realidad que se está viviendo desde el punto de vista de fe: *“To have someone to have spoken with in English about faith and understanding God and the struggles of missionary life”*.

## 7. Apoyo que sintieron los voluntarios

El 84% de los participantes que respondieron a la PREGUNTA 25 “¿Tuviste suficiente apoyo durante la experiencia de voluntariado?”, aseguran que tuvieron el suficiente apoyo durante la experiencia del voluntariado, mientras para el 16% este no fue el caso como vemos en la siguiente tabla

**Tabla datos 21: ¿Tuviste suficiente apoyo durante la experiencia de voluntariado?**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	368	84%
<b>No</b>	70	16%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

## Gráfico 20: El voluntario se sintió apoyado

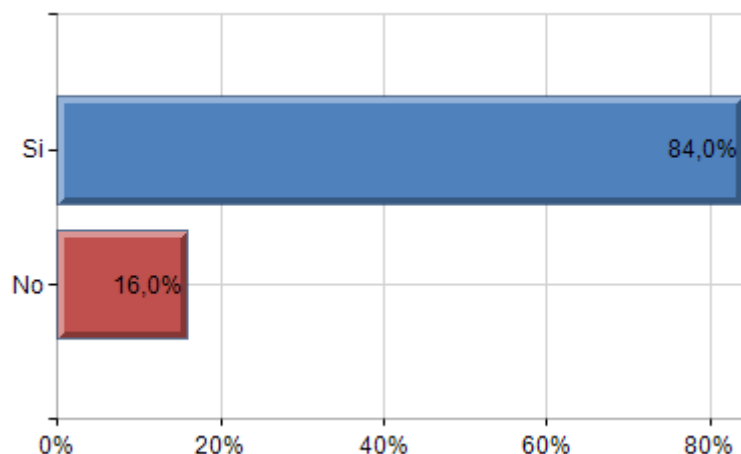


Gráfico 20: El voluntario se sintió apoyado

### *Manera en que les hubiese gustado ser apoyados*

Del 16% de las personas que contestaron que no se sintieron apoyadas, hemos querido analizar cuáles eran las personas que, sí habían cubierto sus expectativas, pero que no se habían sentido apoyadas, lo que nos da como resultado el 10.95% de la muestra.

Se ha querido realizar este análisis ya que al manifestar que sí estaban satisfechas, no podemos presuponer una connotación negativa en las respuestas a esta pregunta sobre si se sintieron o no apoyadas.

A continuación, presentamos una nube de palabras obtenida de las respuestas de estos individuos a la PREGUNTA 26 ¿Cómo te hubiera gustado que te apoyasen?



Nos damos cuenta de que la comunicación es la clave, puede crear lazos de amistad o dramas de discordia, en esta respuesta podemos ver un ejemplo: “Apoyo por parte del director en las decisiones tomadas con los chicos del albergue, desautorizaba casi todas mis acciones ante los chicos”. Esto no solo le hacía sentir mal al voluntario, sino que además le perjudicaba en su trabajo posterior con los chicos.

#### PERSONAS E INSTITUCIONES DE LAS CUALES RECIBIERON APOYO

Esta pregunta es muy importante ya que determina las fuentes de apoyo, que como podemos apreciar en mayoría son La Comunidad que recibió al voluntario con un 43,8%. Observemos las respuestas de los encuestados a la PREGUNTA 27 “¿Quién te apoyó?”

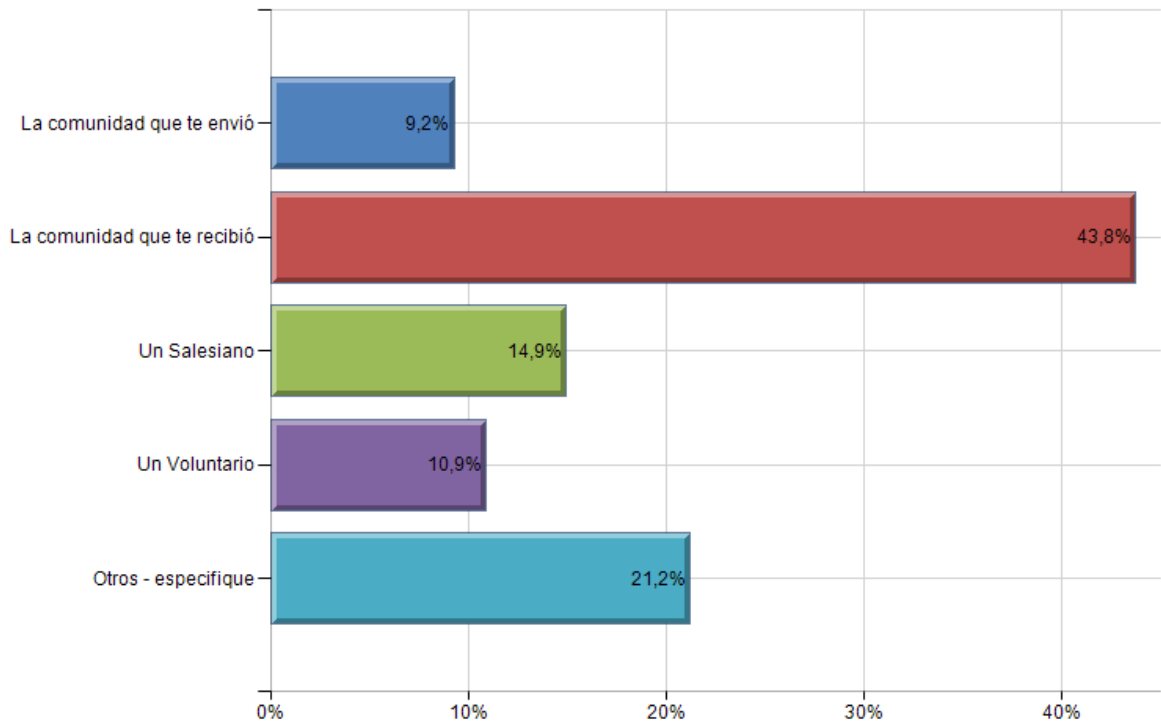
**Tabla datos 22: ¿Quién te apoyó?**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>La comunidad que te envió</b>	34	9,2%
<b>La comunidad que te recibió</b>	161	43,8%
<b>Un Salesiano</b>	55	14,9%
<b>Un Voluntario</b>	40	10,9%
<b>Otros – especifique</b>	78	21,2%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 368**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : La comunidad que te recibió; Otros - especifique; Un Salesiano**

**Gráfico 21: ¿Quién apoyó al voluntario?**



*Gráfico 21: ¿Quién apoyo al voluntariado?*

### Fuentes de apoyo

El 21, 2% de los encuestados nos indican que ninguna de las anteriores fuentes apoyó su gestión, por lo cual podemos ver los diferentes apoyos recibidos por los voluntarios de esta subcategoría, analizando la PREGUNTA 28 - Especifique otras fuentes de apoyo –

A continuación, la nube de palabras 7 nos especifica cuáles fueron las fuentes de apoyo que han tenido los voluntarios en los distintos países:

## Nube de Palabras 7: Otras fuentes de apoyo



Es muy grato analizar esta respuesta porque en la mayoría de los casos, quien escogió OTRO, no fue por no haber recibido apoyo, sino al contrario por encontrarse agradecido con todos los apoyos anteriores: “*Todos los nombrados arriba*”, “*La comunidad que me envió, la que me acogió, los salesianos y los voluntarios*”; “*¡Todas son correctas!, pero la comunidad local con el director son determinantes*”; “*Tudo. A comunidade de envio, de recebimento e em particular um salesiano com o qual eu trabalhava*”; “*Todo, la comunidad que me envió y la que me acogió*”, “*Considero que todos los que nombra la encuesta, todos aportan para sostenerte cuando una necesita apoyo*”; “*All of the above*”.

Nos damos cuenta de la importancia que los encuestados brindan al tema familia y amigos, ya que en varias de las respuestas este resulta ser el eje principal de su apoyo: “*Mi familia, mi directora de la Comunidad donde estaba y la provincial de ese momento; otra voluntaria que se encontraba en otro sitio. Gente de la obra salesiana donde crecí.*”; “*Todos los anteriores y mi familia*”, “*My family and friends, community that sent me*”; “*Family back home*”; “*my friends*”; “*mi marido que fue como voluntario*”; *my congolese Family: Friends, secretary of the school*; “*my family and friends in Austria*”; “*Friends at home, family, volunteer with me, friends in USA*”

Las únicas respuestas negativas son enfocadas a la **comunidad receptora** como en este caso, “*All of the above, except the community that welcomed me*”.

También es rescatable el afán por realizar la mención de **personas específicas**: “Padre Martín (dos veces nada más), Adriano D. Pinto, voluntario, Lucas Santos, voluntario y los padres misioneros de Guadalupe”, “JC Montenegro”, “From both the community that sent me, especially JC, and the community that recieved me supported me a lot”, “my congolese Family: Friends, secretary of the school; my family and friends in Austria”, “my friend in the Czech Republic”.

## Evidencias del apoyo

Al preguntar “¿Qué te hizo sentirte apoyado?” en la PREGUNTA 29, queremos conocer la razón tácita, pero también la percepción de valor de lo que los voluntarios evidencian como apoyo. Para algunos son temas tangibles, pero para otros son elementos intangibles.

### *Evidencias tangibles del apoyo*

Las evidencias tangibles son actividades con algún tipo de elemento visible, no solo para el voluntario, sino también para otros: “El saber que siempre tenía llamadas de ellos o un correo electrónico de ellos...”; “Cuando alguien escuchaba mis quejas y en otro día me sorprendió con algo que no estaba pidiendo, pero necesitaba”; “chatting, explanation of the culture, having free time to rest”; “...el pedir material de apoyo para la preparación de las catequesis”; “People around me - at my home place. With their letters, parcels, e-mails; “letter, e-mail, fb massages, praise, good food”; “calling home, share problems”; “Apoyo material durante el voluntariado”; el acompañamiento que me hacían los de lejos por medio de una llamada, un mail, etc.”; “Cartas... Mensajes...”,

### *Evidencias intangibles del apoyo*

Las evidencias intangibles, son expresadas con una carga emocional como se puede apreciar en las siguientes respuestas: “La cercanía y la empatía con compañeros”, “Su manera de ser conmigo”, “El cariño”, “la humanidad”, “I always could count on them”, “I cant explain very well”, “DIOS oración”, “the knowledge that I am not alone”, “love from children, attention from family, salesians”, “Children smiles”, “the links between us”, “common prayer”, “No sentirme sola en ningún momento”, “ The strong friendship”,

Las personas valoran todo el conjunto de la experiencia, de modo que se deben considerar (en mayor o menor proporción) las necesidades tanto materiales como emotivas; así lo expresa un



### *Añoranzas sobre los niños y las personas de las comunidades*

El enfoque de estas añoranzas del 41% de los encuestados se basan en los beneficiarios de los programas salesianos, tal como, por ejemplo, los niños: *“La satisfacción que da hacer feliz a la gente”*; *“The people. (kids, teens, adults), the city, and the cultura”*; *“The girls”*; *“Los Chicos de la Misión”*; *“the smile and happiness of the kids”*; *“Hanging with the kids”* y también de la población en general: *“local people”*; *“Los muchachos que conocí, la gente”*; *“ser bienvenido en cada casa del barrio; vivir entre los pobres y de una forma muy sencilla”*; *“happy, grateful children, welcoming people in Indian villages”*; *“I miss the children I have learnt and I am interested in their progress and I miss Indian culture and cuisine”*.

### *Añoranzas sobre el proceso y experiencia en sí*

El 38% que apreció la experiencia como un valor completo. De modo que se expresa de la siguiente manera: *“Todo! Si pudiera me fuera de nuevo!!!”*; *“Poder volver a vivirlo estando aún más preparado para ayudar no solo en la parte espiritual sino también social, compartir mis experiencias que me compartan las suyas, ayudar y motivar a otros a cumplir sus meta”*; *“el ritmo de la vida en la comunidad”*; *“The place of God in their country”*; *“Possibilities for my own leisure time in a way I used to have it!”*; *“Todo!!! el lugar, la gente, los cantos, etc. Me encantaría volver algún día!!!”*; esta experiencia de añorar el valor completo también se traduce en un “todo personal” como a continuación se expresa: *“El poder estar como laico el 100 % del tiempo disponible para la misión, y el combinar una intensa vida espiritual con una intensa vida de servicio”*.

### *Añoranzas sobre los colegas y superiores*

Las respuestas de este grupo de encuestados del 16 % restante, se enfocan en la vida en comunidad y la relación con sus iguales y superiores: *“The community of people from all of the different oratories”*; *“La gente, su expresión religiosa, su sabiduría, lo esencial”*; *“La gente, su expresión religiosa, su sabiduría, lo esencial”*; *“relaciones con los amigos”*; *“the sense of family that we built (with the other volunteers) and the feeling of being in the right place every day, every day had a meaning”*; *“Al Padre Byron!!!! tuve la gracia de convivir con un santo salesiano que nos transmitió lo mejor de Don Bosco y fue el que inicio la misión de Gujarat”*; **y esta expresión resume el sentir general de este grupo muestral:** *“A familiar place, familiar people”*

## La experiencia del voluntariado como ayuda en el trabajo actual laico

El 93,4% de los voluntarios han respondido que la experiencia sí les aportó para mejorar su desempeño en el trabajo actual, conforme a la PREGUNTA 31: “A *Tu modo de ver el voluntariado ¿te ha servido en el trabajo que desarrollas actualmente?*” Asunto sobre el que versa alguna de las hipótesis de partida de nuestro estudio; esto es, que la experiencia de participar en un voluntariado de larga duración en ámbitos de solidaridad internacional, además de ayudar al desarrollo psicológico y la maduración personal, implica adquirir competencias múltiples que contribuyen a dinamizar la carrera profesional de quienes participan en estas experiencias.

**Tabla datos 23: A tú modo de ver, ¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas actualmente?**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	409	93,4%
<b>No</b>	29	6,6%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

**Gráfico 23: ¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas actualmente?**

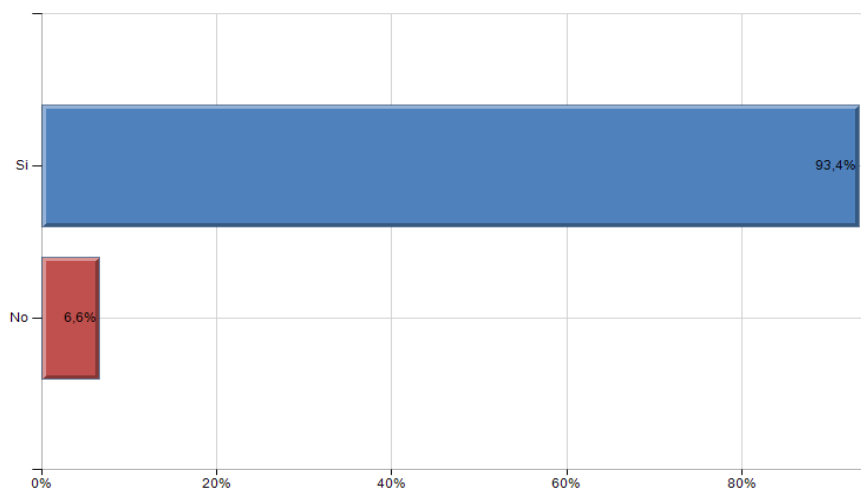


Gráfico 23: ¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas actualmente?



*actividades. Sentirme más seguro para acompañar jóvenes”, “Gaining experience in the professional field of job”.*

#### *Razones del cambio de actitud frente a los conflictos laborales y personales*

El otro grupo de encuestados, se inclina mucho más a las razones de mejoramiento humano, como cambios de actitud, escucha empática, paciencia, etc.: *“Pues teniendo más paciencia y entiendo más cosas”;* *“En tener en cuenta los valores, la presencia de Dios en cada momento”;* *Me ayudó a crecer como persona”;* *“Un concepto diferente de la gente de las expectativas”;* *“La vida en general te cambia haciendo algo así. Debía ser obligatorio”;* *“Me ha hecho más flexible y ha dado capacidad para responder de forma rápida a problemas que se presentan en el cotidiano”;* *“Me ha hecho más tolerante, me hace ponerme en la situación de los demás (compañeros, clientes ) y tener la mente mucho más abierta a otras sensibilidades”;* *“Relativizo mucho más los problemas, veo y vivo la vida de otra manera”;* *“I am retired but my experiences as a volunteer still help me in my daily life. I am more patient and have gained insights into what it means to be a stranger in a strange land”;* *“I feel I am more autonomous in my work”;* *“Mudança de percepção”,*

Inclusive existe un grupo que sigue sirviendo en la obra salesiana, aún después de realizar el voluntariado: *¡Sigo involucrada con los salesianos y otro grupo nuevo en el que soy voluntaria!, ¡Aquí trabajo con jóvenes y me ha permitido mejorar el trato con ellos!”;* *“Trabajo en un centro educativo salesiano y he empezad a promover un grupo local para generar movimiento solidario, de concienciación, acercarnos a realidades...”;* *“En la cercanía del trabajo con los jóvenes”;* *“Compassion and continued hope to help street kids”;* *“I continue to work with children on a regular basis”;* *“ser mais paciente, humilde , trabalhar em equipe , conviver em familia ..”.*

Hay personas que mencionan explícitamente sus carreras profesionales y la razón concreta con la que dicen que les ha ayudado esta experiencia: *“Te amplía la mirada. Yo como abogada enfoqué mi especialización en Derechos Humanos gracias a esa experiencia”;* *“Soy psicóloga clínica en la actualidad y las experiencias de las niñas que estaban a mi cargo me ayuda a ver el mundo diferente “;* *“I am a nanny and I have learned invaluable lessons that have made me a better caretaker”;* *“ “I am a teacher, I use many similar skills and work with children”;* *“I am a director of a Catholic camp and have brought the philosophies of Salesians to the camp”;* *“At my current job I was able to translate for my supervisor. I'm currently editing a video for*

*the Catholic News Service on my experience as a missionary using footage I shot in Bolivia*"; *"Trabajo en medicina, y necesitas compasión y amor por los demás, no solo se trata de dar medicamentos y curar heridas, se trata de apoyo, cuidado y solidaridad"*; *"Sou Professor ... em Angola aprendi a compreender melhor os diferentes tempos de construção do conhecimento"*; *"Soy profesor universitario y trato con muchos jóvenes. Me ayuda a entender mejor a los chicos"*; *Soy periodista y me ayuda a ver las cosas con otro ojo, aprendí la realidad de las cosas, a tratar mejor a las personas, el voluntariado me ayudó con la empatía, mi trabajo es trato directo con el público"*.

Y también la experiencia apoyó a algunos encuestado al entenderla como un tiempo de reflexión para definir mejor sus carreras: *"Luego del año de voluntario decidí la especialidad a la q me iba a dedicar. En algunos aspectos me ayudo a valorar el trabajo en equipo Me dio experiencias en algunas áreas de mi profesión"*; *"Prepared me to be a missionary"*; *"I am now a salesian brother. Everything I learnt from my experience I use with those I serve now"*

Y, en fin, podríamos resumir este tema con esta respuesta: *"Sou outro profissional"*.

#### *Razones para responder que no ayudó en la vida laboral*

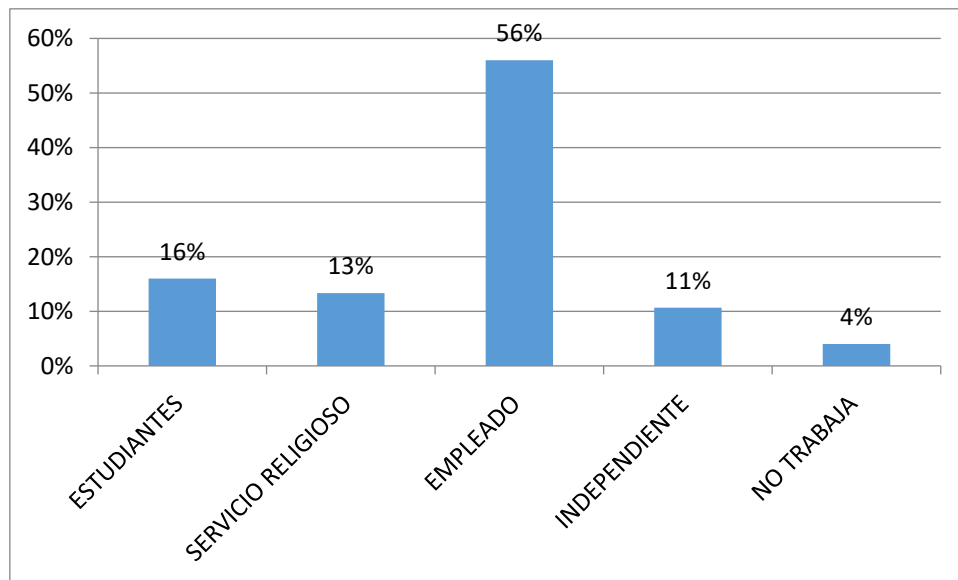
A pesar de la pequeña cantidad de encuestados que se expresaron negativamente a la pregunta 31 (7 en total) analizamos las respuestas entregadas de ampliación en la pregunta 33, y satisfactoriamente encontramos que no tienen que ver con la experiencia, sino que los encuestados piensan que sus carreras no tienen relación con el voluntariado: *"I'm a mechanical engineer. Most social work experience has limited application there. But it is certainly a personality asset"*; *"It was different from my current work"*; *"I am an electronic engineer. Been a social worker in Uganda was a break in my work experience. It develop me in many ways, but not in my work skills"*; *"Actually, because now I continue with my studies and I study speech therapy, so I don't need any experiences from volunteering. But it definitely enriched my life generally and I try to continue with my "mission" here - but it's more difficult"*.

#### *Tipo de Actividad que Desarrolla el Voluntario*

En la PREGUNTA 34 *"¿Qué tipo actividad laboral desarrollas actualmente?"*, nos propusimos conocer el perfil laboral actual de los encuestados, y después de analizar la bastedad de respuestas, nos hemos encontrado con que pueden dividirse en los siguientes segmentos: Estudiante; De servicio religioso; Empleado; Independiente; No trabaja. A

continuación una la Gráfico 23, que nos ilustra el detalle de la variable, siendo la medida más significativa el 56% que trabaja como empleado.

**Gráfico 24: Actividades que desarrolla el voluntario, por categorías.**



*Gráfico 24: Actividades que desarrolla el voluntario, por categorías*

Para complementar los datos podemos mencionar que las profesiones de los voluntarios, son tan variadas como interesantes, encontramos contadores, camareras, médicos, docentes, ingenieros, técnicos e inclusive un director de orquesta de ópera, etc. A continuación, una nube de palabras que nos expresa las profesiones actuales de los exvoluntarios. .

**Nube de palabras 10: Profesiones Actuales**



## Aumento en crecimiento en la vida sacramental

Si se realiza una pregunta específica a un público en general, la palabra voluntariado no se asocia necesariamente con la religiosidad, sin embargo recordemos que para efectos de este estudio, las fuentes de información son individuos que han participado en el Voluntariado Salesiano, por lo tanto las personas que se enlistan para dicha obra, conocen que, de una u otra manera, tendrán contacto y deberán sujetarse a la autoridad de personas religiosas y de una vida espiritual, diferente a la que habitualmente puedan estar acostumbrados.

La PREGUNTA 35 “¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?2, pretende conocer el estado actual de las personas en cuando a su intimidad con Dios, y si la experiencia impactó su vida en ese sentido. Veamos los resultados en la Tabla de datos 24 y su respectivo Gráfico:

**Tabla datos 24: ¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	348	79,5%
<b>No</b>	90	20,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

### Gráfico 25: ¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?

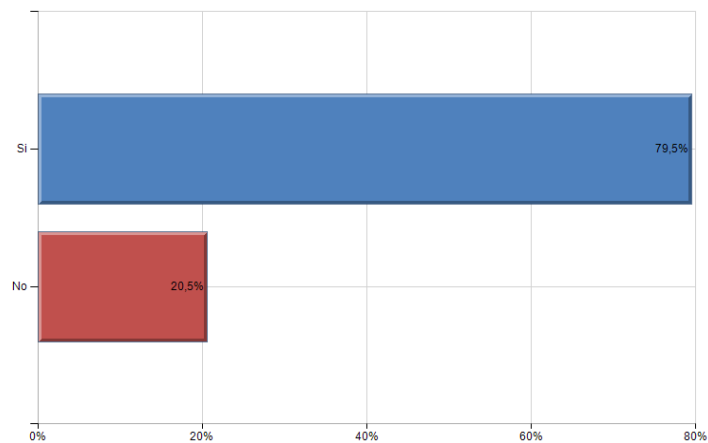


Gráfico 25: ¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?

Los datos nos indican que el 79,5% de los encuestados indican que SI, les sirvió la experiencia como mecanismo de incremento para su vida sacramental; mientras que el 20.5% respondió que NO.

Para ampliar más este tema importante y trascendente asunto se planteó la PREGUNTA 36: “¿Cómo ha incrementado la vida sacramental esta experiencia?”, y luego de analizar las contestaciones, encontramos la interesante Nube de Palabras 11:



## Gráfico 26: ¿Cómo ha incrementado la vida sacramental esta experiencia?

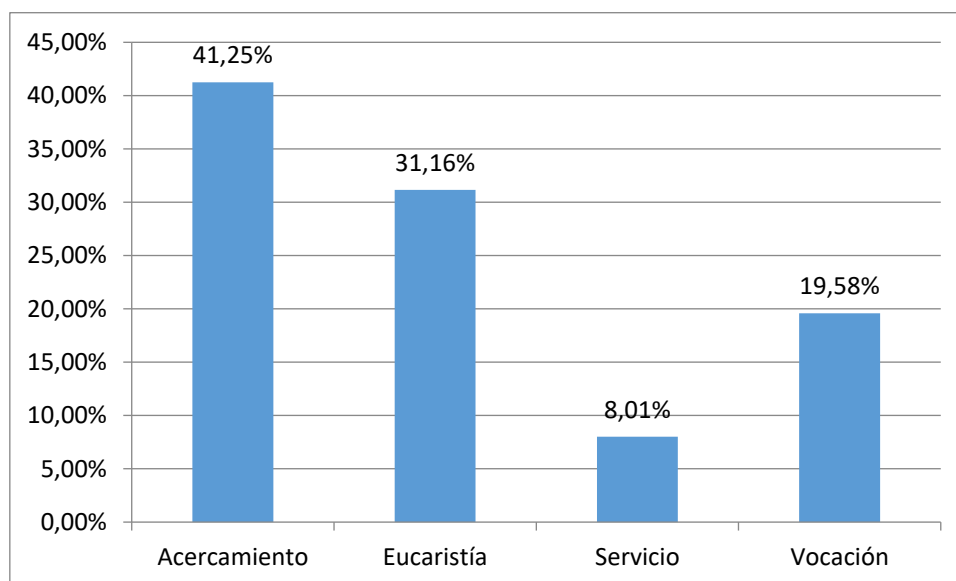


Gráfico 26: ¿Cómo ha incrementado la vida sacramental esta experiencia?

### Acercamiento

Se puede evidenciar que en la mayoría de los encuestados manifiestan que ha experimentado un Acercamiento a Dios y a su iglesia en el 41,25% de los casos, con respuestas como:

- *“It certainly strengthened my bond to the catholic church. I'm still not one of the greatest believers though. But it showed me that under the roof of the church, there are plenty of great organisations.”*
- *NO sabría muy bien decirlo... Se siente uno más cerca del Señor en un entorno como ese. Su presencia es más viva. Y mi vida sacramental... desde luego, solo con ver a los misioneros, su trabajo, empeño y labor, es ejemplar... quedé maravillado e impresionado. Su cercanía y compañía, le acercan a uno al Señor.*
- *Dios es el centro de mi vida, antes lo decía pero creo que no lo entendía como lo es ahora. La Virgen es mi gran consejera, realmente busco encontrarme con Dios en los sacramentos.*
- *"Ha marcado mi camino de fe y el resto de mi vida. Transmitir el mensaje de Amor de Dios a través de la alegría de Don Bosco.*

- *Aprendí a seguir más a Don Bosco y realmente te encuentras con Dios."*

### *Eucaristía*

La importancia de la Eucaristía en la vida de del voluntariado, se encuentra presente en, al menos, el 31,16% de las respuestas, como ejemplo, podemos citar las expresiones de algunos voluntarios:

- *"Me permitió vivenciar la presencia de Dios en la Eucaristía y la fortaleza que ello te da para superar cualquier dificultad"*
- *"I was not really practising my faith when I began my experience but being able to ask questions and learn more in depth about the Church and the reasoning behind liturgical events made me appreciate and connect on a deeper level, especially with the Eucharist. So much so that during my experience I decided to receive the sacrament of confirmation as I felt finally ready to confirm my faith".*

### *Vocación*

- Por otra parte, el afianzamiento en la Vocación de los participantes en el voluntariado, se encuentra presente en el 19,58% de las respuestas, por ejemplo: *"En el convencimiento de fe y en la entrega de mi vocación"*
- *"My volunteer experience helped me to discover my vocation to consecrated life".*

En estos casos entendemos que puede tratarse de religiosos que están pasando por la experiencia del voluntario.

### *Servicio*

Por último, el porcentaje de participantes en el voluntariado que concuerdan en que el Servicio ha sido fortalecido en su experiencia, es de un 8,01%, como podemos observar en algunas de sus respuestas:

- *"My spiritual life was partially forged through volunteering and ingrained in me a heart of service".*

Lo anteriormente evidenciado nos obliga a cuestionarnos en la PREGUNTA 37. “¿Por qué? ¿Qué faltó?”, conforme al 20,5% de los encuestados que dijeron no experimentar ningún incremento en su vida sacramental. Las respuestas obtenidas son sorprendentes y, hasta cierto punto debe despertarnos una alerta, pues podemos observar lo siguiente en la Nube de palabras 12:

**Nube de palabras 12: ¿Por qué? ¿Qué faltó? Para que NO te haya servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?**



También invito a evaluar el Gráfico 27, en el cual vemos las 11 tendencias principales por las que la vida sacramental del voluntario no se incrementó:

**Gráfico 27: ¿Por qué? ¿Qué faltó? Para que NO te haya servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?**

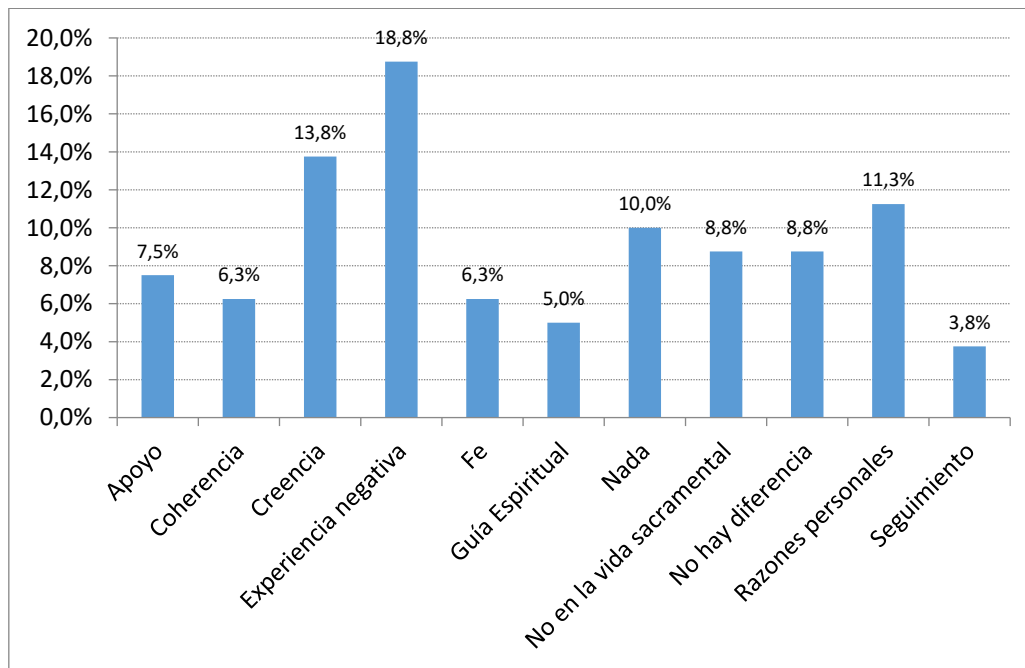


Gráfico 27: ¿Por qué? ¿Qué faltó? Para que te haya servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?

Un 7,5% de los encuestados opina que lo que hizo falta fue Apoyo, no solo de las personas que estaban a cargo en el voluntariado, sino desde el inicio, desde el proceso de postulación hasta su regreso, por ejemplo:

- “Más apoyo quizá o más predisposición personal”

Un 6,3 % de las respuestas apuntan a la Coherencia que debió existir “entre la Iglesia y sus supuestos valores”; por ejemplo, citamos:

- “It was really bad to observe the internal games between Sister, Brothers etc. I have almost lost my faith looking on how Church is working from inside and how judgmental Sisters can be. Also there was no transparency in their work and in how they were using funds. Moreover, there was very bad atmosphere between volunteers - they created groups and very not helpful or friendly to each other. Sisters did not invest any time to do some proper team building or introduction.”

Superando los porcentajes anteriores encontramos la falta de creencia religiosa de los participantes en el voluntariado, con un 13,8%, con respuestas como:

- *“Soy agnóstico. Falta mi vida sacramental. No la tenía antes de ir, ni nació durante el voluntariado. Respondo a la pregunta, no es un reproche a la labor sacramental de los salesianos.”*

Pero, lo más alarmante, sin duda, es el 18,8% de respuestas en las que se puede evidenciar una Experiencia Negativa tras el paso del voluntariado; como ejemplo, podemos citar un par de respuestas:

- *“Honestly I'm not sure if it helped the development of my sacramental life-- but one thing I know for certain. It was the one year in several that I didn't go on a retreat because nobody offered for me to go as a volunteer, and that was the one year when I needed it the most. I also didn't ask-- I didn't know if it was an option, and the nuns were so stuck on money and how I was being "paid" for "volunteering" that I would've never asked to have more days "off" for a retreat since I was getting "paid.”*
- *“Some of the sisters practices has made it hard for me to be live anymore”*

La falta de Fe, con un porcentaje de 6,3% de los encuestados, se ubica en quinto lugar, con respuestas muy específicas, como por ejemplo:

- *“I fell out of faith of my own accord.”*

La falta de Guía Espiritual, con un porcentaje de un 5%, va de la mano con la falta de Fe, y se puede evidenciar en respuestas como ésta:

- *“Me faltó orientación religiosa, compartí experiencia con voluntarios creyentes al igual que yo, pero nos faltaba una persona como guía.”*

Hay un reconfortante 10% de los encuestados que consideran que no faltó nada, y que tuvieron una buena experiencia, y lo podemos observar con respuestas como la siguiente:

- *“Yo he estudiado siempre en el colegio Salesiano Ciudad de los Muchachos, mi vida sacramental ya estaba consolidada cuando llegué allí.”*

Un 8,8% de los encuestados considera que la experiencia les sirvió para darse cuenta de que su vida no se encontraba dentro de la Vida Sacramental, lo cual podemos observar con respuestas como:

- *“Llegó un momento en que me volví más activista que espiritual. Daba más valor al trabajo que a la oración por ejemplo. Esto al final me ayudó a reconocer que mi vocación no era la vida religiosa.”*

Una cantidad similar, 8,8% de los encuestados opina que no hay diferencia luego de haber culminado el año de servicio en el voluntariado, como evidencia podemos citar:

- *“you did not missed anything I think and feel that my sacramental life is on the same level as befor my volunteer esperience”*

Por su parte existe un 11,3% de los encuestados que tiene sus Razones personales, distintas a los lineamientos del voluntariado, como podemos observar en la siguiente respuesta:

- *“Personal reasons that do not depend on salesian community.”*

Finalmente, un 3,8% de los encuestados opine que lo que hizo falta fue seguimiento, para muestra de lo mencionado, podemos citar:

- *"Si me ayudo un poco pero no a fomentarlo, pues me faltó el seguimiento espiritual por parte de las monjitas"*

#### Nivel de incremento de la vida espiritual del ex voluntario

En concordancia con las preguntas anteriores, estimamos necesario, consultar al voluntario sobre alguna mejora en su vida espiritual, lo cual podemos ver en la Tabla de datos 25 y el Gráfico 28 a continuación:

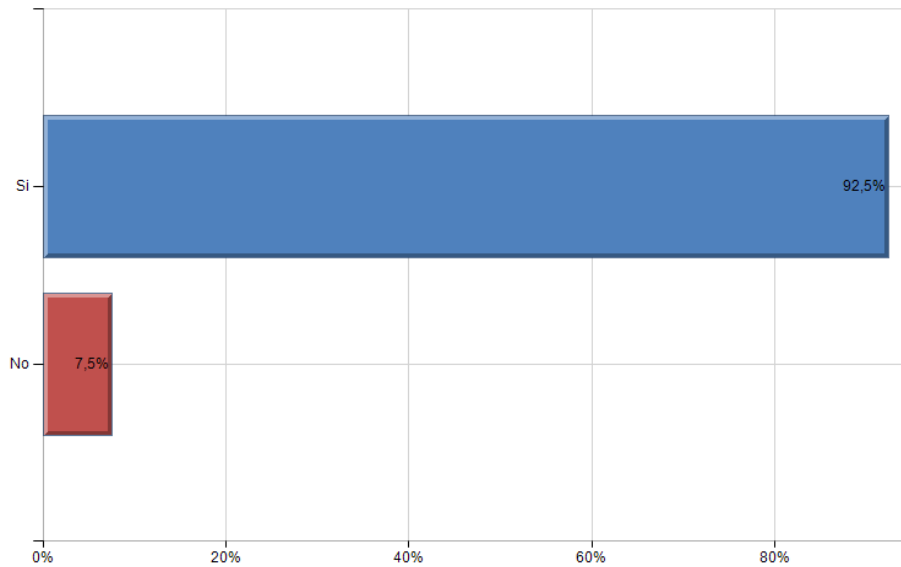
**Tabla datos 25: ¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida espiritual?...**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Si</b>	405	92,5%
<b>No</b>	33	7,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**La modalidad más citada : Si**

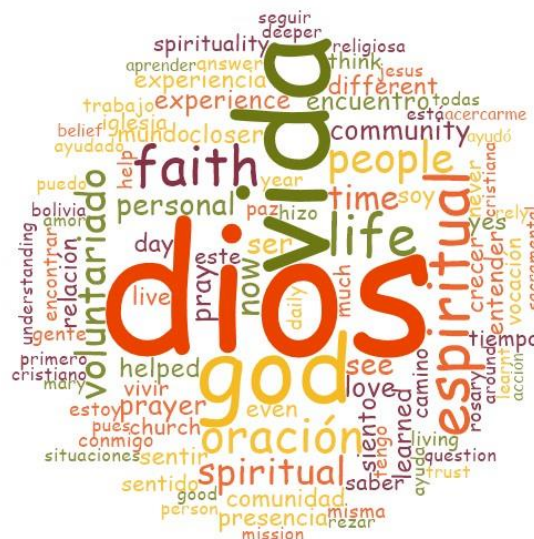
**Gráfico 28: Incremento en la vida espiritual del ex voluntario**



*Gráfico 28: Incremento en la vida espiritual del ex voluntario*

Vemos con gran satisfacción el contundente porcentaje del 92,5% de respuestas positivas en la pregunta de si, *¿te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida espiritual?*?. Apenas un 7,5% de las respuestas han aseverado que el voluntariado no ha sido determinante en este crecimiento espiritual, y para ello planteamos la PREGUNTA 39 *“¿Cómo se ha incrementado tu vida espiritual?”* Enfocada a los encuestados que dijeron SI. Veamos la Nube de Palabras 13:

**Nube de Palabras 13: ¿Cómo se incrementó la vida espiritual de los exvoluntarios?**



Como podemos observar el eje central es Dios, y para entender mejor lo que los voluntarios expresaron hemos dividido en las siguientes categorías que se pueden ver el Gráfico 29:

**Gráfico 29: ¿Cómo se incrementó la vida espiritual?**

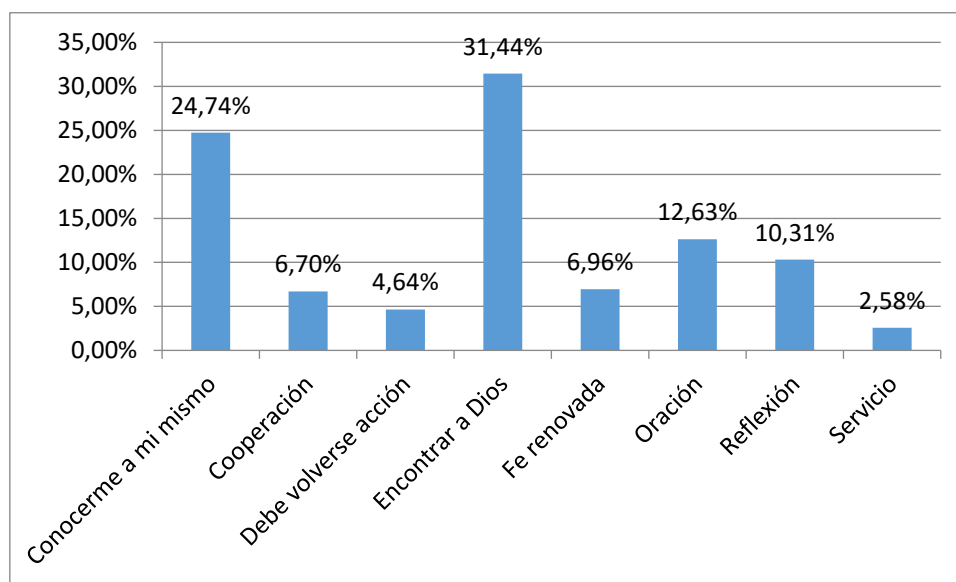


Gráfico 29: ¿Cómo se incrementó la vida espiritual?

#### Encontrar a Dios

Para el 31,44% de los encuestados, la experiencia del voluntariado les ha servido para Encontrar a Dios en sus vidas, para ello podemos mencionar las siguientes respuestas:

- *Me hizo dar cuenta que Dios realmente está con nosotros siempre, me hizo acercarme mucho más a Él, y sentir su presencia en mi vida.*
- *Antes yo sabía que como cristianos debemos tener Dios en primer lugar en nuestras vidas. Ahora yo estoy segura por medios de sufrimientos cotidianos. Dios estableció en mi corazón algo que yo tenía antes solo en mi mente.*
- *Fue tiempo dedicado a Dios dónde podía despejarme un poco más de cosas de mi vida anterior. Dejar todo y salir me dio libertad de corazón. Los problemas que aparecían me llevaban a mayor confianza a Dios. Unos de los momentos más bonitos fue la oración de noche, cuando podía entrar en la iglesia y pasar un rato delante de Santísimo, en silencio y sin prisa.*

### *Oración como práctica*

La Oración fue el centro primordial de la experiencia del 12,63% de los asistentes al programa de voluntariado, en dichos casos pudimos encontrar respuestas como las siguientes:

- *La oración diaria es más importante en mi día a día.*
- *I now pray daily, Because it helps me to be a better person, and I have the trust that whatever I do God is with me*

### *Conocerse a sí mismo*

De las respuestas recibidas, un 24,74% de los encuestados han considerado que les ha servido para Conocerse a sí mismos, entre las respuestas más destacadas podemos mencionar las siguientes:

- *Absolutely! My spiritual life definitely flourished while in S. Sudan, and now I'm trying to figure out how to keep that going since coming back*
- *Me ha dado la oportunidad de conocerme a mí mismo*
- *Dándole más sentido a mi vida cristiana, intentando ser más coherente en mi vida y dando a conocer mi experiencia siempre que puedo*

### *Cooperación*

La cooperación ha sido lo predominante en un 6,70% de las respuestas evaluadas, por ejemplo:

- *Ahora en ocasiones cuando pienso en el tiempo de cooperación, siento paz interior por haber cumplido un sueño, haber proporcionado sueños a otros, y haber sido capaz de hacerlo.*

### *Volverse en acción*

Mientras que un 4,64% de las respuestas apuntan a que se debe volver acción y no ser teórico, por ejemplo, podemos citar:

- *Entender que el evangelio y la vida del cristiano, no debe ser teórica, o solo de capilla o iglesia. Debe volverse acción, y en el trabajo del voluntario esto se expresa y realiza día a día*

#### *Renovar la fe*

Un 6,96% de las respuestas se inclinan por mencionar que el programa de voluntariado ha servido para renovar su Fe, como ejemplo podemos citar:

- *Creer en la fe requiere tiempo y dedicación. Creces espiritualmente cuando regresas a los puntos básicos de la vida cristiana como la oración, la palabra de Dios y cuando compartes todo lo que Dios te ha dado con los demás...En esos países viven la fe muy profundamente y te das cuenta de que ellos son los que te enseñan a vivir con autenticidad y que estamos llamados a hacer camino con ellos construyendo un mundo mejor.*

#### *Reflexión*

Por su parte, la Reflexión se ubica en el 10,31% de los encuestados, y podemos obtener respuestas como:

- *I was able to do a lot of reflecting (monthly reflections from the Salesian Volunteer Coordinator and personal reflections). It helped me realize a lot of things about myself as a person and how I had been living up until that point.*

#### *Servicio*

Por último, podemos mencionar que el 2,58% de los participantes en el voluntariado coinciden en que el Servicio es lo más trascendental de su experiencia, sus respuestas lo evidencian de esa manera:



**Gráfico 30: ¿Por qué?, ¿Qué faltó? Para que no haya servido el voluntariado para el crecimiento de tu vida espiritual?**

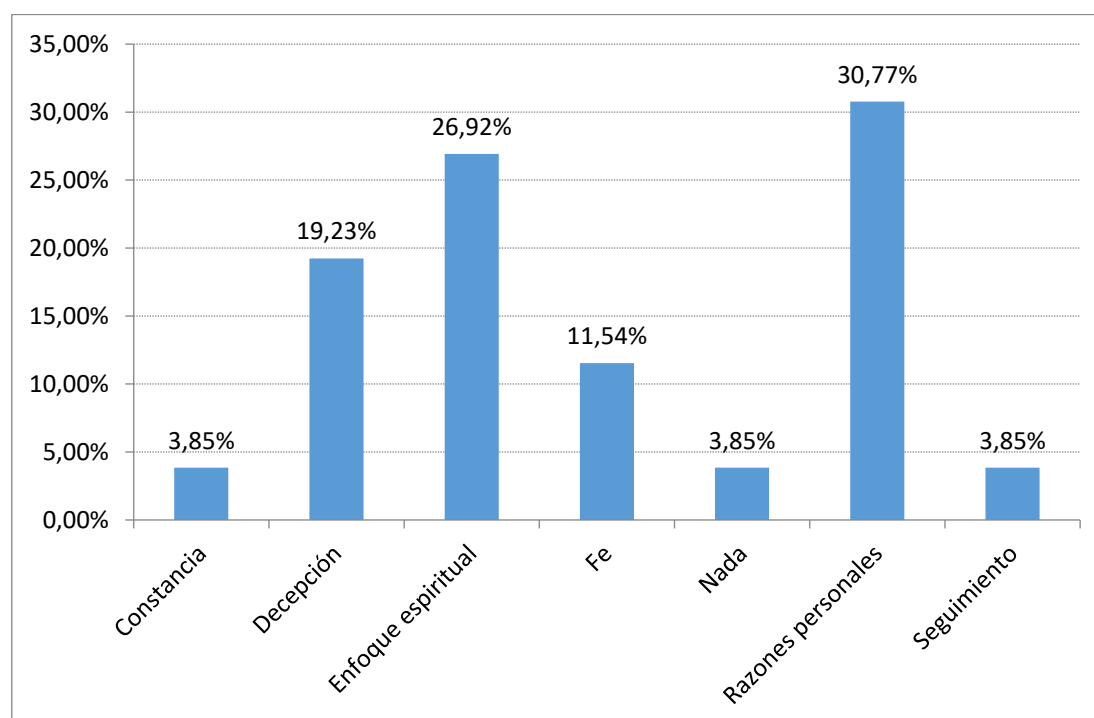


Gráfico 30: ¿Por qué?, ¿Qué faltó? Para que no haya servido el voluntariado para el crecimiento de tu vida espiritual?

#### Razones personales

Un gran 30,77% evidencian Razones Personales como lo que faltó en sus experiencias durante el voluntariado, podemos mencionar las siguientes respuestas:

- *“Personal reasons that do not depend on Salesian Community”.*
- *“Im impressed how people believe and how strong it makes them. but I was never very strong in believing, I’m always doubting. So, it’s more a personal thing, not about that someone missed something.”*

#### Falta de enfoque espiritual

Encontramos que un Enfoque Espiritual diferente en el 26,92% de los voluntarios ha sido el factor que más les marcó en la experiencia, por ejemplo:

- *Te das cuenta sobre todo los sacerdotes de África. Los que he conocido yo. Es más para salir de la pobreza que por vocación*

### Constancia

La falta de Constancia se hace presente en el 3,85% de los encuestados, sus respuestas se pueden leer de la siguiente manera:

- *I stopped going to mass even though I used to go every single day.*

### Decepción

Se genera una Decepción en el 19,23% de los participantes en el voluntariado, podemos encontrar respuestas como:

- *As mentioned above, our Salesian community was less than good.*

### Falta de fe

Un 11,54% nos indica que su Fe ha sido lo que faltó en esta experiencia, como ejemplo podemos citar:

- *"No sé creo que perdí la fe un poco durante el año sin embargo lo que creció fue el amor hacia la virgen maría encontré mucho apoyo en ella"*

### Nada

Apenas un 3,85% mencionan que no faltó Nada, lo cual es una vaga explicación

- *"Nothing"*

### Seguimiento

Hizo falta Seguimiento mencionan el 3,85% de los participantes en el voluntariado, lo cual vemos que se está convirtiendo en un tópico recurrente a lo largo de esta investigación.

- *"Seguimiento por parte de la comunidad"*

## Aumento del conocimiento personal en los voluntarios

La PREGUNTA 41: “¿Te ha servido la experiencia del voluntariado para incrementar el conocimiento de ti mismo?”, es en verdad un pregunta compleja, pero se creyó necesaria, ya que estas experiencias en las que obliga al participante a salir de su zona de confort, definitivamente merece ser evaluadas. En el siguiente cuadro estadístico 17, se puede apreciar que se ofreció la posibilidad de responder, valorando la experiencia a través de una escala de cinco posiciones con un recorrido de Pésimo a Excelente.

**Tabla datos 26: Aumentar el conocimiento de ti mismo (quién es, de dónde vienes, a dónde vas)**

	N	% Obs.
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Mediano</b>	23	5,3%
<b>Bueno</b>	194	44,3%
<b>Excelente</b>	220	50,2%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**

**Sin respuesta(s) : 0**

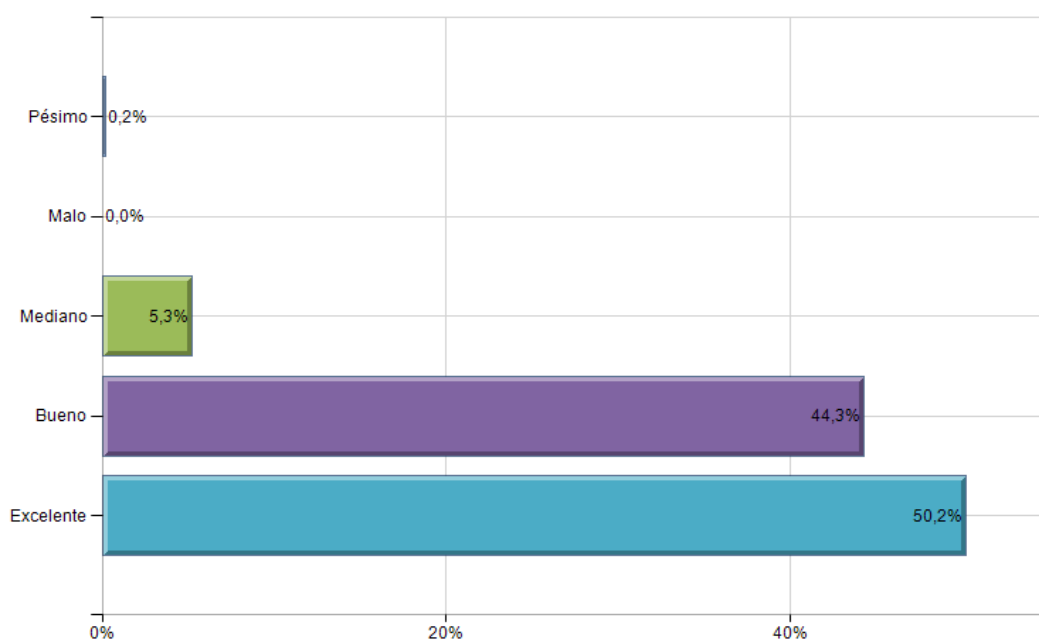
**Tasa de respuesta : 100%**

**Modalidades más citadas : Excelente; Bueno; Mediano**

Si tomamos en cuenta que el 50,2% de las personas consideran que su nivel de auto conocimiento mejoró de manera Excelente, y lo sumamos al 44,3% que respondió Bueno, tenemos que un 94,5% de los encuestados consideran que la experiencia de voluntario aportó a su auto conocimiento. De hecho, en la escala ofrecida de 1 a 5, el promedio resultante es de 4,4, lo que es una excelente puntuación en términos de incremento del autoconocimiento.

Veamos estas cifras en forma de Gráfico 31:

**Gráfico 31: Aumento del autoconocimiento en los voluntarios**



*Gráfico 31: Aumento del autoconocimiento en los voluntarios*

*Aumento del conocimiento de las propias emociones del voluntario*

Es diferente creer conocerse, que conocer las propias emociones, las personas no reaccionan de igual manera a los mismos eventos detonantes, por lo que la PREGUNTA 42: “¿Te ha servido la experiencia del voluntariado para incrementar el conocimiento de tus emociones?”, se presenta adecuadamente para saber si esta experiencia permite un mejor auto conocimiento, de un antes y después de las emociones posterior a la experiencia del voluntariado. En el Cuadro 27 se plantea la interrogante con similar escala a la pregunta anterior.

**Tabla datos 27: Aumentar el conocimiento de tus emociones (qué sientes, por qué lo sientes)**

	<b>N</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	7	1,6%
<b>Mediano</b>	55	12,6%
<b>Bueno</b>	203	46,3%
<b>Excelente</b>	172	39,3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Es una pregunta compleja que bien valdría tomarse el tiempo para realizar un estudio aparte, ya que el manejo de las emociones y por consiguiente de las acciones en relación a las mismas, es tan variado como las personas lo son. En este caso el promedio desciende ligeramente (4,2) pero se mantiene también muy alta la valoración de la experiencia en términos de crecimiento emocional percibido. Miremos cómo varía la estadística en el Gráfico 32.

### Gráfico 32: Aumento del autoconocimiento en las emociones en voluntarios

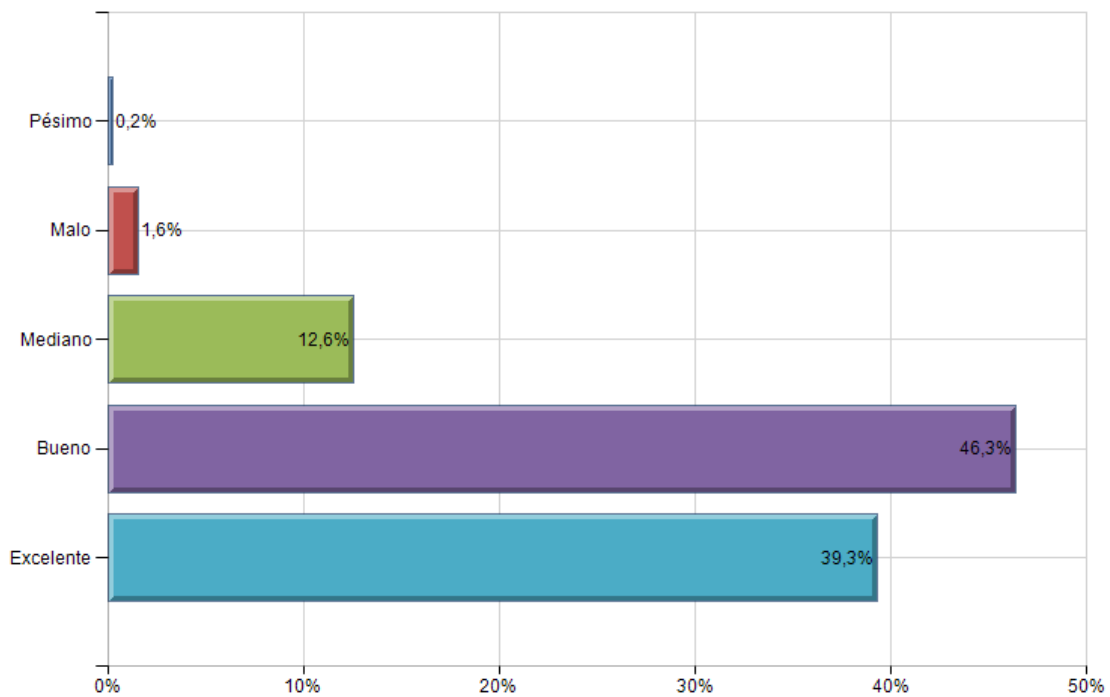


Gráfico 32: Aumento del autoconocimiento en las emociones en voluntarios

El porcentaje de “excelente” bajó a 39,3% y el de “bueno” está en 46,3%; sumando 85,6%. Es más complicado decir que nuestro aumento de conocimiento de emociones, lo tenemos plenamente conocido, sin embargo, el voluntariado muchas veces se ve envuelto en situaciones inesperadas, controvertidas y emocionalmente retadoras para los voluntarios, por lo cual es satisfactorio que los datos arrojen un incremento positivo del autoconocimiento en ese sentido.

### *Incremento de la auto confianza (confianza en sí mismo)*

Indistintamente de la personalidad del voluntario, la confianza en sí mismo puede fallar, por lo que hemos considerado prudente consultar si la experiencia les ha aportado de cara a incrementar dicha autoconfianza.

Plateada en la PREGUNTA 43 “¿Crees que te ha servido para incrementar la confianza en ti mismo?”, podemos ver en la Tabla de datos 28 con escala de Pésimo a Excelente que el 47,7% considera que mejoró su confianza en sí mismos

**Tabla datos 28: Incrementar la confianza en ti mismo (más seguro de ti, confiar más en tus decisiones)**

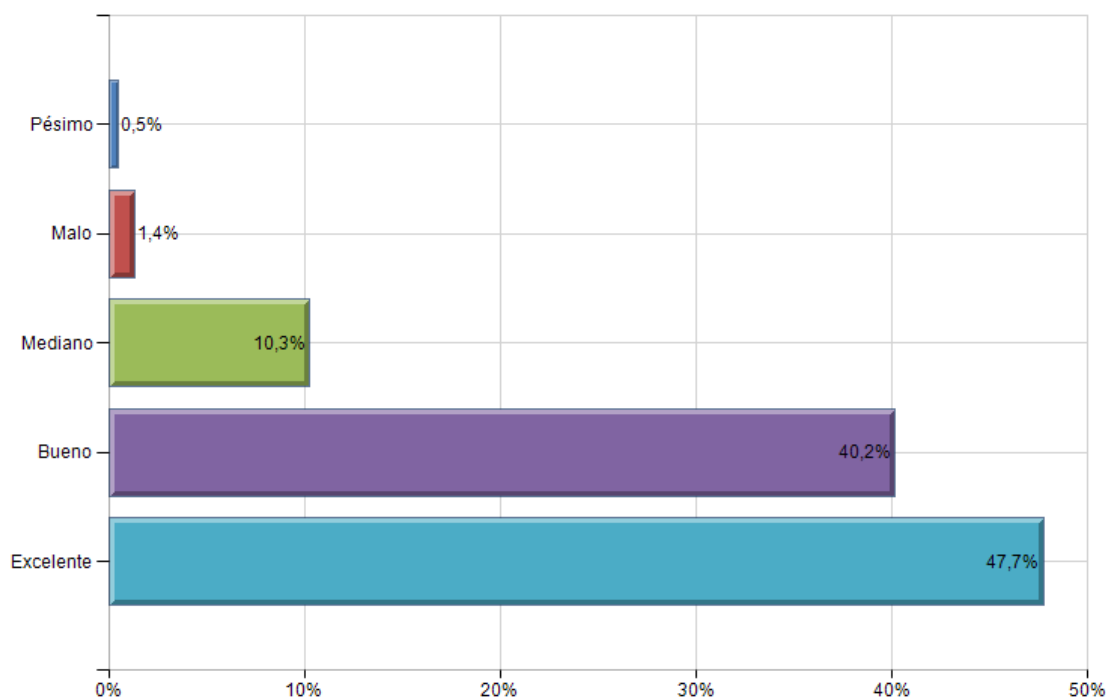
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	2	0,5%
<b>Malo</b>	6	1,4%
<b>Mediano</b>	45	10,3%
<b>Bueno</b>	176	40,2%
<b>Excelente</b>	209	47,7%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Excelente; Bueno; Mediano**

También llama la atención que las respuestas de la opción “bueno” suman un 40,2%. Miremos los datos en forma de Gráfico.

**Gráfico 33: Incremento de confianza en sí mismo**



*Gráfico 33: Incremento de confianza en sí mismo*

Como hemos dicho, analizar estas variables en profundidad es complejo y no solo basta una escala, pero no hemos querido dejar fuera esta pregunta, ya que tiene que ver con el carácter formativo humano, del individuo que se expone voluntariamente a la experiencia. Si sumamos los mayores porcentajes, para el 87,9% de los voluntarios les significó una experiencia enriquecedora en el sentido de incrementar la confianza en sí mismos.

#### Valoración de la importancia de los momentos claves en el voluntariado

Los individuos encuestados, han manifestado tener diferentes opiniones sobre el voluntariado y su experiencia espiritual. A lo largo de la investigación nos encontramos con comentarios como: “no soy religioso”, “no estoy en un buen momento espiritual”, he inclusive “no soy creyente”. Por lo tanto, no se asumió que las personas que se exponen a una experiencia de voluntariado, lo hacen porque pertenezcan a algún grupo eclesial; más bien, se presentaron las preguntas de modo tal que fuera la investigación quien nos respondiera sobre las motivaciones de los mismos.

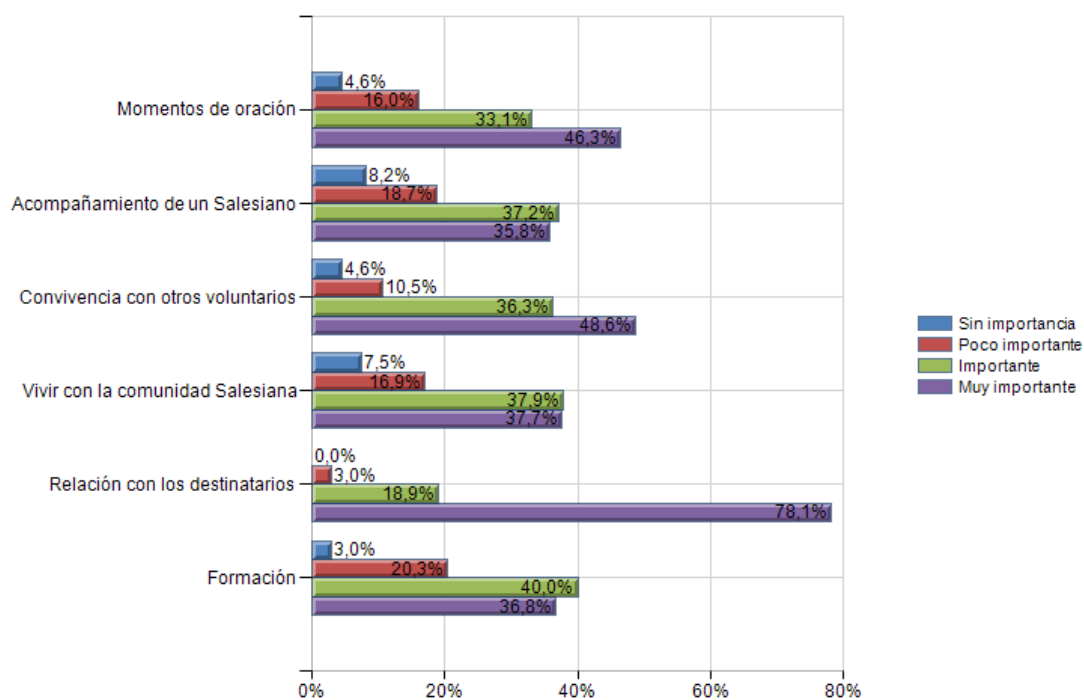
En una escala de Sin Importancia, Poco Importante, Importante y Muy Importante, se midieron varias variables relacionadas, tal como se aprecia en el cuadro estadístico 29

**Tabla datos 29: ¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu autoconocimiento?**

	Sin importancia		Poco importante		Importante		Muy importante		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Momentos de oración</b>	20	4,6%	70	16%	145	33,1%	203	46,3%	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Acompañamiento de un Salesiano</b>	36	8,2%	82	18,7%	163	37,2%	157	35,8%	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Convivencia con otros voluntarios</b>	20	4,6%	46	10,5%	159	36,3%	213	48,6%	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Vivir con la comunidad Salesiana</b>	33	7,5%	74	16,9%	166	37,9%	165	37,7%	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Relación con los destinatarios</b>	0	0%	13	3%	83	18,9%	342	78,1%	<b>438</b>	<b>100%</b>
<b>Formación</b>	13	3%	89	20,3%	175	40%	161	36,8%	<b>438</b>	<b>100%</b>

El cuadro estadístico 29, resume las PREGUNTAS 44 a la 49. En este sentido vamos a rescatar los valores más altos de cada variable para analizarlos, y para su mejor visualización lo vamos a realizar a partir del Gráfico 34

**Gráfico 34: Momentos dentro de la experiencia del voluntariado**



*Gráfico 34: Momentos dentro de la experiencia del voluntariado*

La línea color violeta marca cuando la variable es “muy importante” para el encuestado, y la categoría que alcanza el mayor puntaje es la “relación con los destinatarios” con un 78,1% y un 0,0% en la opción de “sin importancia”, la acumulación de respuestas sobre la gran importancia de esta categoría nos dice a las claras, que ningún voluntario se inscribe para vivir la experiencia, sin pensar siquiera un poco en que es algo a realizar en favor de los destinatarios; razón última por la que existe el voluntariado.

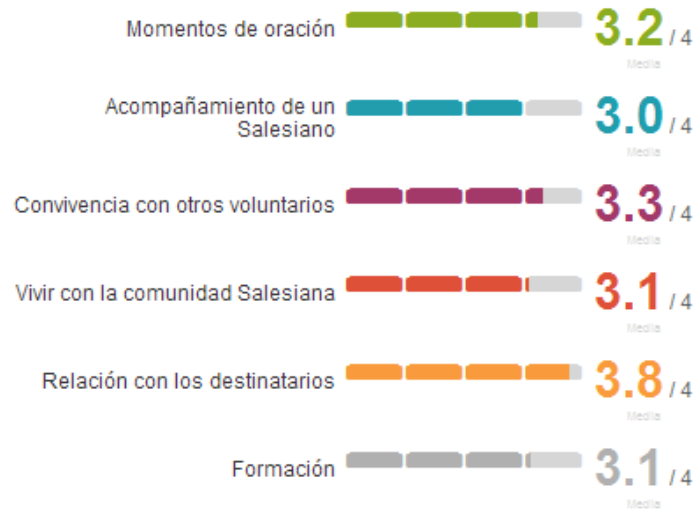
La “convivencia con otros voluntarios” alcanza un nivel de 48,6% en la escala de “muy importante”, por lo cual, se entiende que compartir con otros voluntarios es un hecho altamente relevante.

Es necesario conocer que el voluntariado Salesiano, por supuesto dentro de sus actividades tiene los espacios de oración, y el 46.3% le brinda una característica de “muy importante” a los “momentos de oración”, quizá el fortalecimiento espiritual no sea la primera de las motivaciones para inscribirse, pero podemos observar que para una gran mayoría son de suma importancia estos momentos de encuentro con Dios.

Las variables “Acompañamiento de un Salesiano” con 37,2%, “Vivir con la comunidad Salesiana” con 37,9% y la “Formación” con 40,0% recaen en una valoración de “Importante” para los encuestados, pudiendo apreciar que son temas complementarios, casi inherentes al proceso.

El resumen general de la valoración de los momentos de la experiencia que más han favorecido el autoconocimiento, se muestra en el siguiente gráfico, donde se representa el valor alcanzado por la media, en esta escala con recorrido entre 1 y 4

### ¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu autoconocimiento?



Para complementar se incluyó la PREGUNTA 50 en la cual se pide que se exprese “otro momento relevante del voluntariado”, y algunas de las respuestas más relevantes de cuantas hemos recabado, son: *“Outside Reading”, “Convivir con las familias en las comidas”, “Reading spiritual books in my mother language”, “Los viajes por el país de destino”, “Relación con los profesores de los colegios de la zona”, “Vivir en un entorno diferente”, “I must say that personal prayer made the difference, not necessarily community prayer, but personal prayer, without this, I don't know how people can genuinely serve the Lord with great love”, “Momentos pessoais de reflexão, todas as noites”,* de estas respuestas podríamos inferir, que el tiempo a solas o tiempo personal es valorado también por los voluntarios.

### Incremento del control de las reacciones

Anteriormente se consultó a los voluntarios acerca del autoconocimiento, ahora la pregunta está enfocada en el auto control y la manera de respuesta y/o reacción más adecuada ante situaciones de presión en las que el voluntario debe reaccionar a veces rápido, a veces asertivo, a veces las dos cosas al mismo tiempo. En la PREGUNTA 51 *“¿Crees que la experiencia del voluntariado te ha ayudado a controlarte a ti mismo?”* se ha intentado conocer bajo el mismo esquema de valoración de “Pésimo a Excelente”, la manera en que la experiencia aportó al auto control y se puede ver en el Cuadro Estadístico 20.

**Tabla datos 30 - Saber controlarte más a ti mismo (ser menos agresivo, pensar antes de hacer las cosas, etc.)**

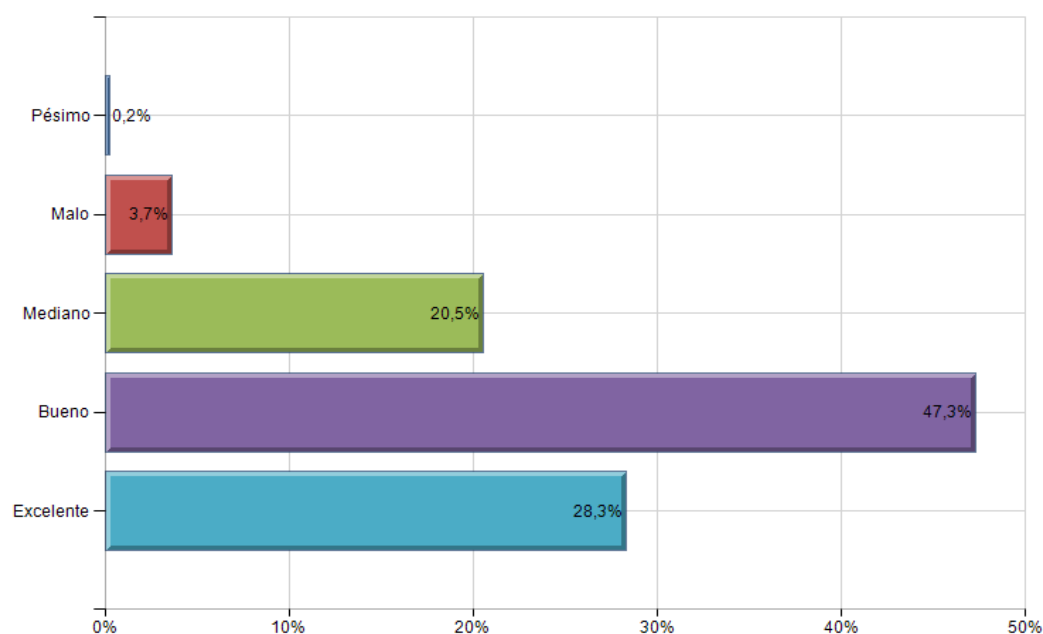
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	16	3,7%
<b>Mediano</b>	90	20,5%
<b>Bueno</b>	207	47,3%
<b>Excelente</b>	124	28,3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

En este cuadro vemos que la tendencia es a calificar con Bueno en un 47,3%, la experiencia, en el sentido de que la misma haya aportado al control de las respuestas y/o reacciones, tanto en el sentido verbal como corporal, lo que junto al 28,3% que la califican de excelente en términos de autocontrol, nos arroja un promedio de 4.0 en una escala de 1 a 5. El Gráfico 35 nos muestra en forma de barras de colores mucho mejor esta realidad vivida por los exvoluntarios.

**Gráfico 35: Saber controlarte más a ti mismo**



*Gráfico 35: Saber controlarte más a ti mismo*

Podemos apreciar que los voluntarios advierten que una experiencia así, es claramente influyente para mejorar las habilidades de control de sí mismo, pues el porcentaje de “excelente” 28,3% no es despreciable, sobre todo si se suma con “Bueno”, dando una cifra de 65.6%. No se pretende discriminar las respuestas “malo” y “pésimo” que suman 3.9%, sin embargo, es sabido que dentro de la inteligencia emocional, dilucidar entre qué experiencias son o no transformadoras para las personas sería un tema más amplio y complejo de lo que podemos dilucidar a partir de nuestros datos.

En conclusión, no descartamos que una persona que acuda al voluntariado, al ver la dura realidad, se enfoque en lo negativo, sobre todo al ver a niños en situaciones precarias, y que al regresar se sienta más bien un poco desmotivado, pero justamente el objetivo de este estudio es brindar la oportunidad para que todos los voluntarios, en menor o mayor manera puedan entregar, pero también recibir importantes beneficios del hecho de recordar y explicar su experiencia.

### Incremento de la agilidad para cumplir con las tareas asignadas

Un gran número de voluntarios son jóvenes, y es sabido que la diligencia la brinda la experiencia, por lo cual nos hemos propuesto conocer si trabajar en el voluntariado ha aportado en aquellos, como una herramienta para incrementar la agilidad con las que se cumplen las tareas. En la Tabla de datos 31, podemos ver la respuesta en la escala de Pésimo a Excelente

**Tabla datos 31: Ser más diligente (cumplir bien las responsabilidades)**

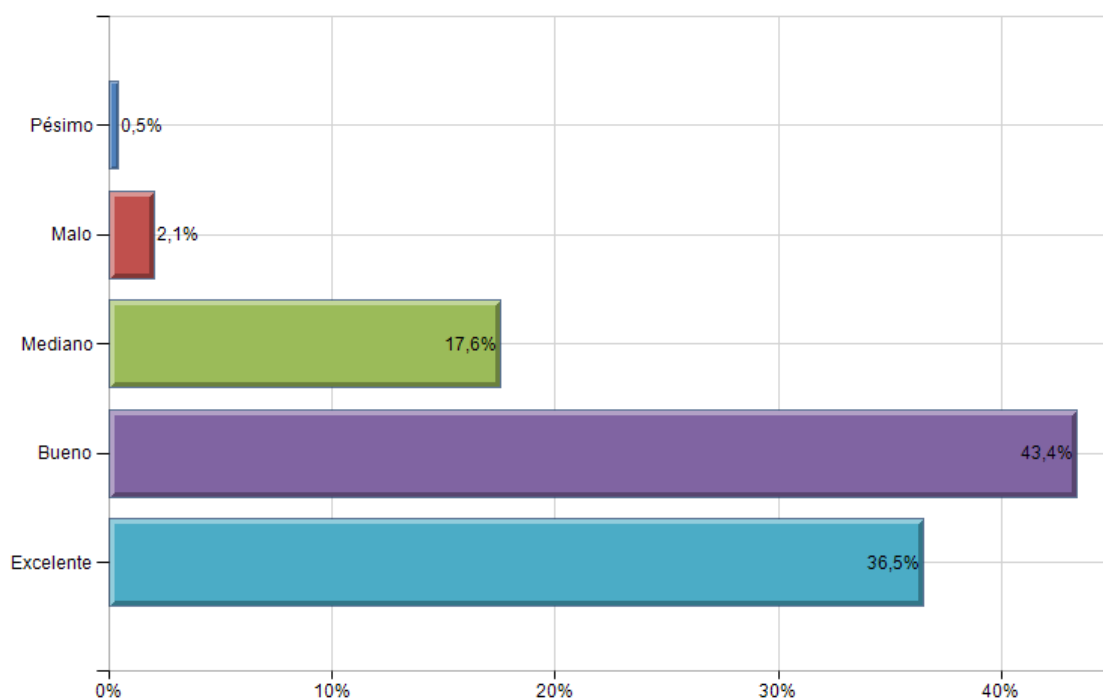
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	2	0,5%
<b>Malo</b>	9	2,1%
<b>Mediano</b>	77	17,6%
<b>Bueno</b>	190	43,4%
<b>Excelente</b>	160	36,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Para explicar mejor esta variable vamos a enfocarnos en el Gráfico 36, que podemos apreciar a continuación:

**Gráfico 36: Nivel de Incremento de agilidad en las tareas**



*Gráfico 36: Nivel de Incremento de agilidad en las tareas*

Los hábitos para realizar las tareas impuestas tienen 3 factores principales: **Aceptación de la tarea, Ejecución de la misma, y Oportunidad en el tiempo**. Al consultar sobre el incremento en la diligencia, nos solo se pretendía saber si las tareas serían bien realizadas, sino también que estas serían cubiertas en el tiempo previsto. Al parecer, para el 43,4% de los encuestados esta experiencia les ayudó a mejorar estas habilidades. Consideremos que, el contexto de esta pregunta, se refiere al presente, más no al momento en que hicieron el voluntariado, por lo tanto se considera que podemos esperar que los buenos hábitos que aprendieron en la experiencia los siguen manteniendo hasta ahora. Si sumamos la valoración “excelente” de 36,5%, entendemos que a un 79,9% de los voluntarios estas habilidades aprendidas en el proceso, les ha sido de beneficio y aporte para volverse gente mucho más diligente. La puntuación media, en este caso, alcanza el 4.1 sobre un máximo de 5.

## Incremento de la adaptabilidad a los cambios

La experiencia de voluntariado es un cambio en todo sentido de la palabra, cambio de ambiente, cambio de personas, cambio de actividades, y este cambio ocurre literalmente entre la “noche y la mañana”, la PREGUNTA 53 “¿La experiencia de voluntariado te ha ayudado a ser más adaptable?”, se enfoca a la capacidad de flexibilizarse a los entornos, situaciones, personas, actividades, retos, etc., en los que después de dicha experiencia y regresando a la vida normal, se haya visto implicado el ex voluntario. Miremos los datos del Cuadro estadístico 32.

**Tabla datos 32: Ser más adaptable (poder acomodarse a cambios o ser más flexible...)**

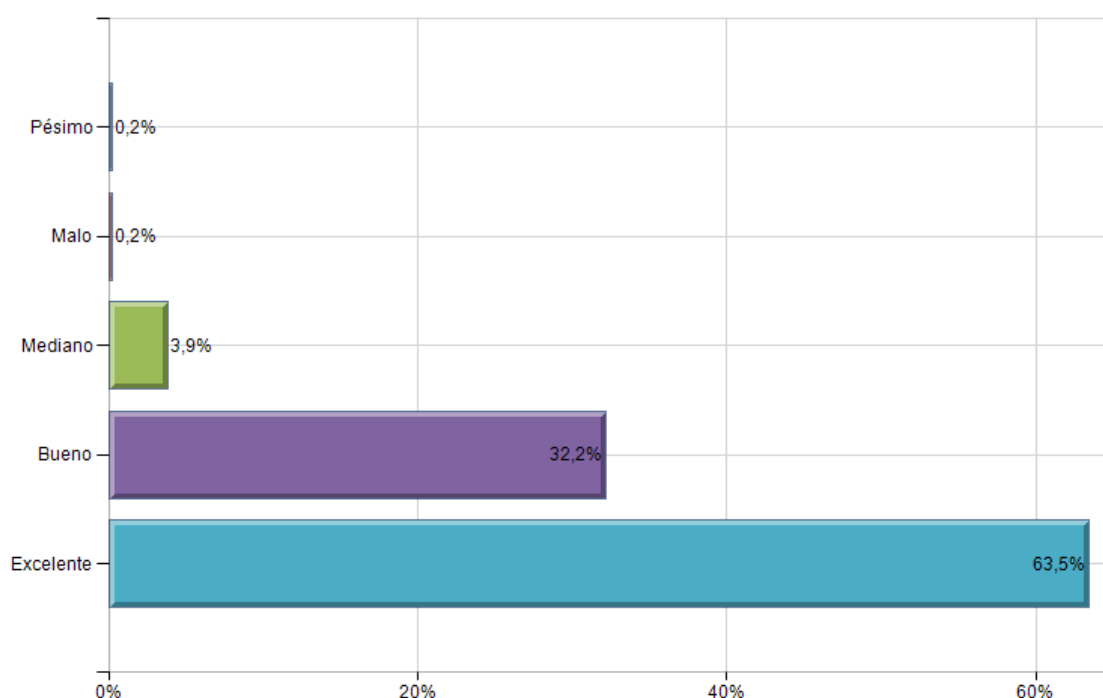
	<b>Frecuencias</b>	<b>% Obs.</b>
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	1	0,2%
<b>Mediano</b>	17	3,9%
<b>Bueno</b>	141	32,2%
<b>Excelente</b>	278	63,5%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Excelente; Bueno; Mediano**

Para conocer los porcentajes y su significado nos serviremos del Gráfico 37 en el que evidenciamos esta variable de mejor manera

**Gráfico 37: Niveles de adaptabilidad incorporado a su vida después del voluntariado**



*Gráfico 37: Niveles de adaptabilidad incorporado a su vida después del voluntariado*

Iniciemos por los porcentajes de “Pésimo” y “Malo” que en suma alcanzan un escaso 0,4%, por lo cual son despreciables estadísticamente en la muestra, pero a nivel de opinión personal son tomados, valorados y explicados en preguntas subsecuentes.

Un 63,5% valora como “excelente” y un 32,2% valora como “bueno”, el incremento de su capacidad de “adaptación”, es decir, que para un 95,7% de los entrevistados, la experiencia de realizar un voluntariado de este tipo, se tradujo en una mejora de su capacidad para adaptarse a los cambios, ser más flexible, etc. Lo que sin duda es un aporte extraordinariamente importante como habilidad para la vida, en general.

En este caso, la puntuación media, en la escala de 1 a 5, se dispara hasta el 4.6, lo que sugiere que estamos ante una de las mayores aportaciones de la experiencia para quienes la realizan; ganan adaptabilidad, se hacen más flexibles y tolerantes.

## Incremento de la capacidad de iniciativa

En la práctica una de las variables más difíciles de definir para este estudio es la que se refiere a desarrollar la capacidad de “iniciativa”, debido a que los voluntarios están sometidos al cumplimiento de órdenes y esquemas estructurados. Esto es en parte necesario, para que el trabajo en la comunidad sea continuo y que los beneficiarios no se sientan afectados en el cambio entre un voluntario saliente y otro que recién inicia su experiencia. Pero también tiene que ver con la formación del carácter del mismo voluntario.

En la PREGUNTA 54 “¿El voluntariado le ayudó a incrementar su iniciativa?”, planteamos esta variable desde el punto de vista de la solución asertiva a problemas cotidianos y a veces extraordinarios que se pueden presentar dentro de los mismos procesos ya establecidos.

Esta capacidad de iniciativa, inclusive se puede comparar con una “improvisación exitosa” para dar soluciones creativas que sean aceptadas por la comunidad y los superiores.

Veamos el Cuadro estadísticos de tabulación 33, en el cual a través de la escala Pésimo a Excelente, nos respondieron los exvoluntarios lo siguiente:

**Tabla datos 33: Tener más iniciativa (hacer las cosas antes de que te pregunten...)**

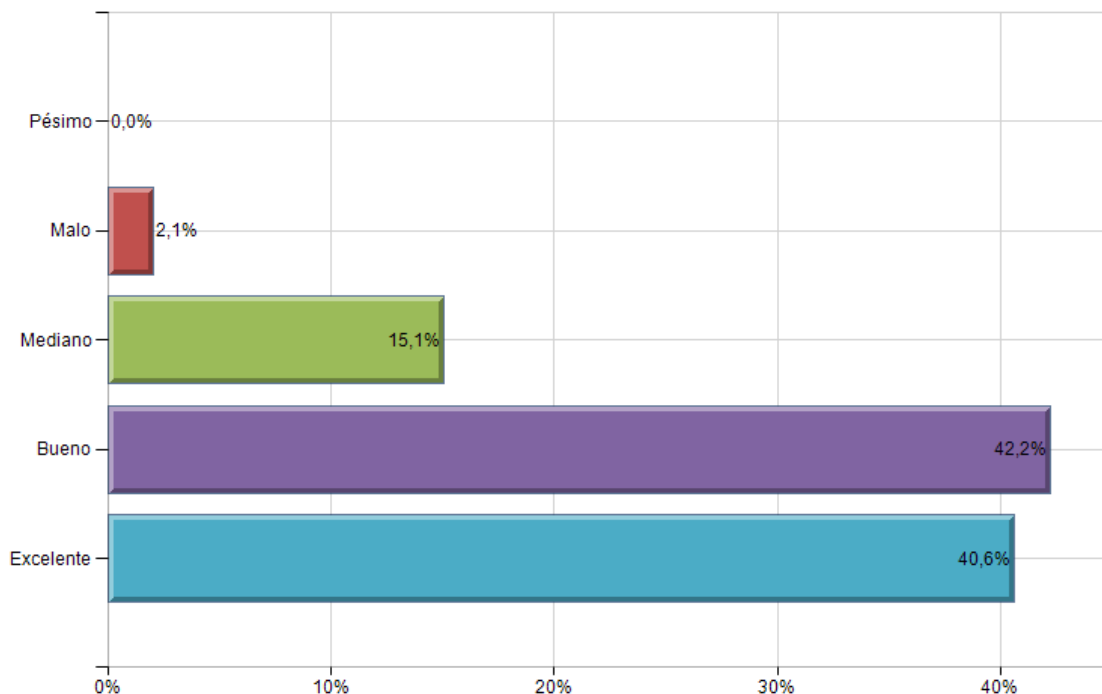
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	9	2,1%
<b>Mediano</b>	66	15,1%
<b>Bueno</b>	185	42,2%
<b>Excelente</b>	178	40,6%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Acotando a lo antes mencionado, en esta pregunta se habla de la cotidianeidad; más adelante existen otras respuestas que pueden ser consideradas como iniciativas de mejora. A continuación, el Gráfico 38 nos ilustra de mejor manera.

**Gráfico 38: Incremento en el uso de iniciativa en los exvoluntarios**



*Gráfico 38: Incremento en el uso de iniciativa en los exvoluntarios*

No se pretende insinuar que antes no se tenía iniciativa, sino medir cómo la misma se agudizó, al tener que enfrentar tantos panoramas distintos, cumplir las expectativas de tantas personas al mismo tiempo, y sobre todo cumplir con los propios objetivos. Nuevamente es grato ver que el 42,2% califica de “bueno” el incremento, y el 40,6% de “excelente” por lo tanto existe un 82,8% que logró aprobar las oportunidades de obrar con iniciativa y (esperémoslo) la siguen aplicando en su vida actual. La valoración promedio es de 4.2.

### Incremento de la capacidad de motivación y auto motivación

Otra de las variables complejas de establecer es la de la motivación, ya que a la persona, es decir al voluntario, no sólo lo afectan los factores externos, sino también los internos. Esta PREGUNTA 55 “¿Te ha servido para estar más motivado?”, tiene correlación con los factores

de carencias y ausencias y a pesar de eso, estar comprometido con el logro y la ejecución de las actividades del voluntariado que nunca se detienen. Antes de continuar el análisis miremos la Tabla de datos 34 detallando los porcentajes para cada opción:

**Tabla datos 34: Estar más motivado a lograr algo (motivación que nos lleva a cumplir con objetivos...)**

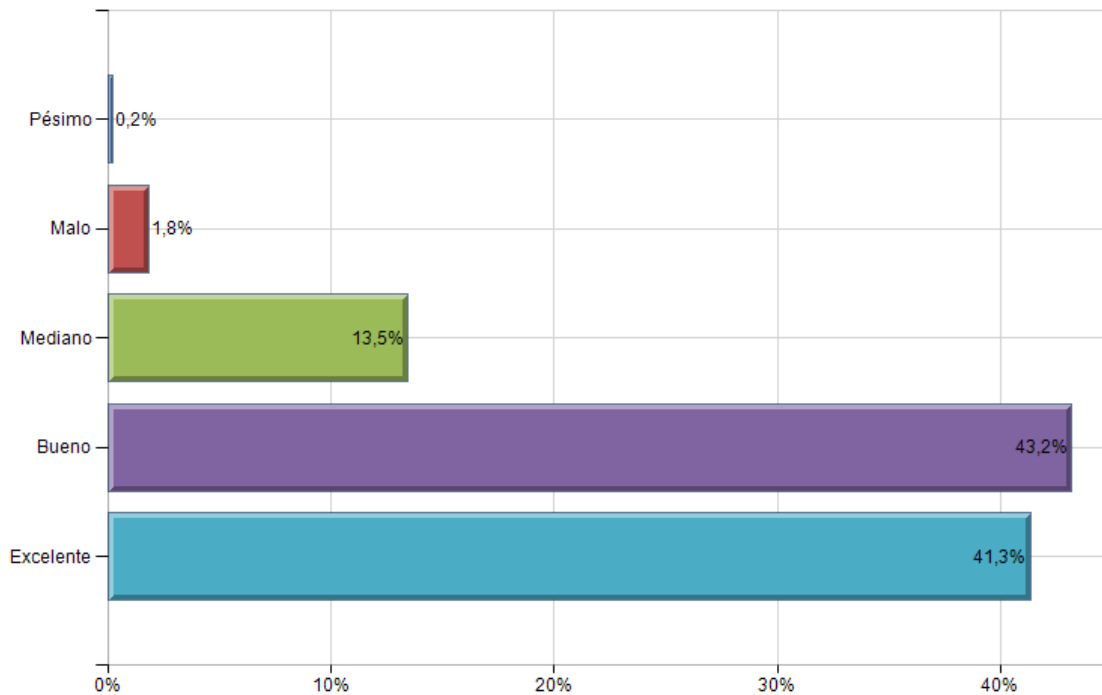
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	8	1,8%
<b>Mediano</b>	59	13,5%
<b>Bueno</b>	189	43,2%
<b>Excelente</b>	181	41,3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

En este cuadro podemos ver que los encuestados de “malo” y “pésimo” suman un 2%, que indica que la experiencia en particular no ayudó a subir su nivel de motivación, sin embargo hay que entender que existen personas a las cuales el enfrentarse a las realidades más duras, ya sean propias o ajenas, no les causan una reflexión y una reacción positiva, sino más bien contraria y negativa, pero eso se revisará en el capítulo que dedicaremos a las conclusiones y recomendaciones. También observemos el Gráfico39.

**Gráfico 39: Nivel de incremento en la motivación del ex voluntario**



*Gráfico 39: Nivel de incremento en la motivación del ex voluntario*

Nos enfocaremos en el 13,5% que responde “mediano”, en el 43,2% que responde “bueno” y el 41,3% que responde “excelente”. La media se mantiene alta, en 4.2. En esta ocasión no sumamos los porcentajes, porque la motivación, los hechos y razones que “mueven” a las personas a la acción y a la consecución de los objetivos, son diversos, y más que una habilidad aprendida, ésta radica en la profundo de la formación de las personas. Esto fue evidente en preguntas tales como la que hicimos en torno de las “añoranzas”.

### Incremento de la conciencia del comportamiento

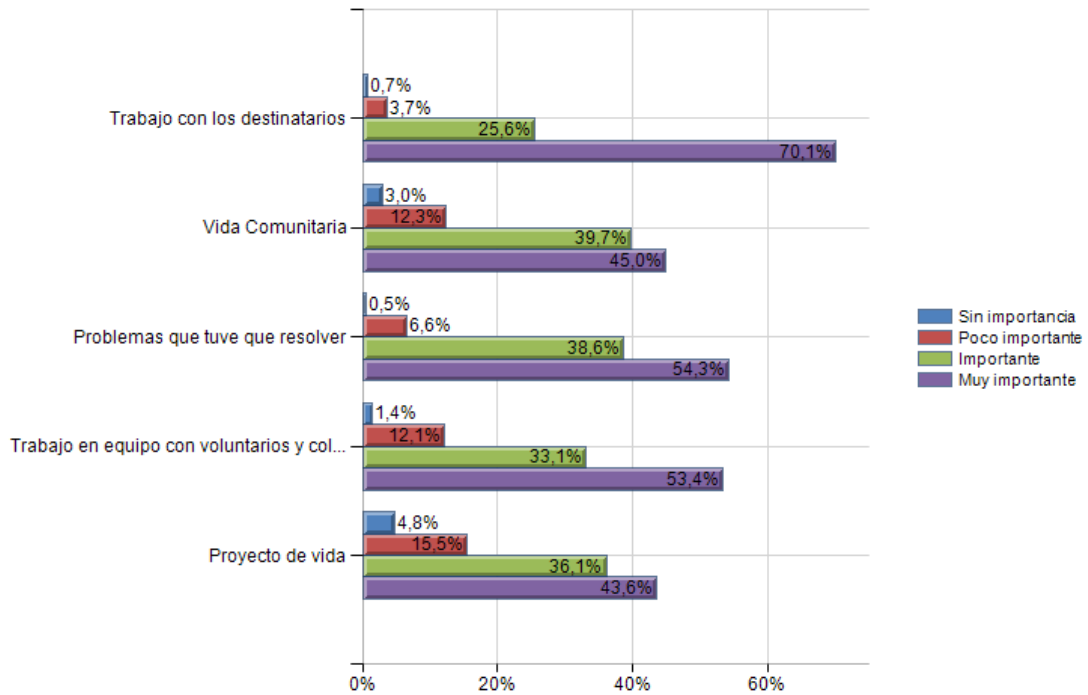
En un compendio de las PREGUNTAS 56 A 60, sobre cuáles fueron las circunstancias que el voluntario tuvo que enfrentar y que pueden interpretarse como favorecedoras del autoconocimiento sobre la propia conducta, podemos ver la distribución en la siguiente Tabla datos 35:

**Tabla datos 35: ¿Cuáles fueron las circunstancias dentro de la experiencia del voluntariado que te ayudaron a incrementar la conciencia de tu comportamiento?**

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante	Total (N=438)
Trabajo con los destinatarios	0,7%	3,7%	25,6%	70,1%	100%
Vida Comunitaria	3%	12,3%	39,7%	45%	100%
Problemas que tuve que resolver	0,5%	6,6%	38,6%	54,3%	100%
Trabajo en equipo con voluntarios y col.	1,4%	12,1%	33,1%	53,4%	100%
Proyecto de vida	4,8%	15,5%	36,1%	43,6%	100%
<b>Total</b>	<b>2,1%</b>	<b>10%</b>	<b>34,6%</b>	<b>53,3%</b>	<b>100%</b>

La escala aplicada para la valoración es de cuatro posiciones, que varían de “Sin Importancia” a “Muy Importante” y en esta pregunta participaron los 438 encuestados. Para tener una mejor visión de los datos en forma de barras, nos basaremos en el Gráfico 40 a continuación presentado:

**Gráfico 40: Análisis de las circunstancias dentro del voluntariado que ayudaron a incrementar la conciencia del comportamiento**



*Gráfico 40: Análisis de las circunstancias dentro del voluntariado*

La primera variable es la del **“trabajo con los destinatarios”** con una calificación de “Muy Importante por un 70,1%, es claramente una oportunidad, pero también un reto. Se evidencia esta variable con frases de los mismos voluntarios *“lo más importante los niños”, “Estar atento a las necesidades de las demás, y de respetar su historia, su cultura y sus creencias”*.

La **“vida comunitaria”** valorada como “muy importante” tan sólo por un 45.0% se explica ya que adaptarse a un compendio de caracteres diferentes en un ambiente diferente puede ser complejo. Podemos mencionar lo que nos dice un voluntario: *“Las actividades en coordinación con los demás”*.

En la variable **“problemas que tuve que resolver”** un 53,4% la valoró como “muy importante” a pesar de que no se especifica la índole de los problemas. También queremos hacer hincapié en lo que nos menciona un voluntario: *“Ante la resolución de problemas...”*

En la variable “**proyecto de vida**” la estadística nos muestra un 43,6% de valoración “muy importante”, de manera que siendo un aspecto muy importante, y mostrando a las claras una evidente preocupación por lo mismo, es sin embargo el aspecto menos valorado de los cinco que se ofrecían a su consideración; y así mismo manifiesta una voluntaria: “...no por lo complicado, sino porque fue clave para mi vida...”. El resumen general de la valoración se muestra en el siguiente gráfico, donde se representa el valor alcanzado por la media, en esta escala con recorrido entre 1 y 4.

**¿Cuáles fueron las circunstancias dentro de la experiencia del voluntariado que te ayudaron a incrementar la conciencia de tu comportamiento?**



Complementado en la PREGUNTA 61 hemos pedido que nos expliquen otros momentos más específicos en los cuales las actividades ayudaron a formar la conciencia del comportamiento del voluntario, y lo podemos ver en la Nube de Palabras 15:



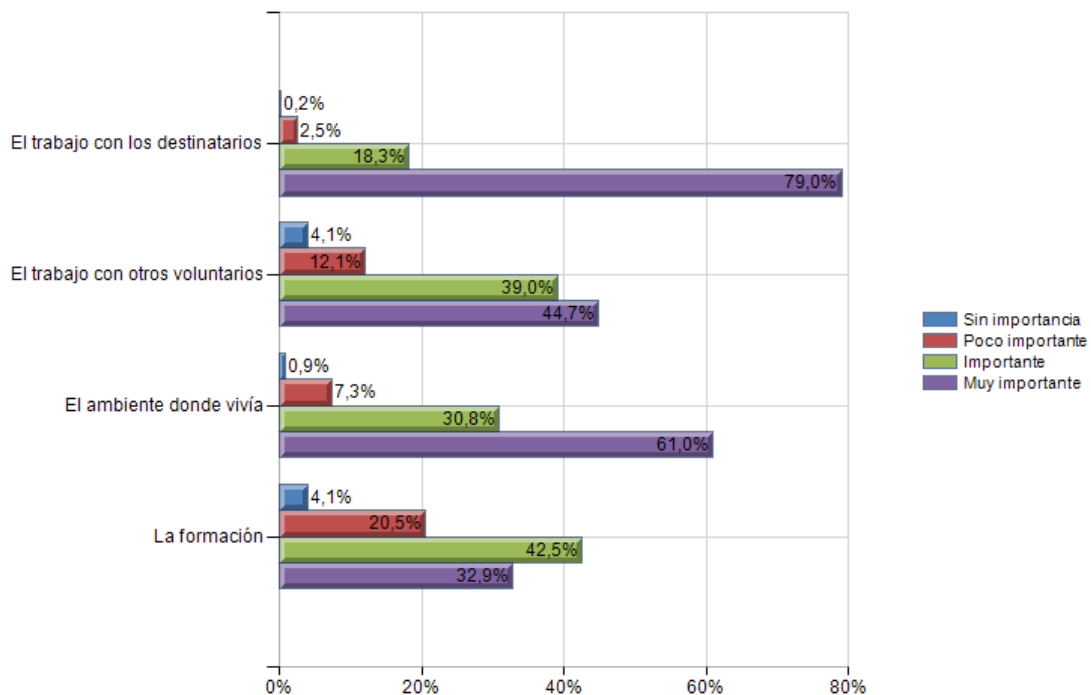
**Tabla datos 36: ¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu conciencia social?**

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante	Total (N=438)
<b>El trabajo con los destinatarios</b>	0,2%	2,5%	18,3%	79%	<b>100%</b>
<b>El trabajo con otros voluntarios</b>	4,1%	12,1%	39%	44,7%	<b>100%</b>
<b>El ambiente donde vivía</b>	0,9%	7,3%	30,8%	61%	<b>100%</b>
<b>La formación</b>	4,1%	20,5%	42,5%	32,9%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>2,3%</b>	<b>10,6%</b>	<b>32,6%</b>	<b>54,4%</b>	<b>100%</b>

La participación de los voluntarios en estas preguntas, es decisiva, ya que los programas sociales son el eje del voluntariado salesiano, y obviamente si hay que plantear objetivos, uno de ellos debería ser el incremento de la conciencia social en el participante.

En una escala de “Sin importancia” a “Muy importante”, los participantes han calificado varias actividades, que visualizamos en el Gráfico 41 a continuación:

**Gráfico 41: Factores de influencia para el incremento en la conciencia social del voluntario**



*Gráfico 41: Factores de influencia para el incremento en la conciencia social el voluntario*

Como en otras ocasiones, el trabajo con los destinatarios es “Muy Importante” para los voluntarios con la calificación más alta del 79%, es decir si algo incrementa la conciencia social en los participantes de los programas es justamente la interacción con los beneficiarios.

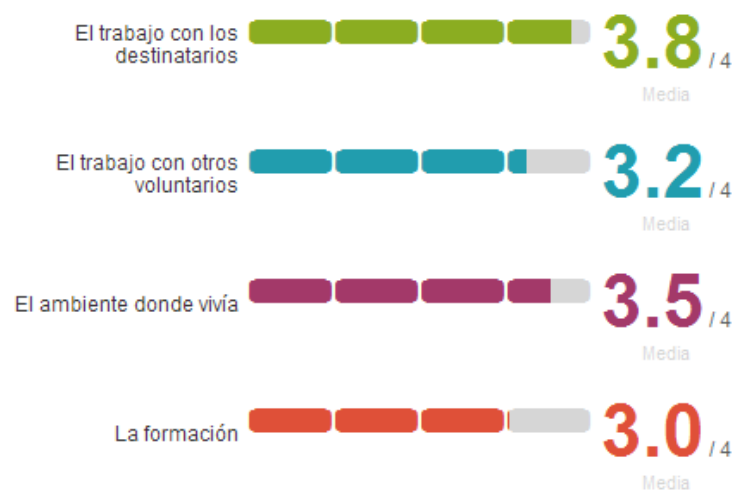
El 44,7% de los encuestados califica de “muy importante” en el “trabajo con otros voluntarios”, con la cual se plantea que el compartir con similares, entendiéndose en esta pregunta que un incremento se puede dar, cuando estos comparten las experiencias y sus análisis de vida; no necesariamente se enfoca en la vida y la convivencia, sino sobre cómo un voluntario aporta a otro con sus reflexiones positivas de conciencia social.

El ambiente donde vivía es calificado con un alto 61% como “muy importante”, y dicha respuesta es lógica ya que el voluntario se ve inmerso a vivir prácticamente en las mismas condiciones que el beneficiario. La conciencia social a partir de vivir y compartir un ambiente, pasa de ser una mera suposición a una experiencia en “carne propia” que se percibe con los 5 sentidos.

La “formación” que recibe el voluntario es evaluada por un 42,5% como “Importante”, ya que los programas que se aplican son parte de la experiencia misma, y desde el punto de vista de responsabilidad social ayudan a que se incremente.

Como hemos hecho ya anteriormente, mostramos el resumen general de la valoración en el gráfico siguiente, en donde se representa el valor alcanzado por la media, en esta escala con recorrido entre 1 y 4.

¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu conciencia social?



Adicionalmente, como pregunta abierta en la PREGUNTA 69, se solicitó que se explicase otro momento en el cual el voluntario haya sentido que su conciencia social se afianzaba y/o incrementaba, para lo cual vamos a mirar la nube de palabras 16.



## Desarrollo de habilidades para el apoyo desinteresado al prójimo

Parte del crecimiento humano es aprender a dar sin miramientos y sin interés, en la PREGUNTA 70 quisimos conocer si el voluntario logró desarrollar habilidades para ayudar a los demás de manera desinteresada.

En una escala de Pésimo a Excelente, donde se entiende como excelente, que el voluntario, intensificó su habilidad de ayuda a niveles que sin la realización de esta experiencia no lo habría logrado.

Podemos evidenciar la distribución estadística de las respuestas en el Tabla datos 37:

**Tabla datos 37: Desarrollar habilidades para ayudar a que otros crezcan (buen amigo, consejero, profesor, terapeuta)**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	2	0,5%
<b>Mediano</b>	28	6,4%
<b>Bueno</b>	204	46,6%
<b>Excelente</b>	204	46,6%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Esta pregunta está ligada a las actividades tangibles que realizaron los voluntarios, entiéndase que no se pide opinión sobre el deseo o la intención que pueda tener el voluntario para ayudar desinteresadamente, sino sobre la habilidad desarrollada de manera efectiva al cabo de realizar labores de contacto con los beneficiarios.

El Gráfico 42, nos explica mejor la distribución de esta variable:

## Gráfico 42: Nivel de mejora en habilidades de ayuda desinteresada al prójimo

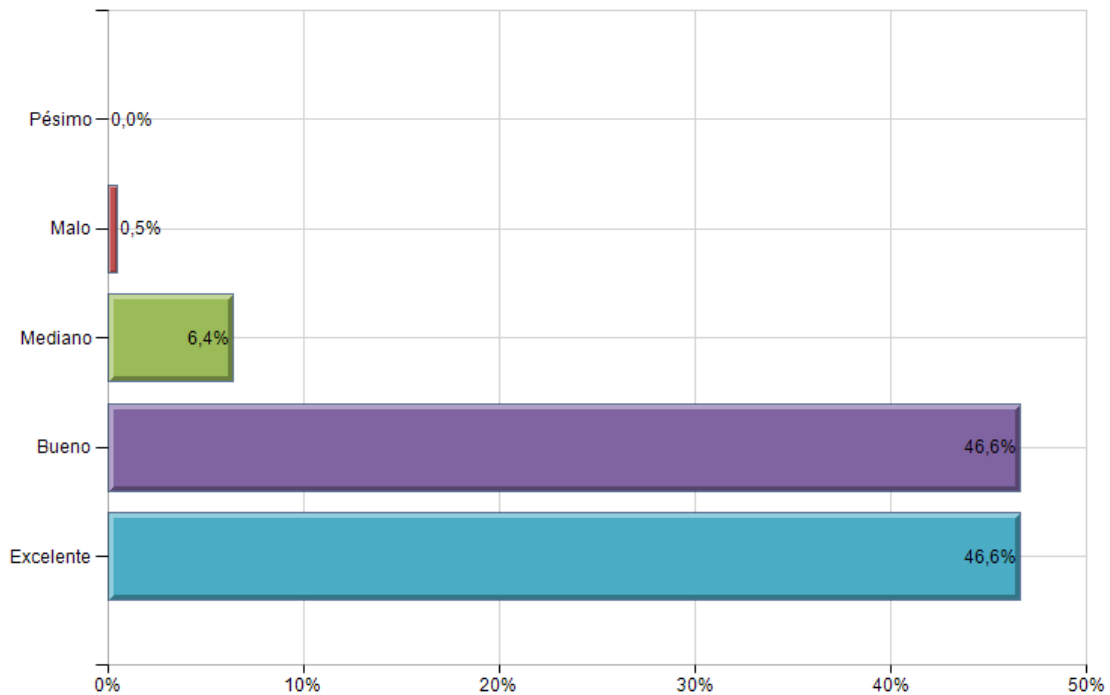


Gráfico 42: Nivel de mejora en habilidades de ayuda desinteresada al prójimo

Existe un empate al 46,6% entre las opiniones “Bueno” y “Excelente”, lo cual suma un total de 93,2% de los encuestados que reconocen que el proceso de voluntariado les ayudó a crear herramientas efectivas de ayuda a los otros y, en consecuencia los convirtió en mejores personas por ello.

### Incremento del desarrollo de la habilidad de influir positivamente en otros

Sin importar la clase de auto estima que pueda tener el voluntario al iniciar la experiencia, se estableció la PREGUNTA 71, para saber si al salir del proceso de voluntariado, siente que tiene mayor seguridad al emitir sus opiniones y sugerencias. Veamos los resultados en la Tabla de datos 38:

**Tabla datos 38: Tener una mayor influencia sobre otras personas (tus opiniones son escuchadas, valoradas y acogidas)**

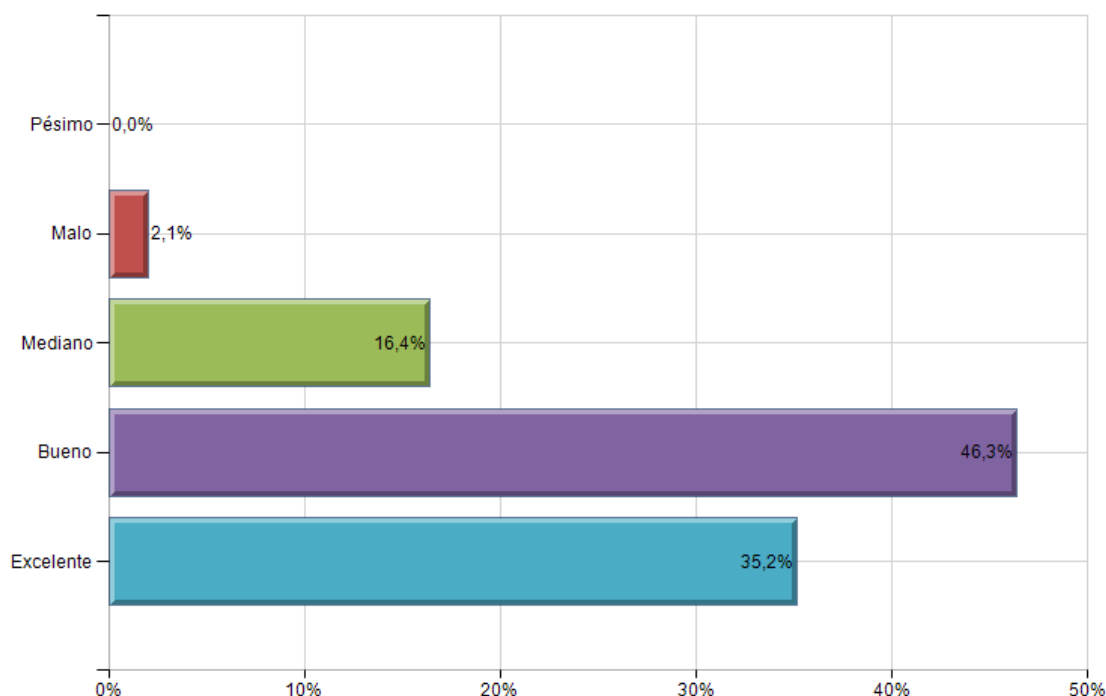
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	9	2,1%
<b>Mediano</b>	72	16,4%
<b>Bueno</b>	203	46,3%
<b>Excelente</b>	154	35,2%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

En una valoración de “Pésimo a Excelente” los encuestados respondieron de que manera consideran que la experiencia incremento sus habilidades para lograr que las otras personas acojan su ideas y ejecuten sus solicitudes. El Gráfico 43, nos expresa en forma de barras los resultados:

**Gráfico 43: Incremento de la capacidad de influir en otros**



*Gráfico 43: Incremento de la capacidad de influir en otros*

Podemos ver que el 46,3% de los encuestados reconocen como “bueno” el incremento de sus habilidades en cuanto a su capacidad para poder influir positivamente en otros. Un 35,2% califican como “excelente” el incremento de sus habilidades y “mediano” el 16,4%. El 0,0% es decir ningún encuestado lo califica como “pésimo”. La media se sitúa en 4.1.

### Incremento del desarrollo de habilidades de comunicación

La comunicación efectiva, es un factor decisivo en las actividades humanas sean estas laborales o sociales, por lo cual hemos considerado en la PREGUNTA 72 , de suma importancia evaluar la manera en la que el voluntariado incrementa las habilidades de comunicación en los individuos que intencionalmente se someten a participar en estos programas. Es importante resaltar que para aprender a comunicarse, es imprescindible aprender a escuchar primero, y como parte de la pregunta planteada, se sobreentiende que antes de ser un buen expositor, el voluntario desarrolló habilidades de escucha empática y por lo tanto de respuesta asertiva. En el Tabla datos 39, hemos recopilado las respuestas en una escala de Pésimo a Excelente.

**Tabla datos 39: Mejorar tus habilidades de comunicación (te resulta más fácil presentar tus ideas a otras personas)**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	5	1,1%
<b>Malo</b>	5	1,1%
<b>Mediano</b>	59	13,5%
<b>Bueno</b>	175	40%
<b>Excelente</b>	194	44,3%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

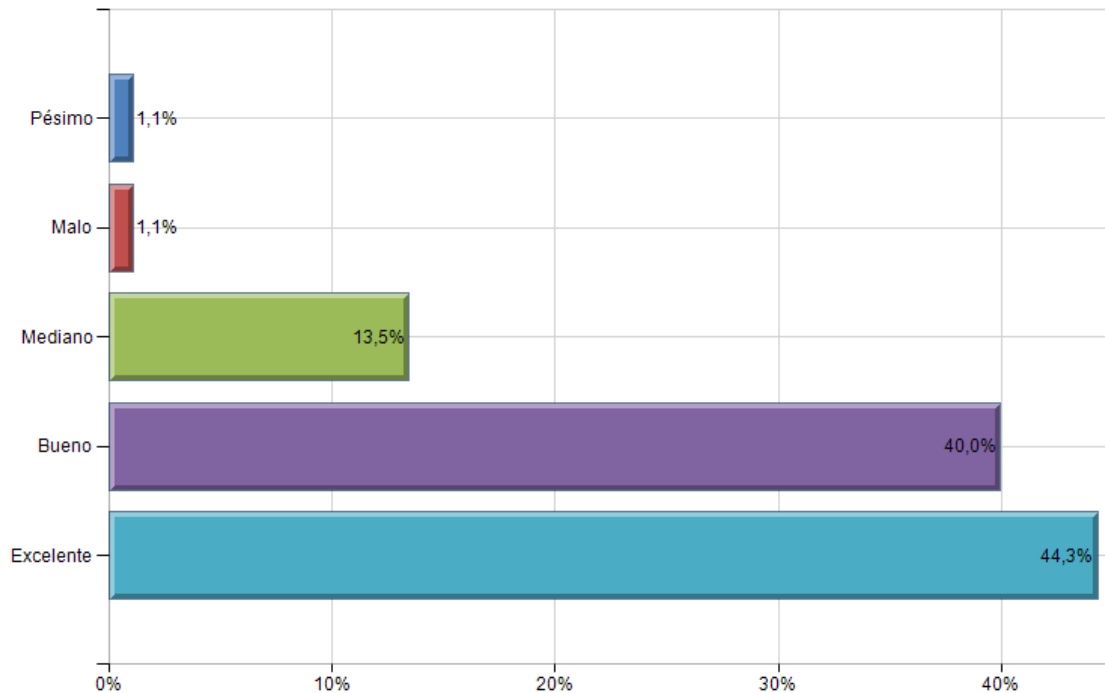
**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Excelente; Bueno; Mediano**

Queremos iniciar el análisis con los valores de Pésimo 1,1% y Malo 1,1%, a pesar de que estadísticamente no tiene una preponderancia frente a los otros de resultados de la muestra, la simple lógica nos indicaría que los voluntarios que se exponen al trato con personas de otros niveles socioculturales e inclusive de otros países, durante un prolongado periodo de tiempo, aunque sea mínimamente deben mejorar su capacidad de comunicación. Apenas 10 de los 438

encuestados dicen que la experiencia no mejoró sus habilidades de comunicación. Revisemos mejor estos datos en la Gráfico 44 a continuación:

**Gráfico 44: Incremento de la habilidad de comunicación**



*Gráfico 44: Incremento de la habilidad de comunicación*

Las valoraciones de “Excelente” suman un 44,3%, las de “Bueno” suman 40,0% y las de “Mediano” 13,5%, este caso sumaremos todas ya que en una variable extensa como la del incremento de la habilidad de comunicación, cualquier respuesta positiva indica que existe progreso, por lo tanto, el 97,8% de los encuestados acepta que mejoró su habilidad de comunicarse, es decir el poder exponer sus ideas a otros de mejor manera. Una vez que el individuo desarrolla dicha habilidad es útil para todo ámbito de la vida práctica. La media en la escala de 1 a 5, se sitúa también muy alta: 4. 3.

### Incremento de la capacidad de manejo de conflictos

Una temática ha sido recurrente en el diario vivir de los voluntarios y es la presencia del conflicto, que se diferencia del problema cotidiano, en que la carga emocional suele nublar la

correcta toma de decisiones. En la PREGUNTA 73 hemos querido conocer, si la experiencia del voluntariado ayuda los individuos en mejorar el proceso cognitivo que genera estar frente a una situación de disputa y de la cual subyace una reacción quizá equivocada en palabra u obra. Recopilando esta información, a continuación se encuentra la Tabla de datos 40:

**Tabla datos 40: Saber manejar conflictos (te mantienes calmado cuando hay problemas, no reaccionas...)**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	8	1,8%
<b>Mediano</b>	76	17,4%
<b>Bueno</b>	199	45,4%
<b>Excelente</b>	155	35,4%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

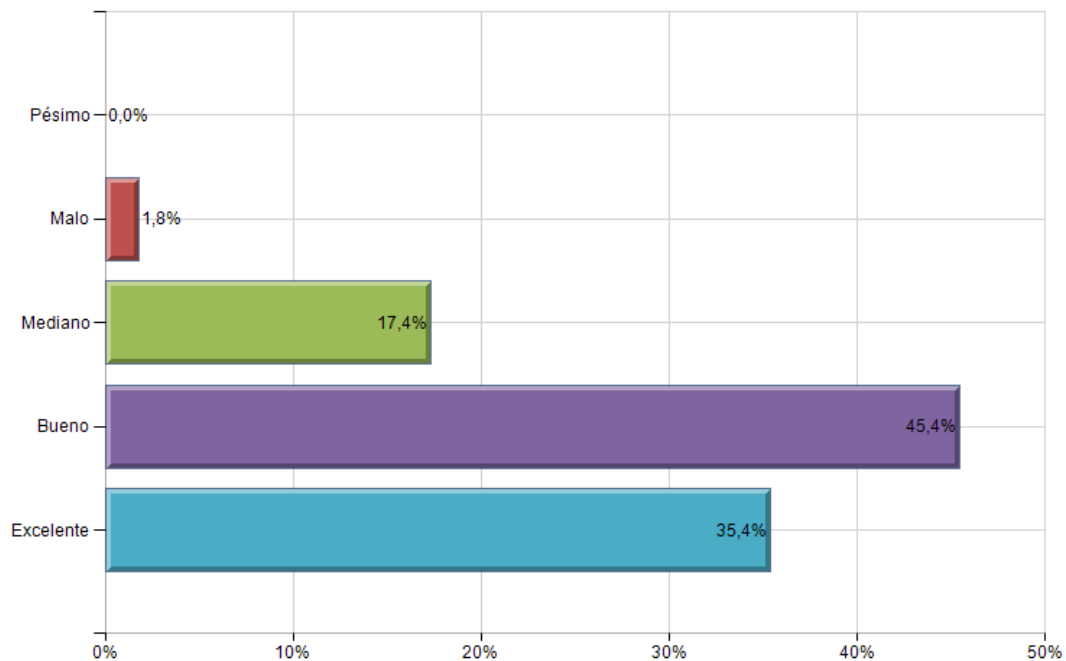
Es indudable que todo voluntario enfrentó conflictos, la respuesta de 0,0% en la valoración de “Pésimo”, indica que ninguno pasó por alto este tema durante su reflexión de la experiencia para contestar la pregunta.

En la respuesta Malo tenemos un 1,8% y en la respuesta mediano un 17,4%, en esta ocasión nos interesa sumar estas dos categorías, debido a que la resolución de conflictos no se logra efectivamente, sino a través de un “mentor”, es decir, a diferencia de otras variables analizadas, se necesita que alguien prepare al voluntario en la resolución de conflictos, lo prevea y realice un acompañamiento antes, durante y después del evento. Solo así se consigue un aprendizaje efectivo y duradero.

El autocontrol no viene de una reacción espontánea del individuo, sino de una preconcepción del momento al que se enfrentará y del proceso que debe aplicar cuando la situación lo requiera, por esta razón, creemos que si un 19,2% de encuestados no logró mejorar su manejo de conflictos al pasar el proceso de voluntariado, no es algo que se deba pasar por alto y se debe crear un espacio como parte del programa para capacitar a futuros voluntarios en esta área.

Veamos también los datos en la Gráfico 45 la misma que grafica esta variable de mejor manera.

**Gráfico 45: Incremento en la capacidad en manejo de conflictos**



*Gráfico 45: Incremento en la capacidad en manejo de conflictos*

En concordancia a los datos anteriormente analizado vemos que el 45.4% de los encuestados, considera con una valoración de “Bueno” al Incremento de su habilidad para manejar conflictos, a diferencia de otras variables donde la valoración “Excelente” ha sido la más votada, podemos decir que si existe relación entre los datos y una inminente necesidad de mejorar los programas de voluntariado para que la experiencia en cuanto al manejo de conflictos sea exitosa. En este caso, el promedio decae hasta 4.1.

### Incremento en las habilidades de liderazgo

El liderazgo es una variable con connotaciones muy amplias debido a que los debates sobre si el líder “nace o se hace”, han generado polémica desde el inicio del uso de la palabra misma. La PREGUNTA 74 considera al líder en el mismo contexto del voluntariado, como un servicio al prójimo en busca de un bien mayor, por lo tanto, la palabra liderazgo tiene que ver con la habilidad desarrollada (no nata) de mejorar en los procesos de escucha, en cuanto a motivar y no obligar, al fomento del trabajo en equipo, a la consecución de resultados, etc., pero también en cuanto a la sujeción a las normas establecidas. En la Tabla de datos 41, tenemos los datos

de los encuestados que valoraron este incremento de la habilidad de liderazgo en la escala de Pésimo a Excelente:

**Tabla datos 41: Mejorar tus habilidades como líder (sabes motivar, escuchar, guiar, seguir órdenes)**

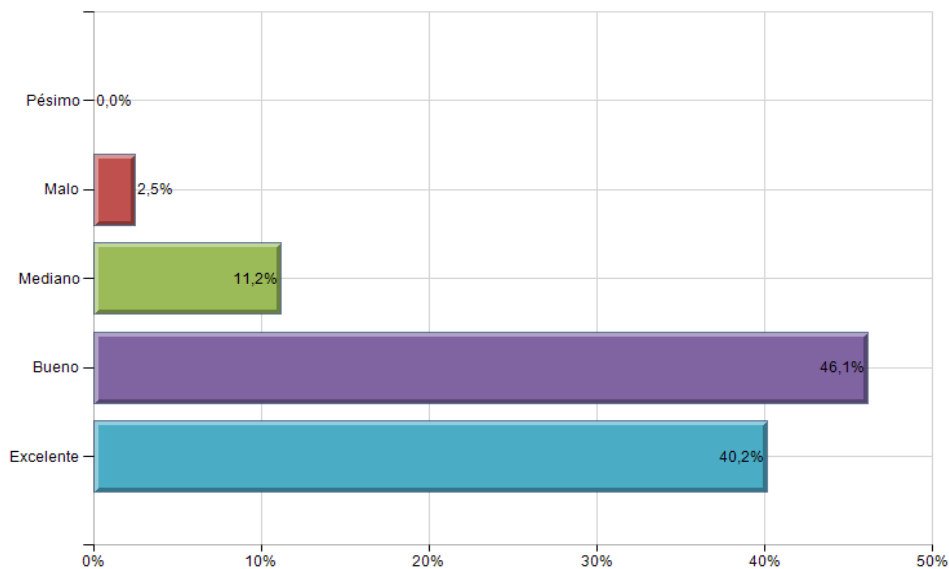
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	11	2,5%
<b>Mediano</b>	49	11,2%
<b>Bueno</b>	202	46,1%
<b>Excelente</b>	176	40,2%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Para esta variable, podemos ver que el 11,2% de los encuestados considera un incremento “mediano” en su capacidad de liderar, el 46,1% lo considera “Bueno” y el 40,2% lo considera “Excelente”, dando un total del 97,5%, es decir en mayor o menor proporción la gran mayoría de los voluntarios incrementaron su habilidad para liderar. Miremos en forma de gráfico de barras en el Gráfico 46 a continuación:

**Gráfico 46: Incremento de la habilidad de liderazgo en el ex voluntario**



*Gráfico 46: Incremento de la habilidad de liderazgo en el ex voluntario*

Podemos observar que la respuesta dominante es “bueno”, y es razonable, debido a que el liderazgo que pueden desarrollar los voluntarios en los programas, se puede ver frenado por distintos factores. Es innegable que ejercer un liderazgo es inminente cuando el contacto con los beneficiarios es grupal, no se trata de un evento con relaciones “uno a uno”; si en verdad el voluntario queda expuesto al manejo y control de grupos heterogéneos, mostrarse como un buen líder es vital. Esto también se evidencia en el hecho de que ningún encuestado calificó de “pésimo” el incremento en la habilidad, en algún momento tuvo que realizar acciones de liderazgo dentro del grupo o actividad. En el caso del 2,5% que respondió malo, creemos que es por la falta de herramientas que determinen qué es el liderazgo de servicio dentro de los programas, esta valoración no significa que no hayan tenido oportunidad de liderar, sino que más bien luego del proceso no se enfrentaron a más situaciones de manejo de grupo. La valoración promedio, en la escala de 1 a 5, se sitúa en 4.2

Como parece obvio, la conclusión que se puede extraer de aquí, de cara al futuro es la constatación de lo importante que sería, crear programas de desarrollo del liderazgo de servicio.

### Incremento en las habilidades de innovación

Una característica deseable en los voluntarios, es que sean capaces de realizar sugerencias innovadoras para el mejoramiento de los programas.

En capítulos anteriores, se habló sobre las nuevas generaciones y de cómo el uso de la tecnología ha cambiado el mundo moderno. El lograr hacer compatible ese nuevo mundo con los programas de voluntariado es un reto que definitivamente solo los pensadores que miran hacia el futuro como una oportunidad de cambio e innovación pueden lograr.

En la PREGUNTA 75 se plantea una interrogante que tiene que ver con la capacidad de innovación de los individuos. Creemos que todos pueden crear cosas nuevas en mayor o menor proporción, pero la experiencia del voluntariado activa el desarrollo de una habilidad que se encuentre “dormida”.

En la Tabla de datos 42, se presentan las respuestas en una escala de Pésimo a Excelente:

**Tabla datos 42: Convertirte en un catalizador de proyectos (persona que puede empezar cosas nuevas)**

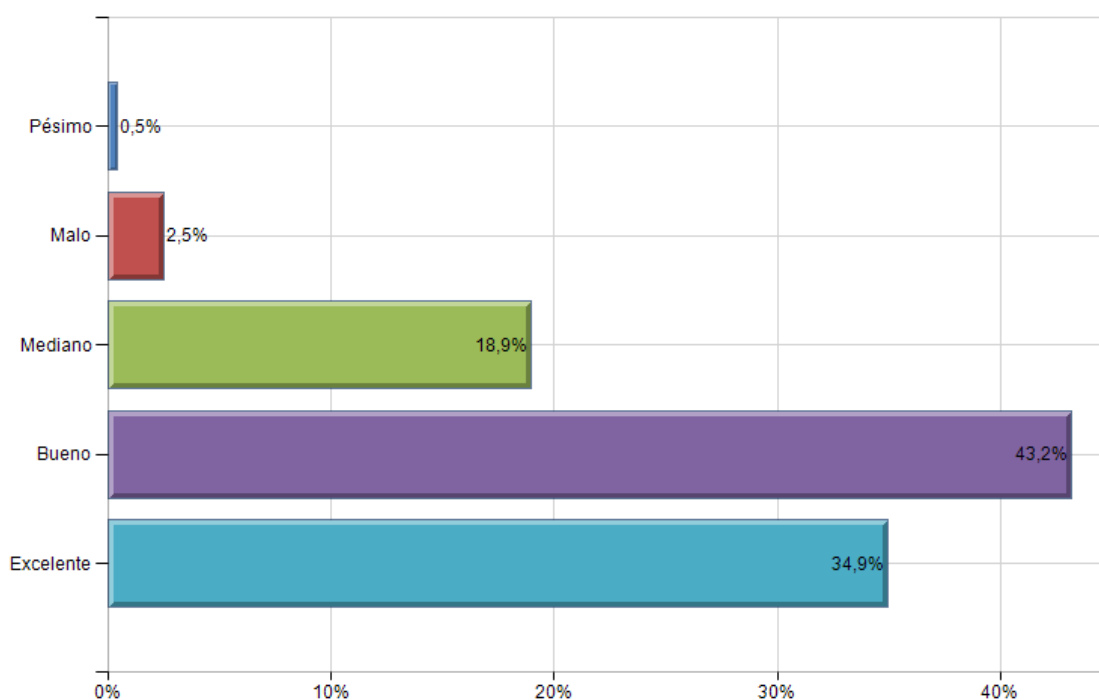
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	2	0,5%
<b>Malo</b>	11	2,5%
<b>Mediano</b>	83	18,9%
<b>Bueno</b>	189	43,2%
<b>Excelente</b>	153	34,9%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

También podemos apreciar esta interesante variable en el siguiente gráfico.

**Gráfico 47: Incremento del nivel de innovación de los exvoluntarios**



*Gráfico 47: Incremento del nivel de innovación de los exvoluntarios*

Suponemos que contestar esta pregunta debió de haber tomado un poco de reflexión por parte de los encuestados, ya que auto calificarse como innovador o catalizador de proyectos no es simplemente pensar en una idea nueva, sino también tener la entereza de llevarlo a cabo.

En este sentido el 43,2% de los exvoluntarios encuestados califican como “Bueno” que la experiencia del voluntariado les haya convertido en personas más innovadoras, el 34,9% lo califica de “excelente” es decir la experiencia para este grupo de exvoluntarios contribuyó en gran manera a despertar o potencializar la habilidad innovadora, quizá hasta emprendedora.

Es digno de analizar el 18,9% de personas que califican de “mediano” la experiencia recibida en tema de querer generar nuevos proyectos, debido a que la innovación tiene que ver con la afinidad al riesgo que poseen las personas individualmente, pues no deja de ser satisfactorio que los exvoluntarios hayan tenido por lo menos en cierto grado un incremento.

Partiendo de la misma premisa, las calificaciones de “Pésimo y Malo” que suman el 3,0% no es indicativo de una falla en el programa de voluntario ya que no es un objetivo en sí, sino más bien resulta en un valor agregado para aquellos con la capacidad de percibirlo como una oportunidad. La media alcanzó el 4.1.

### Incremento en las habilidades de trabajo en equipo

De los talentos más apreciados en la actualidad tanto en el ámbito laboral como social, es la habilidad de trabajar en equipo. La educación en general tiende a promover desde pequeños la formación de grupos de trabajo no solo para cumplir tareas, sino para resolver problemas.

Uno de los más grandes desafíos en el voluntariado es lograr que el voluntario se inserte exitosamente en los grupos, y esto no significa únicamente con los beneficiarios, sino también, y aún más importante, con los otros individuos de roles diversos que se encuentran en los programas.

La PREGUNTA 76 busca conocer si la experiencia logró aportar en el ex voluntario el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, y sobre todo poder establecer redes de relación que permitan alcanzar objetivos en forma grupal.

A continuación, examinaremos la Tabla de datos 43, en la que podemos apreciar los datos de los encuestados en una escala de Pésimo a Excelente, calificando una de las más interesantes variables planteadas en este estudio:

**Tabla datos 43: Ser una persona que puede crear redes de trabajo (tienes la habilidad de llevarte bien con las personas con las que trabajas...)**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Malo</b>	8	1,8%
<b>Mediano</b>	80	18,3%
<b>Bueno</b>	188	42,9%
<b>Excelente</b>	162	37%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

El 0,0% de los encuestados califican con “Pésimo”, es decir nadie opinó que su capacidad de generar redes de trabajo en equipo fue tan deficiente, como para dar dicha valoración.

El 1,8%, equivalente a 8 personas, emitieron una valoración de “Malo” es decir no han visto que en su vida la experiencia les haya aportado para ser mejores en un trabajo en grupo, estadísticamente el valor es despreciable, sin embargo, toda sugerencia de mejora es aceptada, por lo que se considera válida para tomar acciones de mejorar en la sección comentarios y sugerencia.

A continuación, miremos en forma de barras horizontales los datos positivos mostrados en el Gráfico 48:

Gráfico 48: Incremento de la habilidad de crear redes y trabajar en equipo

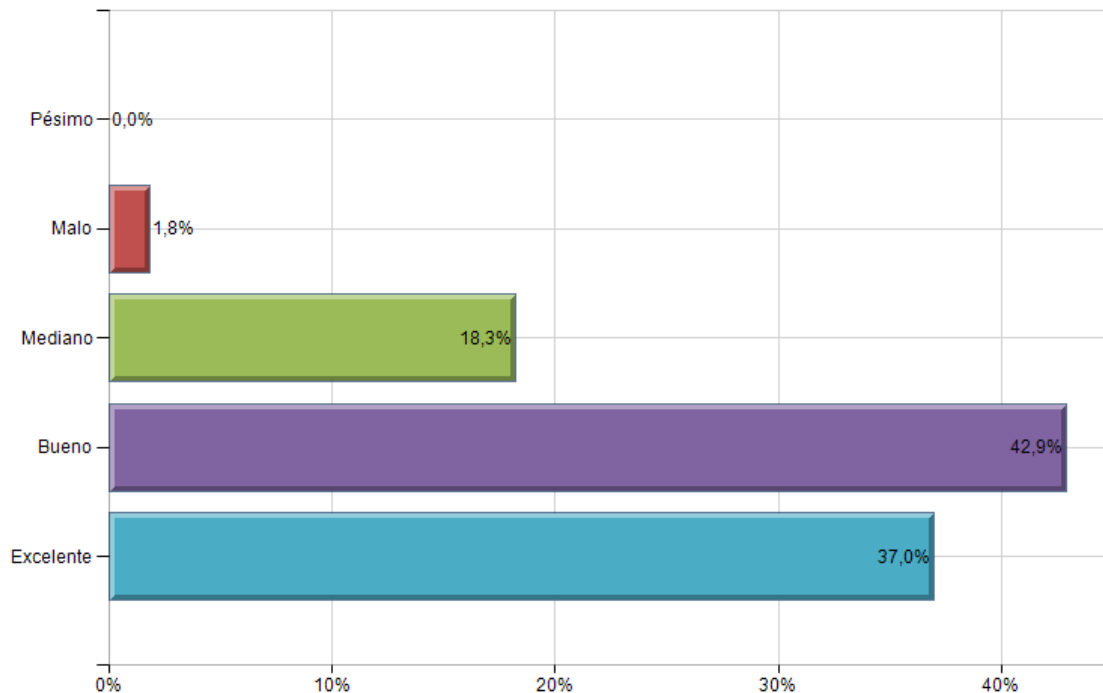


Gráfico 48: Incremento de la habilidad de crear redes y trabajar en equipo

El 18,3% de los exvoluntarios encuestados piensan que sus habilidades de trabajo en equipo mejoraron en una escala “mediano” después de la experiencia; el 42,9% en una escala “Bueno” y el 37,0% en una escala “Excelente”. Los datos nos dicen que la forma de comunidad en la que los voluntarios se desenvuelven y conviven, les obligan necesariamente a la interacción con los otros miembros y en dicha interacción se ven obligados a proponer, gestionar y hasta liderar redes de trabajo con el objetivo de que las metas del voluntariado se cumplan; y , estas habilidades aprendidas, heredadas o desarrolladas por obligación o necesidad hacen que, en su vida post voluntariado las sigan aplicando para su beneficio en un largo plazo. La puntuación promedio fue de 4.2, sobre la escala de 1 a 5.

Como sugerencia se puede plantear que el programa tenga un módulo de capacitación de trabajo en equipo para que el voluntario no improvise en el establecimiento de redes interpersonales sino que desde el inicio pueda recibir charlas y capacitación en este aspecto tan fundamental para llevar a cabo un trabajo en grupo, coordinado y por objetivos.

## Incremento en las habilidades de colaboración con el equipo

A diferencia de la variable anterior, en esta no se valora la habilidad de formar equipos de colaboración, sino más bien saber trabajar correctamente en ellos. La realidad de los voluntarios es que en cuanto llegan a los lugares donde se desarrollan los programas, ya se encuentran equipos de trabajo formados, por lo cual deben aprender a integrarse rápidamente para que exista continuidad de las actividades en pro de los beneficiarios. En la PREGUNTA 77 se desea indagar cómo se ha incrementado la habilidad de colaboración de los exvoluntarios después de su experiencia de voluntariado, valorado en una escala de “Pésimo a Excelente”, y los datos recopilados se pueden visualizar en la tabla 44:

**Tabla datos 44: Saber cómo trabajar en equipo y colaborar (sabes participar cuando trabajas en equipo)**

	N	%
<b>Pésimo</b>	1	0,2%
<b>Malo</b>	5	1,1%
<b>Mediano</b>	39	8,9%
<b>Bueno</b>	205	46,8%
<b>Excelente</b>	188	42,9%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

**Respuestas efectivas : 438**  
**Tasa de respuesta : 100%**

**Sin respuesta(s) : 0**  
**Modalidades más citadas : Bueno; Excelente; Mediano**

Las valoraciones de “Pésimo” alcanzan el 0,2% de la muestra y “Malo” el 1,1%, en total 6 encuestados, de entre todos los que responden, dicen no haber logrado desarrollar habilidades integrativas y de colaboración cuando se encuentran en los equipos de trabajo; y esto no necesariamente puede ser causa de la experiencia de voluntariado, sino de que la personalidad de algunos individuos tiende a desarrollarse mejor cuando las tareas que les son solicitadas, son desarrolladas de manera individual. Las personas pueden ser de ayuda y aportar al grupo, sin llegar a una real interacción con otros; por lo bajo de la puntuación y lo justificable de los resultados se desestima el valor, A continuación, encontramos el Gráfico 49, en el cual podremos apreciar en forma gráfica el análisis de esta variable:

### Gráfico 49: Incremento de la capacidad de colaboración dentro de un equipo

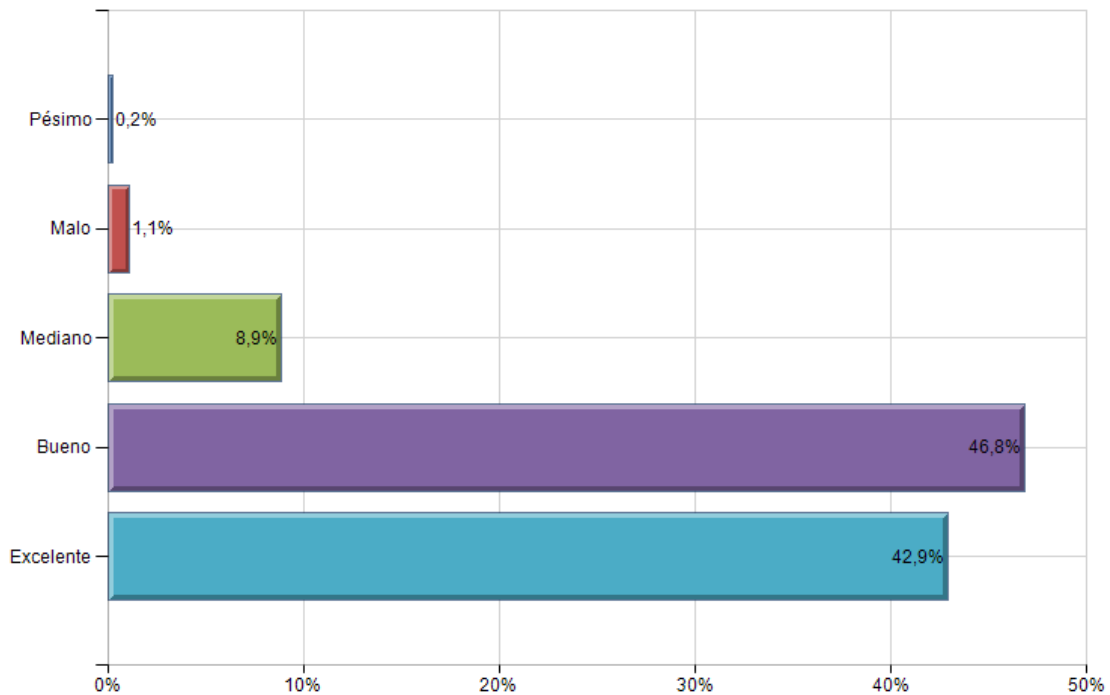


Gráfico 49: Incremento de la capacidad de colaboración dentro de un equipo

Iniciaremos con la valoración “Excelente” la misma que en un 42,9% piensan que han mejorado su capacidad de colaborar con otros en un equipo y las valoraciones de “Bueno” y “Mediano” alcanzan el 46,8% y 8,9% respectivamente. Si sumamos las valoraciones “Bueno” y “Excelente” podemos ver que el 89,7% de los encuestados han desarrollado habilidades de aportar en condiciones de trabajo en equipo, y definitivamente es positivo que la experiencia permita al voluntario ser un ente más cooperador, participativo e integrado en un equipo de trabajo. De hecho, la media, se eleva a 4.3.

#### Incremento en la habilidad de conocer el comportamiento de otros

Al plantear las pruebas piloto de la herramienta “encuesta”, consideramos necesario introducir preguntas que nos brinden indicios de la forma en que la experiencia de voluntariado aporta al voluntario en el complejo mundo de la interpretación del comportamiento de las personas. Para quienes trabajamos con individuos que se encuentran en situaciones sociales, familiares y personales complejas y de vulnerabilidad, podemos asegurar que la habilidad de saber “leer” a la gente es esencial para realizar un trabajo efectivo.

Los beneficiarios de los programas de voluntariado son, a pesar de ser en su gran parte menores de edad, individuos complejos, a los que hay que llegar con técnicas muy precisas de comunicación; es ahí, que en las respuestas a las PREGUNTAS 78 a 82 se busca vislumbrar los indicativos de mejora para que el fomento del conocimiento del comportamiento de las otras personas, sea una habilidad que se desarrolle en un corto tiempo durante el voluntariado, ya que es una habilidad imprescindible.

A continuación, los resultados de la encuesta, expresados en la Tabla de datos 45:

**Tabla datos 45: ¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron el conocimiento del comportamiento con otras personas?**

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante	Total (N=438)
Trabajo con los destinatarios	0,2%	3,2%	26,9%	69,6%	100%
Trabajo con otros voluntarios y colab.	3%	6,4%	34%	56,6%	100%
Vida comunitaria	2,7%	12,6%	37,4%	47,3%	100%
Acompañamiento de un Salesiano	11,2%	19,9%	35,2%	33,8%	100%
Relaciones informales (amistades fuera ...	2,1%	18,3%	37%	42,7%	100%
<b>Total</b>	<b>3,8%</b>	<b>12,1%</b>	<b>34,1%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

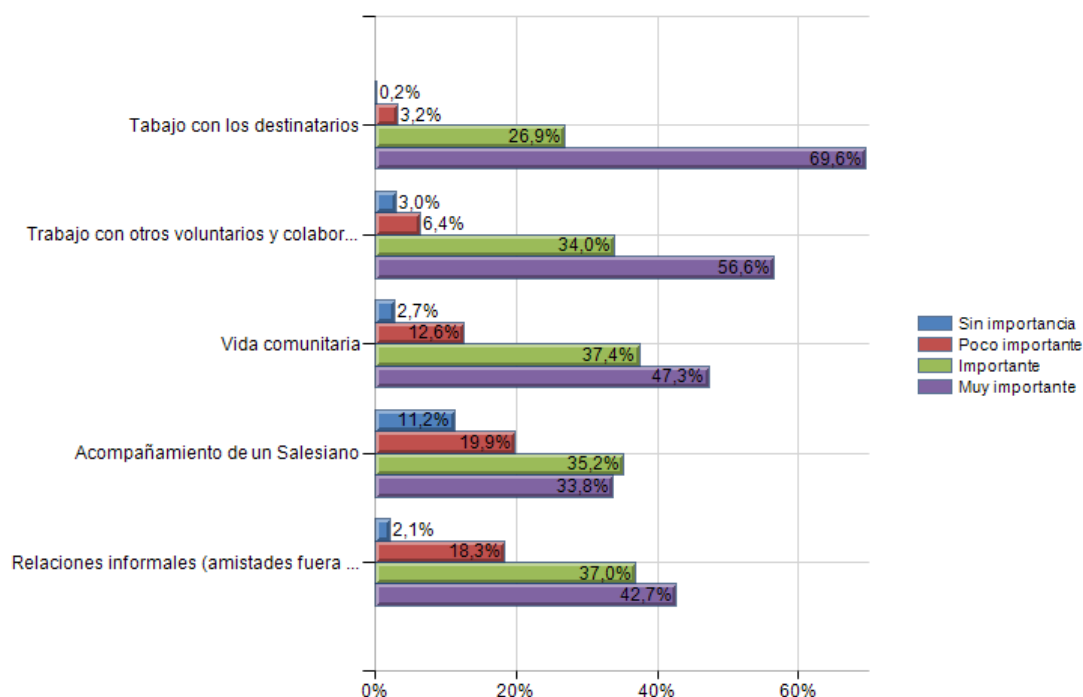
La escala tiene cuatro opciones de respuesta que discurren entre “Sin Importancia” y “Muy Importante” y analiza los siguientes ámbitos: Trabajo con los destinatarios, Trabajo con otros voluntarios, Vida comunitaria, Acompañamiento de un salesiano y Relaciones informales.

Se han agrupado estos ámbitos, después de un profundo análisis de los grupos involucrados en el contacto directo e influencia del voluntario.

Estos grupos e individuos son aquellos a quienes escucha el voluntario, de quien recibe retroalimentación, información e inclusive consejo, por lo cual pensamos que son los decisivos en la interacción física y emocional del mismo.

El Gráfico 50, nos muestra los resultados de la encuesta en forma más gráfica:

**Gráfico 50: Incremento del conocimiento del comportamiento de las personas conforme con la interacción con los grupos involucrados en el voluntariado**



*Gráfico 50: Incremento del conocimiento del comportamiento de las personas conforme con la interacción con los grupos involucrados en el voluntariado*

Un análisis más detallado de los datos expresados en los 5 ámbitos sería el siguiente:

**a) Trabajo con los destinatarios:** El 69,6% piensa que su incremento en conocer el comportamiento de otros ha sido “Muy Importante”, gracias al “Trabajo con los destinatarios”; y otro grupo equivalente al 26,9% dice que ha sido “Importante”, corroborando lo expresado anteriormente y es que la interacción con los destinatarios ayuda a generar o incrementar la habilidad del conocimiento de las personas. Tan sólo un 3.2% lo considera “Poco Importante” y un 0,2% “Sin importancia”

**b) Trabajo con otros voluntarios:** El 56,6% de los encuestados manifiesta que ha sido “Muy importante” para su conocimiento del comportamiento de las personas el trabajo con otros voluntarios, un 3,0% manifiestan dar un valor “Sin importancia” a esta variable, lo cual es de esperar pues existen otras que pueden valorar de mejor manera.

**c) Vida comunitaria:** Tiene un 47,3 de valoración de “Muy Importante” la vida comunitaria, en este caso sumaremos el 37,4% adicional que manifiesta que es “Importante” dando un total

de 84,7%, ya que en las preguntas abiertas, los encuestados reconocen que el cambio de visión personal se debe a los factores sumados que equivalen a la “comunidad de acogida”.

**d) Acompañamiento de un salesiano:** En este caso analizaremos los valores de “Sin importancia” y “Poco Importante” con un 11,2% y 19,9% respectivamente, que sumados equivalen a un valor de 31,1%, es decir de todos los factores, este sería el que menos influye en que el voluntario conozca el comportamiento de las personas: el acompañamiento de un salesiano. Esto no significa algo negativo en sí, lo único es que nos indica, es que para mejorar la habilidad de conocer a las personas, la interacción con los grupos, es la vía más apropiada.

**e) Relaciones informales:** Un 42,7% piensa que las amistades de fuera son buenas para conocer los comportamientos de las personas, y esto se explica debido a que muchos de los encuestados sirvieron fuera de sus localidades e inclusive fuera de sus países de origen. Exponerse a culturas diferentes definitivamente, algunos con ambientes no tan sanos como los propios, debe desarrollar en el individuo mecanismos de auto defensa y de interpretación de los mensajes verbales y no verbales, que mejoran el conocimiento del comportamiento de las personas.

El gráfico siguiente, resume las puntuaciones promedias alcanzadas por los cinco ítems, en la escala de 1 a 4.

¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron el conocimiento del comportamiento con otras personas?





Para los voluntarios el conocer el comportamiento de las personas, el “real” por así decirlo, no es cuando se está realizando la obra, sino más bien en los *“Momentos de ocio y distendidos”* como expresa un voluntario, porque quizá en dichos momentos las personas se presentan como son.

Algunos ejemplos de esto mismo, los encontramos en las siguientes respuestas: *“Cuando vas a comer con las familias”*; *“Salir fuera de la casa a realizar visitas familiares de los próximos acogidos”*; *“Meeting so many people made me aware of certain aspects of me that helped me to be more open and receptive to new ideas and personalities”*; *“Informalimos, no trato con padres, misas simples”*; *“En la reacción de los muchachos cuando están con drogas y violentos hay que saber tratarlos”*; *“En encuentros de convivencias”*; *“Conversaciones informales con los salesianos”*; *“Visita de otras parroquias”*; *“Observar en silencio”*; *“Observarlos en otros ámbitos”*; *“Amizades com outros religiosos de outras instituições que atuavam em nossa região de trabalho”*; *“A la casa de acogida va gente todos los días, antes de ir a su trabajo o después, a ayudar y lo hacen sin recibir dinero a cambio, se dan enteros y se sienten felices de hacerlo”*; *“Goin to the market”*; *“Não olhar p vestes, olhar apenas p o benefício proporcionado”*.

Los voluntarios nos hablan también de la preparación antes de la misión en sí, como nos dicen algunos de sus testimonios: *“Charlas Formativas”*; *“Amigos que vivieron antes la misión”*; *“El hablar con personas desconocida a la misión que yo hacía. Escuchar su testimonio como un laico normal o un estudiante normal ayudaba a ver las cosas más ampliamente”*; *“I think this was more true during the month long preparation an during the actual experience, to be honest”*; *“I was doing this before Bolivia and continue to do it in my life back home”*; *“A educação do saber também se encontra em crise, porque se exagerou o conhecimento intelectual em lugar do saber viver, proporcionando ferramentas que forneçam plenitude ao ser humano”*; *“la formación anterior a la experiencia/formación en la disponibilidad”*; *“Otros cooperantes de otras misiones diferentes a la tuya, o la tuya en otro periodo”*.

También existen ocasiones específicas, en que los voluntarios conocieron el carácter real de las personas como por ejemplo *“La enfermedad”*; *“EL tener que asistir a los compañeros voluntarios y a salesianos en los momentos de enfermedad”*, o como cuando debieron proponer *“Projeto desportivo”*; y cuando debieron *“Participating in local volunteer group activities”*.

## Anécdotas de los voluntarios

Cada uno de quienes hemos sido voluntarios (incluyendo al autor de esta tesis), sabemos que existieron momentos clave durante nuestra experiencia, momentos específicos que nos marcaron y que hemos solicitado en la PREGUNTA 85, que nos los cuenten, pero siguiendo la metodología de análisis, hemos dividido también en segmentos las anécdotas que podemos apreciar en el Gráfico 51:

**Gráfico 51: ¿Podrías contarnos alguna anécdota sucedida, antes, durante o después del voluntariado?**

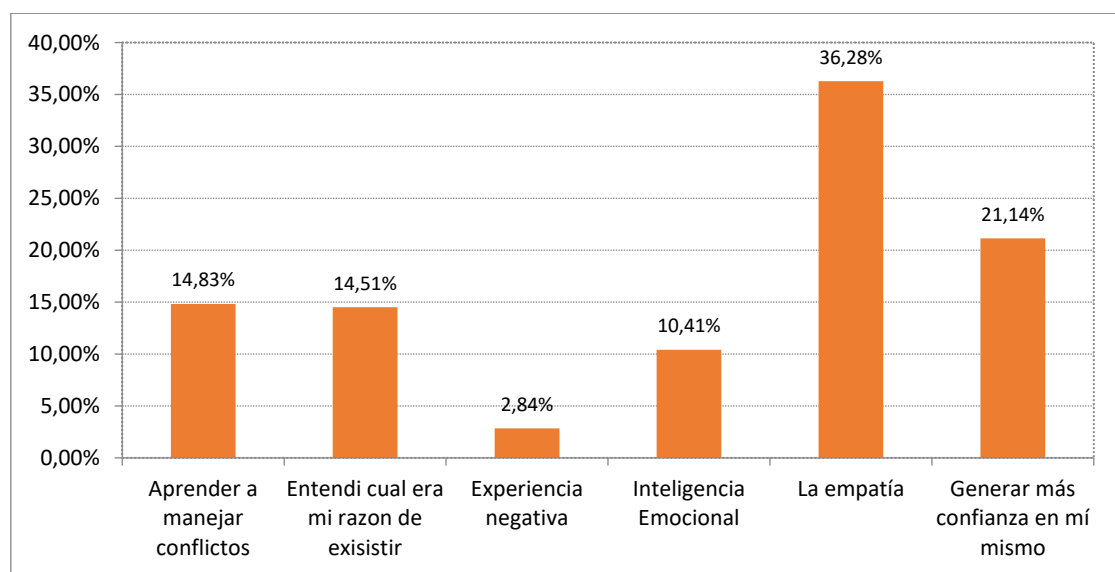


Gráfico 51: ¿Podrías contarnos alguna anécdota sucedida, antes, durante o después del voluntariado?

La cantidad de Anécdotas que nuestros participantes en el Voluntariado nos pueden mencionar, antes, durante y después de la experiencia, son prácticamente infinitas, pero hemos tratado de buscar parámetros comunes en sus respuestas para definir lineamientos comunes que han ocurrido en sus participaciones. A continuación, podemos mencionar las más relevantes

### MANEJO DE CONFLICTOS:

Las circunstancias que los participantes en el voluntariado atravesaron durante su experiencia, les permitieron Aprender a manejar conflictos. Así nos lo menciona un 14,83% de los encuestados, con respuestas como las siguientes:

- *I don't know that I could fairly represent any specific story from my volunteer time, but I will say that learning how to handle conflict through communication with others and*

*remaining calm (especially in the presence of the young people) was something that began during my volunteer experience.*

#### *RAZÓN DE MI EXISTENCIA:*

Para un 14,51% de los voluntarios, el Entender cuál es la razón de existir ha sido el factor común de sus comentarios, para ello podemos evidenciar respuestas como:

- *“Después del voluntariado mi vida cambio totalmente, entendí cuál era mi razón de existir”*

#### *EXPERIENCIAS NEGATIVAS:*

La participación de personas en otro País supone la posibilidad de estar expuestas a Experiencias negativas, ventajosamente el factor común de estas experiencias se evidencia en apenas un 2,84% de los encuestados, con respuestas como:

- *"Fui timado económicamente por un tipo en medio de la ciudad. 100 \$. El hombre lo hizo genial, sabía datos de mí y me contó una ""película"" muy buena. Le di el dinero allí mismo.*
- *“Me hice pasar por cura en más de una ocasión para no pagar multas de tráfico”*
- *“Llevar a jóvenes con traumatismos al hospital que no fueron atendidos hasta regresar con dinero”*
- *“Manejarme en realidades religiosas más complejas y menos racionales como la que yo llevaba.”*

#### *DE INTELIGENCIA EMOCIONAL*

Podemos encasillar dentro de un grupo considerable del 10,41% a respuestas que incluyen a la Inteligencia Emocional, para ello, podemos revisar respuestas como las siguientes:

- *“There were a handful of kids that we worked with who had issues with authority, and there were a number of time in which we had to maintain our frustration in order to work with them. It was in these occasions that I found myself developing most in my emotional intelligence. I remember reading some of what St. Bosco had written in regards to how we need to perceive our relationship with the kids, and how ultimately we as mentors and teachers need to be forgiving and understanding with these kids, just as God is with us. And so it was really a combination of experiences mixed with St. Bosco's teachings that I found myself developing emotional intelligence.*

#### DE EMPATÍA:

Por su parte el factor que predomina más en la gran mayoría de los comentarios que nuestros participantes han compartido, ha sido el de La Empatía con un importante porcentaje de 36,28% sobre el total de respuestas evaluadas, para ello podemos mencionar las siguientes:

- *“La empatía: poder ver la vida desde el punto de vista de otra persona, intentando comprender su situación, carencias, necesidades,... “*
- *“Había un niño en el albergue muy problemático. No llevaba muchos meses en la fundación, y no tenía ninguna familia conocida, ni hermanos, ni padres, ni abuelos... Por lo tanto, mientras otros niños salían cada fin de semana a pasar con sus familias, él debía quedarse en el albergue con nosotros y eso le afectaba mucho.*

*Al principio me resultaba muy difícil hablar con él, que siguiera las normas, que colaborara... en fin, que llevara una vida en comunidad con el resto de niños. Pero poco a poco, y no sabría decir en qué momento, empezamos a sentirnos a gusto el uno junto al otro.*

*Supongo que él dejó de verme como una figura autoritaria que solo quería que los niños obedecieran, y yo dejé de verle como un niño problemático, sino como a un niño falto de cariño y comprensión”*

- *“Cuando un muchacho con cuchillo me amenazó por efectos de la droga y al día siguiente me pidió disculpas, saber que la confianza de los jóvenes es lo máximo confiar en los jóvenes y que ellos confíen en ti.  
Para mí fue lo máximo conseguir ser aceptado por este tipo de muchachos que la sociedad los rechaza”*

#### *INCREMENTO EN LA CONFIANZA EN SÍ MISMOS:*

Por último, podemos agrupar a un 21,14% de los comentarios con un factor en común que les ha permitido Generar más confianza en sí mismos, para muestra podemos mencionar los siguientes comentarios:

- *“Me ayudó a tener más confianza en mí misma”*
- *“Todo estaba desorganizado y nadie trabajaba en el equipo y me pusieron como profesora de niños de muy diferentes edades y niveles. Tuve que adaptarme y ser creativa e inventarme las temáticas en función de niveles y motivación”*
- *“This experience helped me to become more confident in myself in many ways. I had to quickly learn to take on decision making for many things and not worry what people thought. This was a struggle for me until the end, however I grew greatly in it and in my self knowledge.*

*I learned also that I could do many things and had many abilities that I could use to serve others that I didn't know I had.*

*One example would be starting my English classes. I had to invite people, promote it, go around and hand out flyers - all which were things I didn't feel comfortable doing. In the end we had a lot of fun, I had students all year, and we build really good relationships.*

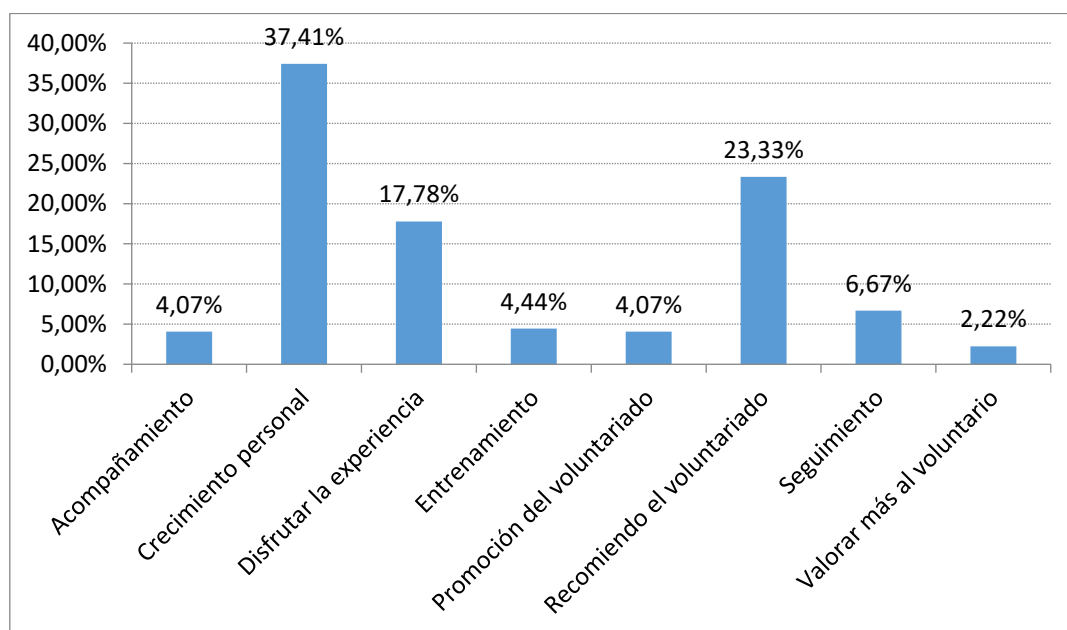
*I grew in decision making and confidence in these situations.”*

## Comentarios libres

Para finalizar se solicitó que el participante pudiera emitir sus comentarios personales de manera libre y espontánea en la PREGUNTA 85, de tal manera en que podamos percibir sin guía por nuestra parte, el verdadero sentir que tuvo la persona que amablemente prestó su tiempo para responder la encuesta, a pesar de que ya nos han realizado muchos comentarios en cada una de las preguntas abiertas, quisimos que en esta puedan expresarse sin guía por parte de la encuesta.

Veamos algunos parámetros estimados de los comentarios en la Figura 52:

**Gráfico 52: Añade libremente cualquier comentario que te gustaría compartir**



*Gráfico 52: Añade libremente cualquier comentario que te gustaría compartir*

Del mismo modo que hemos hecho en otras ocasiones, se ha pretendido encontrar elementos en común del sinnúmero de diversos comentarios que los participantes en el voluntariado nos han podido transmitir para poder evaluar factores importantes a tener en cuenta de cara al futuro, y al desarrollo de proyectos de formación y seguimiento tal y como contemplábamos entre los objetivos de esta tesis. Las categorías en las que hemos agrupado los comentarios libres serían las siguientes:

### *Acompañamiento:*

El Acompañamiento que mencionan el 4,07% de los encuestados como factor preponderante en sus respuestas, como por ejemplo:

- *“Para mí fue una experiencia muy bella, muy de Dios y de encuentro con mis hermanos. Soy una agradecida de haber tenido este regalo de Dios y de la vida. Sé que marcó profundamente mi juventud, mi vida, mis decisiones posteriores, mis mayores opciones. Sé también que es muy importante estar preparado, así que es muy importante que existan equipos de acompañamiento de voluntarios antes, durante y después de la experiencia”*

### *Crecimiento personal:*

Tal vez el factor común más predominante en los comentarios, es sin duda el que hace referencia a un Crecimiento personal, que se encuentra presente en el 37,41% de los comentarios recibidos. Para muestra podemos mencionar:

- *“El voluntariado Salesiano es único, es algo que se vive intensamente con la presencia de Dios y que te ayuda a contagiar a otros. Es algo que te enriquece y muchas veces te sorprende que terminas evangelizado”*
- *"El voluntariado es una experiencia que puede ayudar a los jóvenes a descubrir que esta experiencia le ayuda en su crecimiento como persona, descubrir una realidad distinta a la mía y ser más sensible a las necesidades de los demás. Es una oportunidad para confrontar mi vida, mis estudios en relación con el servicio. Descubrir ¿Qué puedo hacer por mis hermanos?"*
- *“Es una experiencia genial, que te permite crecer, madurar, aprender y conocerte a tí mismo, ojalá cada día más jóvenes se animaran a vivir esta experiencia y a compartirla, hagamos red compartamos experiencias y hagamos crecer el reino de Dios con un estilo joven, alegre.”*

### *Disfrutar la experiencia:*

Mientras que en un 17,78% de los comentarios podemos encontrar que los participantes del voluntariado realmente pudieron disfrutar la experiencia, como lo demuestran los siguientes comentarios

- *“I am very grateful for this experience in all the challenges and enjoyments! Everything has a reason and purpose, and in everything there is always room to grow and learn from our mistakes and successes. I think that everyone should at some point do this in their lives. I think that it was a stepping stone into a longer term vocation as a missionary which may come a little further down the road. It changes you, your lifestyle, and your relationships with others the world and God.”*
- *“Para mi mis monjitas tan diferentes entre sí me mostraron un amor lindísimo no mayor que el de mi madre pero me llenaba era una hermosa fuerza que me contagiaba en WASAKENTSA se respira santidad por el trabajo y la permanente oración en lo cotidiano que encierra y permite la naturaleza es hermoso ver una noche estrellada parece un planetario natural el COSMOS por el cual Dios habla.”*

### *Entrenamiento:*

El entrenamiento previo al voluntariado es lo que podemos evidenciar lo mencionan el 4,44% de los encuestados, como por ejemplo:

- *“Pienso que la formación previa ayudaría mucho al joven, no hay que prescindir de ella, debe ser global mostrarle todos los pro y contras de lo que significa participar de esta experiencia”*

### *Promoción del voluntariado:*

Mientras que un 4,07% coinciden en que es importante el realizar una mayor Promoción del Voluntariado, como podemos ver en comentarios como:

- *“Impulsen todo lo que puedan el voluntariado. Hagan publicidad, presenten el voluntariado en sus colegios, durante las misas o cualquier oficio religioso, insistan a los jóvenes con los que tengan trato en que se animen a dedicar, al menos, un mes de sus vidas a un voluntariado, si es más mejor.*

*Muy probablemente lo pasen mal, sea una experiencia dura, que les hiera, tarde en cicatrizar y cuando lo haga permanecerá ahí como una costura mal rematada, pero también abrirá sus mentes y sus corazones como muy pocas cosas en este mundo. Y eso se lo agradecerán, a pesar de todas las frustraciones, los llantos y las tristezas que el voluntariado pueda acarrear, se lo agradecerán.”*

#### *Recomiendan la experiencia a otros:*

Es importante encontrar un 23,33% de coincidencia en comentarios que recomiendan el Voluntariado, sin importar lo difícil o duro que haya sido en sus experiencias personales, piensan que ha sido lo mejor que les ha podido ocurrir en sus vidas y lo recomiendan, como lo podemos observar en los siguientes comentarios:

- *“Pues es una experiencia de vida que recomiendo a quien quiera centrar su estilo de vida en el ser y no en el tener. En un mes mis manos o mis conocimientos no pudieron dar demasiado sin embargo mi corazón volvió fatigado de tanto vivir y trabajar.”*
- *“My volunteer experience, while brief and domestic, began a process of authentic growth in me. I am very blessed that my experience was in many ways a turning point in my life, and the lessons I learned are an important part of the man I have become. I'm forever grateful for JC, the SUO province, and the community of Richmond for taking a chance on me and bearing with my ups and downs. I'dre commend the volunteer program to anyone.”*
- *“Es una experiencia inolvidable y muy bonita que te ayuda a crecer más como persona y si realmente esto puede ayudar a que más personas se avienten a este proyecto háganlo porque no se arrepentirán de nada.*

### *Falta de seguimiento:*

En algunos comentarios, un 6,67% es común encontrar referencias a la falta de seguimiento, como ya hemos podido observar en respuestas anteriores, no obstante es preciso que se mencionen en ésta ocasión también, con comentarios como por ejemplo:

- *“Es importante valorar que la persona que elige hacer una experiencia de voluntariado, es alguien que busca respuestas, acompañamiento y un acercamiento a una vocación, no necesariamente religiosa. Por lo que estoy seguro que se debería dar mayor seguimiento al proceso que llevamos los voluntarios durante el periodo de voluntariado, pero mucho más al finalizarlo ya que es ahí donde uno puede encontrarse con un verdadero conflicto emocional.”*

### *Valorar más al voluntario como un agente de cambio social:*

Por último, pero no menos importante, es necesario señalar que el 2,22% de los comentarios apuntan a Valorar más al Voluntario como un agente de cambio social, para estas personas ya existe una despersonalización de la experiencia, y su comentario sale fuera del “yo” de la experiencia vivida de manera individual, y trasciende a términos generales aplicables en un consejo global.

Revisemos la evidencia en comentarios como el siguiente:

- *“En realidad a lo largo de estos 10 años no conozco como anden las cosas, pero siento que se debería verse sumergido en actividades dirigidas hacia emprendimientos sociales y más específicamente con el enfoque de Muhammad Yunus, (Premio Nobel de la Paz) y su Concepto Re/Evolucionario de: Empresa Social y de Capitalismo Humano.*
- *Pues no todos los Voluntarios se inclinan por la vida religiosa, y aquellos que salimos al mundo nos sumergimos en el capitalismo y olvidamos ser sujetos de cambio social, olvidamos que el voluntariado es en sí mismo una empresa social, que mejor sería educar y vincular al voluntario en temas de emprendimiento.*

- *Ver al joven voluntario como una persona a la cual se le puede educar para que salga al mundo y no se deje consumir por el capitalismo y que por el contrario sea un sujeto de cambio desde el emprendimiento social."*

## 8. Beneficios adquiridos gracias a la experiencia del voluntariado

Por último, en este capítulo y para aprovechar la bastedad de las respuestas, hemos realizado un acápite de los Beneficios adquiridos gracias a la experiencia del voluntariado, como un agradecimiento general a todos aquellos hombres y todas aquellas mujeres, que creyeron útil tomarse el tiempo para responder la encuesta.

Miremos estas respuestas en forma de la Nube de palabras 18 separadas por género.

### Nube de Palabras 18: Beneficios adquiridos separados por género



Nube de palabras 18: Beneficios adquiridos por los voluntarios separados por género

### Nube de Palabras 19: Beneficios adquiridos por los voluntarios en general



También deseo recalcar este comentario: *“El ser consciente y tener presente la realidad de otras culturas tan ajenas a la nuestra, y ver los padecimientos como seres humanos que padecen otras personas. Cambió mi vida radicalmente. Después de esta experiencia, tomé la decisión de dedicarme al mundo de la cooperación internacional. He tenido la oportunidad de estar trabajando en unas cuantas otras ONGs. En diferentes lugares del mundo. Siempre aprendiendo de todas las experiencias vividas y de las personas con las que he tenido la oportunidad de compartir”*.

La segunda palabra que más se encontró en esta respuesta como parte de los beneficios adquiridos es “experiencia”, y esta palabra se refiere a la acción de conocer algo nuevo, a la acción de salir de la zona de confort y la misma nos da una *“visión crítica de la realidad, una pequeña experiencia de radicalidad existencial, conocer gente con "altura de miras" y gran calidad humana, aprender a desenvolverse en situaciones desconocidas, cura de humildad al tener que reconocer que era más destinatario de un proyecto mayor que artífice del mismo”*.

Siguiendo con el análisis de la nube de palabras podemos encontrar términos como: conocer, aprender, personas, realidad, valorar, cultura, Dios, entre otras.

En sí podemos ver que esta decisión de vida ha dado a cada individuo algún tipo de frutos, que las personas que experimentaron han sido transformadas por el resto de su vida, y esto podría explicar, por qué invirtieron tanto tiempo respondiendo la encuesta de esta investigación.

Se puede decir que ciertamente, estas personas querían ser escuchadas, consideradas, que se tome en cuenta su opinión, quizá por mucho tiempo guardaron esta necesidad de comunicar a otros lo que fue su experiencia, y por más que hubiera comentarios de inconformidad con ciertas cosas que vivieron, no existe en ningún encuestado, desprecio ni despecho por haber sido voluntarios.

Habría que mencionar que las palabras en sí pueden estar enmarcadas en contextos diferentes, por ejemplo: La palabra analizada anteriormente vida, puede expresarse en este contexto, *“esta experiencia ha hecho un cambio profundo en mi vida, he cambiado mi forma de actuar”* o se podría dar en un contexto negativo *“mi vida se ha terminado”*.

Se menciona esto ya que para escribir esta tesis doctoral el investigador ha leído todos los comentarios de las personas que han contestado la encuesta y ha hecho el mejor esfuerzo que

ha podido para intentar transmitir los sentimientos de la mayoría de los voluntarios, sin imponer sobre ellos ninguna visión previa.

Regresando al tema principal, para entender cómo el Voluntariado Salesiano es un laboratorio de transformación personal, se ha tratado de analizar las respuestas que han brindado los encuestados con respecto a los beneficios de esta experiencia desde ese punto de vista.

En el sentido transformado que un laboratorio de vida llega a ser, se ha descubierto que entre los beneficios más importantes que perciben haber adquirido los voluntarios tenemos:

- a) Un crecimiento en el auto conocimiento;
- b) Una mayor conciencia social; y,
- c) Un desarrollo en la relación personal con Dios,

Estos tres entre los más importantes, se cuantifican en la Tabla de datos 46 siguiente:

**Tabla datos 46: Beneficios adquiridos por los voluntarios**

Beneficios	Porcentajes
<b>Conciencia Social</b>	23.92%
- <b>Comportamiento con otros</b>	9.02%
<b>Auto Conocimiento</b>	20.39%
- <b>Auto Gestión</b>	12.16%
<b>Relación con Dios</b>	18.04%
<b>Inteligencia Emocional</b>	5.49%
<b>Nuevas Herramientas</b>	7.06%
<b>Otros</b>	3.92%

*Beneficios adquiridos por los voluntarios*

### Conciencia social

Se refiere a un conocimiento de la sociedad, de las diferentes culturas que existen en la humanidad, un voluntario expresa “...se tiene una nueva visión del mundo, una experiencia

*increíble que te cambia para tener una conciencia no sólo de sí mismo sino de los demás”, esta experiencia abre los sentidos a nuevas realidades presentes en la humanidad, hace ver la realidad de la vida desde un paradigma diferente.*

El estar expuesto a realidades diferentes, hace que la forma de pensar del individuo se expanda, *“primero conocer otros estados y comunidades hispanas, al menos en Austin aprendí a que las minorías pueden convivir juntas y que nadie nace odiando a nadie. En la comunidad aprendí el orden y la disciplina, y que como familia todos deben aportar como equipo”.*

Este nuevo entendimiento de la sociedad, ha hecho que una persona cambie su forma de ver las cosas, de una primera manera de verlas, que muy probablemente fue adquirida debido a la realidad en donde vivía, a su entorno cultural..., hasta llegar a la que ahora se ha forjado *“...aprendí que nadie nace odiando”,* y este cambio en sí, ya ha producido vida y producirá una nueva concepción social que tendrá repercusiones positivas en el futuro.

Otro ejemplo de este conocimiento social se puede encontrar en lo que dice este voluntario *“fundamentalmente la experiencia personal, tomar conciencia de otras realidades, valorar más todo lo que aquí tenemos, descubrir el mundo y entender que no hay que cambiar a las personas, las costumbres y los países, sino que hay mucho de lo que aprender”.*

Esta experiencia ayuda a mover el centro de atención, de un centro unipersonal a un centro de atención global en donde *“hay mucho que aprender”.*

Esta expansión del conocimiento de la realidad social, hace que las personas sean más capaces de adaptarse y crear una empatía hacia los otros, lo cual es un beneficio tanto personal como social. *“...adquirir habilidades de empatía, liderazgo, ser sensible a las necesidades y realidades de la ciudad, de la obra y de las personas”.*

El Voluntariado Salesiano ayuda a crear nuevos ciudadanos del mundo con una responsabilidad inherente hacia la sociedad, gracias a la expansión de su conocimiento social.

### Cambio en el comportamiento hacia otras personas

Esta expansión del conocimiento hace que los voluntarios cambien su forma de comportarse con otras personas: *“I learned a lot more about living in community and putting the needs of my brothers ahead of my own. It was my first real experience in getting outside of myself”.*

El voluntario deja de enfocarse en sus necesidades para poner las necesidades de otros frente a las suyas, un concepto muy altruista.

Para una gran parte de personas que experimentan el voluntariado hay un cambio de prioridad con respecto al trato con el ser humano, se mueve del paradigma de “cómo puedo beneficiarme de esta persona” a un paradigma que busca entender al individuo *“Learning patience, and learning that living simply is such a beautiful thing, all that really matters is human connection, and feeling very much closer to God”*.

Permítanme recoger una experiencia que refleja este impacto sobre el propio comportamiento personal como resultado de una experiencia prolongada de inmersión en otros contextos culturales. En una ocasión, a lo largo del tiempo que duró esta investigación, el investigador estuvo participando en dos semanas de reuniones.

La primera semana fue con los encargados de la pastoral juvenil a nivel regional, es decir las personas que están encargadas del trabajo con los jóvenes en cada país, desde Canadá hasta Bolivia; y la segunda reunión, a la semana siguiente, fue con las personas encargadas de la animación misionera a nivel regional, es decir con las personas que han sido expuestas a realidades parecidas a la del voluntariado salesiano. Pues bien, hubo una diferencia impresionante en estas dos reuniones, los delegados de la pastoral juvenil empezaban las reuniones a tiempo, mientras que los delegados de la animación misionera, nunca empezaron una reunión a tiempo.

Al analizar el por qué esta situación sucedía, el investigador se dio cuenta, de que los misioneros, al vivir en contextos diferentes y culturas diferentes a las occidentales tradicionales, tendían mucho a dar importancia a la relación personal. Con esto no se quiere decir que los delegados de la pastoral juvenil no den importancia a lo personal, sino que es una forma de relacionarse diferente, que está basada en la experiencia que los misioneros han tenido fuera de esta cultura occidental.

Por parte de los voluntarios encontramos respuestas como estas:

- *“Ability to be patient with others, to teach, understand/embrace differences”*
- *“Experience with work with youth, with poor people, with development projects, looking for reasons of human behavior, more sincere interest in the one’s story”*

- *“El cambio de perspectiva de mi vida, poder saber con seguridad a que quiero dedicar mi vida, centrar mi atención en el servicio a los demás, más no, en el dinero”*
- *“Ser más fuerte como persona, ayudar a esas personas que más lo necesitaban, mejor conocimiento de cómo ser un buen amigo, hermano, hijo, estudiante, etc.”*
- *“Aprendí a ver la vida de otra forma, a valorar a las personas, a compartir, a dejar mi egoísmo y pensar en los demás”*
- *“Friendships that I made and still maintain even after 9 years!!”*

Se puede identificar que la experiencia del Voluntariado Salesiano motiva al cambio de comportamiento hacia otras personas. El principio de interesarse en el individuo, en sus problemas, en la forma como se le puede ayudar, es algo innato del voluntario, al final esto corresponde al” ser-acción” del agente voluntario, ya que el propósito de esta experiencia y de la decisión en sí, es la de servir a las personas a quienes has sido enviado a servir.

### Autoconocimiento

Es una experiencia personal de crecimiento en la madurez del ser humano, *“...maybe one that I have noticed the most was getting to know myself and my limits on what I can and cannot do was very important as well”*, esta madurez que motiva al voluntario a tomar decisiones de vida en base al ser y no al hacer como en este caso: *“Quiero ser alguien que ayuda a la gente, por lo tanto, me formarme como profesor”*

Se puede explicar esta última afirmación con un ejemplo muy sencillo, cuando alguien pregunta: ¿Quién eres? La respuesta común es decir lo que hacemos, por ejemplo: ¿Quién eres? Soy un ingeniero, soy un doctor, soy un abogado. Sin embargo, el hacer no define el ser de la persona. El ser está definido por los valores, la forma de pensar, la visión, la forma de actuar del individuo *“...I matured a lot; I went into education (special education) because of my experience with my kids”*.

Este auto conocimiento se da debido a que los voluntarios salen de su zona de confort y durante esta experiencia encuentran *“a full new look to my own life, my priorities, my mission, the person I want to be”* y esto les hace tomar decisiones que cambian la vida por completo.

Un ejemplo palpable, es lo que les sucede a muchos voluntarios, una vez que han terminado su experiencia: se deciden por alguna carrera que les ayude a cumplir su misión en la vida. El

93,4% aseguran que esta experiencia del voluntariado les ha ayudado en el trabajo que hacen hoy en día.

Independientemente de si eligen o no una carrera humanística, se puede atribuir una mejora en el desempeño de sus actividades a la experiencia transformadora del voluntariado, aun cuando el voluntario luego se desempeñe en algún estamento técnico, administrativo e incluso comercial.

Como lo hemos visto anteriormente, el conocerse a uno mismo tiene muchos beneficios, esto es lo que comparte un participante de las encuestas: *“Conocerme, escucharme, saber manejar grupos de adolescentes, ser más activo en la comunicación, y sobre todo hacerme escuchar con los demás”*, un conocimiento que ha llevado a una acción, la acción de hacerse escuchar por los demás, lo que implica un cambio de paradigma mental en el voluntario.

A continuación, se presentan algunas afirmaciones por parte de los voluntarios con respecto al conocimiento propio:

- *“Tener más experiencia y madurez en mi forma de pensar, aprender varias culturas y tener muchos amigos”*
- *“learning about my strengths and weaknesses, a new perspective on my own identity, overcoming fear, learning about the catholic church”*
- *“Todos fueron beneficios personales, te queda una gran experiencia de vida, aprendes muchas cosas, creces en alma, mente y corazón sin duda. Comienzas a ver la vida desde un punto muy diferente al de antes”*
- *“Experiencia y me ayudó a decidir la carrera que quise estudiar”*
- *“I gained personal insights into who I am, both my strengths and my weaknesses. I believe the volunteer experience strips you bare and shows you who you are at your very core. When I reached the end of my service, there were so many things I needed to work through, but I also felt a sense of peace in having done something both difficult and amazing”.*

Se puede verificar que la experiencia del Voluntariado Salesiano motiva el auto conocimiento. Esto es debido a varios factores, entre ellos, y puede que sea el más importante, el hecho de que, gracias a esta experiencia, se expande la zona de confort del voluntario.

Este auto conocimiento hace que la persona se confronte a sí mismo y tome decisiones que le ayuden en su transformación personal.

## Autogestión

Un factor de desarrollo muy interesante debido a las consecuencias de acción que la misma conlleva, es la autogestión.

En la entrevista con Mariana Villagrán, quien realizó la experiencia del voluntariado en Bomboiza, en la selva amazónica del Ecuador en el año 2007, se puede denotar por qué la autogestión se desarrolla.

Esta entrevista se llevó a cabo durante una reunión casual en Madrid (España) con un grupo de personas, en donde dos de los asistentes, habían sido voluntarios en Ecuador.

Después de explicar el motivo de mi investigación, Mariana realizó un comentario que llamó la atención del investigador, ella dijo: " la razón por la cual el voluntariado cambia muchas vidas, es porque los Salesianos les dan la confianza a los jóvenes, es decir les ponen en situaciones en donde los jóvenes tienen una responsabilidad que cumplir y ellos tienen toda la confianza por parte de los Salesianos- Este tipo de dinámica no se da en ningún otro lado, imagínate jóvenes encargados de actividades o de eventos en donde el éxito depende totalmente de ellos. Esto no lo experimentan ni siquiera en casa."

Este punto de vista verbalizó una de las situaciones que suceden en el voluntariado Salesiano, los jóvenes asumen responsabilidades, a las que en condiciones normales nunca estarían expuestos a una dinámica similar. Muy probablemente las personas que pueden experimentar estas dinámicas son los dirigentes escolares o personas que tienen algún tipo de participación en algún grupo juvenil, y pese a esta participación, no son todos los miembros los que están expuestos sino únicamente los dirigentes, los líderes.

La experiencia del voluntariado hace que cualquier joven que opte por una opción así, se convierta en un referente que tiene una responsabilidad ante la comunidad en general lo que hace que ellos sean los principales protagonistas de gestión. Este comentario se puede corroborar con el 87.9% de los jóvenes que sienten que su confianza aumentó después de haber experimentado el Voluntariado Salesiano. Una vez más se ve que la transformación de los jóvenes es posible gracias a esta experiencia.

## Mejora en la relación con Dios

El Voluntariado Salesiano si bien no es una organización que solo recibe a católicos, es una organización cuyas bases fundamentales están inscritas en el compartir el evangelio a la juventud, en especial a los más necesitados. Esto ha llevado a que los salesianos tengan una gran cantidad de programas dirigidos a los jóvenes, los mismos programas que son la base de operaciones de los voluntarios. Por lo tanto, hay una estructura intrínseca, que muchas veces, sin ser intencionada, motiva el desarrollo de la relación con Dios.

*“I learned true self-sacrifice. I learned how in giving we truly receive. I gained confidence in myself, in my ability to reach beyond what I thought I was capable. I grew immensely in trust and in relationship with the Lord, and was constantly amazed in the unfolding of His perfect Will for my life.”*

Dentro de estas estructuras encontramos: Las oraciones de la mañana, a donde acuden todos los miembros de la comunidad para rezar, normalmente se empieza con una meditación personal y después con el rezo de la Liturgia de las Horas, que es una oración universal que contiene himnos, salmodias, canticos, lecturas de la biblia, peticiones y se termina con una oración final. A medio día antes y después de comer, se reza, y por último, en la noche se reza la liturgia de las horas y se lee una lectura comunitaria.

Los jóvenes al estar expuestos a esta realidad, muchos de ellos, desarrollan más su relación con Dios.

- *“Crecí personalmente, después de esta experiencia, considero que soy más madura, personal, profesional y espiritualmente. Me acerqué más a Dios por medio de la oración y la acción”.*
- *“Desnudar mi fe. Experiencia de encuentro con Dios. Conocimiento de mí mismo. Encuentro con otros. Profundidad espiritual. Desprendimiento de mi propia cultura”*
- *“El poder desenvolverme más en lo que me gusta hacer (servicio a los demás en todos los aspectos) y más que nada recuperar mi valor como hijo de Dios”*

A continuación, presentaremos la respuesta de una voluntaria que realizó su experiencia en la misión Salesiana de Angola *“Mi relación con Dios llegó a un punto máximo que yo no creía*

*tan posible hasta entonces. Tenía mucha fe cuando fui, pero mi encuentro diario con Dios allá fue lo más fuerte y más hermoso que viví, y continúa hasta ahora. Me hice más fuerte, más sensible, más humilde, más prudente y más paciente. Más misericordiosa con mis hermanos de comunidad. Me ayudó a discernir sobre mi vocación. Volví a Uruguay segura de lo que tenía que hacer con mi vida. Me motivó a seguir creciendo. Aprendí mucho de la gente de allá y de los demás voluntarios que conocí. Flexibilicé y hasta cambié mi forma de pensar sobre algunas cosas”.* Se pensaría que por la forma de responder ha optado por una vida religiosa, más aún trabaja con jóvenes en un colegio Salesiano en Uruguay.

Para algunos voluntarios este sentir a Dios, ha hecho que tomen decisiones de por vida. *“Experimentar otro tipo de realidad, conocer la comunidad salesiana, formar parte del grupo de voluntariado, hacer amigos y lo más importante descubrir el llamado de Dios hacia la vida religiosa salesiana”.*

## Inteligencia Emocional en general

Si bien la Inteligencia Emocional contiene varios de los aspectos descritos anteriormente, cuando se analizaron las contestaciones de la encuesta, se encontraron algunas respuestas que de alguna manera enmarcaban el desarrollo global de esta teoría, por tal razón se creó esta tabulación separada.

Esta tabulación se hace entendiendo la inteligencia emocional como la capacidad de conocer y manejar las emociones dentro de cualquier contexto, *“La forma de enfrentarme a los problemas es mucho más sosegada y reflexiva, habitualmente me traslado a la realidad que allí se vivía cada día y descubro que mis problemas no son problemas...también la forma de valorar lo que tenemos y somos... la vida en comunidad...”.* He aquí un excelente ejemplo de cómo esta experiencia le ha ayudado a esta voluntaria a saber enfrentar los problemas de una forma sosegada y reflexiva, en donde ella no se ha dejado raptar emocionalmente.

El rapto emocional, es cuando dejamos que las emociones controlen nuestras acciones e inconscientemente nos dejamos llevar por las emociones que están en liza en ese momento, y cuando estamos bajo este secuestro emocional decimos y hacemos cosas de las que muy probablemente después nos arrepentiremos.

Dentro de la inteligencia emocional uno de los factores indispensables es el autocontrol, el saber cuándo reaccionar y cuándo no, es la clave de la felicidad según este voluntario que relata lo siguiente: *“Madurar como persona, el aprender y controlar las emociones y sentimientos, el vivir con lo que se tiene y donde se está feliz, sacar el mayor provecho de las personas, situaciones y cosas”*.

El Voluntariado Salesiano nos da la oportunidad de conocer otras realidades, de conocerse a sí mismo, de comparar la realidad de donde se parte con la realidad a donde se llega, y así poder soñar en un nuevo ser, en un nuevo paradigma de vida; esto forma parte del desarrollo de la inteligencia emocional. *“Conocer otra realidad que la mía protegida en Austria. Conocer la pobreza, conocer mucha gente que viven en otras circunstancias diferentes a las mías. El contacto con la gente era muy valioso!!!, conocer otro país, otra cultura, otro idioma, poder vivir un año en un alrededor mucho más modesto de lo que he vivido antes en Austria. Creo que eso me hizo más modesta y sencilla y menos complicada también.*

*Conocer la música, el baile y la fiesta sudamericanos también era muy valioso para mí. Conocer este lindo país, el paisaje súper bonito, la naturaleza, los andes, las montañas, la selva, la costa... poder viajar en este tiempo era muy importante para mí también. Me sentí muy, muy, muy libre!”*

## Nuevas herramientas para la vida

Muchos de los beneficios percibidos por los voluntarios están en base a la actividad que se realizó en la experiencia, en su mayoría los voluntarios trabajan con la gente, en especial con los niños, este es el caso del siguiente voluntario que nos cuenta: *“Plantearme mi carrera como psicólogo, mejoró mi autoestima, adquirí habilidades de trabajo que no creía tener, desarrollar potenciales como la música el deporte y el estudio de la filosofía. Tener una mejor relación con mis pares. Desenvolverme en público”*.

Solo en esta intervención se puede analizar la frase “adquirí habilidades de trabajo que no creía tenerlas”, y una de ellas, como el mismo lo pone más adelante, es el “desenvolverse en público”. Hablando con otros voluntarios podemos encontrar: la responsabilidad, la puntualidad, el valor al trabajo, el sacrificio entre otros.

Otro voluntario nos comenta *“learning how to work with children, developing language skills, learning how to work in difficult conditions like weather, plenty of children and far away from home”* habilidades que en cualquier trabajo serán bienvenidas, habilidades que definen el tipo de empleado o emprendedor que la persona será.

Entre estas herramientas podemos encontrar:

- *“Flexibilidad, convivência, lidar con conflictos”.*
- *“psychological flexibility”*
- *“Me ayudo a ser más responsable y me oriento hacia la profesión que tengo ahora”*
- *“To think outside the box”*
- *“adaptability, more openminded, improved organizing skills”*

No cabe duda de que la experiencia del Voluntariado Salesiano, transforma la vida del individuo, y le otorga herramientas que le servirán para el resto de su vida *“El voluntariado cambió mi vida. Gracias a ese año maravilloso soy lo que soy ahora! Si pudiera repetirlo lo haría! Fue el mejor año de mi vida”*

## De los comentarios generales

Pese a que se han tratado de enmarcar los beneficios que ha percibido el voluntario, no es posible hacerlo del todo, los beneficios que los voluntarios han recibido no son solamente en una o en otra área, muchos de estos beneficios abarcan la globalidad. Igualmente, es necesario mencionar que estos beneficios no se dan únicamente durante el año de experiencia, muchos de estos beneficios pueden ser percibidos algún tiempo después de la experiencia, cuando ya ha habido tiempo para hacer una reflexión a conciencia.

*“I gained more self-knowledge in one year in comparison to a whole lifetime. I learned how to apologize to others. I witnessed the resiliency in beautiful girls despite the evil they have faced. The memories and experiences with the children. It brought me courage to face my own wounds in counseling after a year of returning home. The good friends I have made with other past SLM's. Being a part of the Salesian community. I learned years later that God does not love me because of my strengths and weaknesses but simply because I am His”.*

Otro voluntario, describe los beneficios adquiridos de esta manera: *“Too many to count! Sense of self-identity, self-confidence. Knowledge about traveling internationally. Leadership skills were developed and courage to do new things I didn't know I could. Learning from different people's perspectives and experiences. Growth in virtues: patience, courage, thankfulness, chastity, detachment, assertiveness, faith, hope, love, confidence, charity etc. Challenge my way of life, and my forms of thinking, helped me develop my mission for life”*.

## 9. Difusión de los resultados y retroalimentación

### Continuación de la investigación con las respuestas preliminares

La inquietud de realizar una investigación formal nace como una idea desde el año 2015. La planificación ha requerido tiempo y esfuerzo, y en dicho proceso, antes de presentar la herramienta final que se describe en la presente tesis doctoral, se realizó un sin número de acercamientos y de ensayos, para valorar el alcance del estudio, los ámbitos a incluir, las preguntas correctas, los temas a tratar, el público objetivo, las hipótesis a develar, los medios de comunicación, las herramienta de recolección de datos, los mecanismos y criterios de análisis, etc., es decir, no ha sido una simple investigación, ya que no se espera que los resultados queden “dormidos” en un escrito, sino que sean un catalizador de la transformación de los programas de Voluntariado Salesiano en el mundo.

En este sentido, nos complace informar que no se tendrá que esperar a que los datos sean aplicables en algún futuro, pues, de hecho, algunos avances y hallazgos preliminares, ya están siendo utilizados y aplicados ahora mismo.

Desde que se inició el proceso ya estructurado y definitivo de recolección de datos, la investigación arrojó resultados preliminares que se han aplicado en distintos lugares y eventos, tales como conferencias y escritos con los que hemos continuado nuestro trabajo entre los diversos públicos y actores a los que van dirigidos. A continuación, menciono algunos de los más relevantes acaecidos en los últimos dos años:

#### Conferencias, Reuniones y Entrevistas

##### *Conferencia en Eslovaquia*

Persona de contacto: P Pedro Jacko

El 28 de abril del 2016 se realizó una presentación de los resultados preliminares de la investigación a los exvoluntarios, participaron 20 jóvenes de Eslovaquia gracias al apoyo y colaboración del P Jacko, quien es el encargado del Voluntariado Salesiano en aquel país.

Después de la presentación, se obtuvieron los siguientes comentarios:

- ✓ Sería interesante analizar el número de exvoluntarios que son solteros, aparentemente hay un número alto de solteros, ¿será esto una consecuencia del voluntariado?
- ✓ El número de personas que han decidido optar por una vida religiosa es alto, ¿esto se debe a la experiencia voluntaria?

Estas dos preguntas están fuera del alcance de esta investigación, pero se puede sugerir que futuros estudios tomen en cuenta estas posibles hipótesis.

Al final de la presentación los exvoluntarios realizaron algunas sugerencias:

- ✓ Se sugiere que se realice una lista de los requerimientos mínimos que son necesarios para que una comunidad pueda recibir a un voluntario. Hay que tomar en cuenta que el acompañamiento es uno de los puntos más importantes de la experiencia.
- ✓ Se sugiere que se cree un programa de formación que ayude al voluntario a disminuir los riesgos de conflicto.

En general los exvoluntarios se sintieron identificados con los resultados de la investigación, estos resultados serán utilizados como parte de la formación de los futuros voluntarios.

### *Conferencia en Austria*

Persona de contacto: Hno. Pedro Rinderer

El 29 de abril del 2016 se realizó una presentación de los resultados preliminares de la investigación a los encargados del voluntariado en Austria. Como parte de esta presentación se analizó la estrategia para invitar a los exvoluntarios a participar en la investigación de campo, a través de un cuestionario en un apartado de la revista electrónica mensual, en donde se les motivaba a los exvoluntarios a participar de la encuesta. Todos aquellos que atendieran la encuesta, participarían en un sorteo al finalizar el periodo de recolección de datos.

Tomando en cuenta que en Austria la base de datos de los exvoluntarios cuenta con más de 400 personas y que solo 34 respondieron, es decir el 8.5% podemos decir que la revista electrónica no tiene mayor impacto en la comunidad de exvoluntarios. Esta hipótesis podría ser parte de una investigación de marketing para definir la mejor estrategia de comunicación hacia los

exvoluntarios. Hipótesis que fue validada por el encargado del voluntariado, quien explicó que están buscando crear un diseño más dinámico y atractivo para esta audiencia.

Después de la presentación, se obtuvieron los siguientes comentarios:

- ✓ La información es muy importante y se puede utilizar en el programa del voluntariado
- ✓ El acompañamiento es un factor fundamental en la experiencia del voluntariado.

El encargado del voluntariado indicó que los resultados de la investigación serán parte de la planificación estratégica que Austria va a crear en los siguientes meses.

Al siguiente día se hizo la misma presentación en una reunión de exvoluntarios en donde más de 30 jóvenes participaron. En esta reunión se preguntó a los jóvenes si esta información era relevante para ellos, los mismos que respondieron afirmativamente. Se concluye que este estudio ha puesto en palabras lo que los voluntarios sienten y muchas veces no saben cómo expresar.

#### *Conferencias y Reuniones Quito - Ecuador*

El 18 de agosto del 2016 se realizó una presentación a las personas encargadas del voluntariado Salesiano en Ecuador. Hay que tomar en cuenta que el 22.4% de los participantes en nuestra investigación son ecuatorianos. Ecuador cuenta con el programa más fuerte del voluntariado a nivel mundial. En el equipo de encargados hay representantes de los Salesianos, Hijas de María Auxiliadora y de las Marianitas de Jesús. Tres congregaciones religiosas que se han unido para proveer de comunidades a más de 100 voluntarios que son enviados anualmente.

Al final de la presentación los siguientes puntos fueron expuestos por los participantes:

- ✓ Se debe hacer una mejor selección y preparación de las comunidades que aceptan los voluntarios. El estudio ha demostrado que uno de los factores de éxito en una experiencia del voluntariado es la comunidad que recibe a los jóvenes.
- ✓ Se debe fortalecer el acompañamiento de los voluntarios que regresan de la experiencia. Si bien Ecuador es el único programa de voluntariado a nivel mundial que tiene un grupo organizado de exvoluntarios, es importante fortalecerlo.
- ✓ Es importante fortalecer la formación de los voluntarios en el tema de la Inteligencia Emocional.

Esta reunión fue el inicio de una serie de conferencias realizadas a través del internet. La primera conferencia fue dirigida a los directores de las comunidades que reciben voluntarios.

### *Conferencia y reunión de Directores en Ecuador*

Nov 24, 2016

La conferencia se dio a través de Skype, los participantes fueron los Directores de las comunidades Salesianas en Ecuador. Participaron alrededor de 28 Directores. El objetivo de esta conferencia fue analizar el acompañamiento que necesitan los voluntarios.

Se realizó la presentación de los resultados de la investigación, destacando que la fase más difícil de la experiencia es la reinserción del voluntario en la sociedad. Se indicó que el acompañamiento es uno de los factores más importantes del proceso.

Los Directores de las comunidades hicieron una reflexión en base a esta información y realizaron un documento con lineamientos de acción para mejorar el acompañamiento de los jóvenes voluntarios, este documento está siendo ejecutado en estos momentos.

Otro momento importante en Ecuador, fue la conferencia que se dio a los jóvenes que están sirviendo como voluntarios actualmente, esta conferencia tuvo lugar el 4 de enero del 2017.

La Inspectoría del Ecuador pidió que se diera una conferencia con el tema de comunicación a todos los jóvenes que han estado en el voluntariado por 6 meses. Esta conferencia fue dada a través del internet y los temas que se trataron fueron comunicación efectiva y manejo de conflictos.

Hay que tener en cuenta que estos dos temas fueron definidos en la investigación como temas muy importantes en el éxito de una experiencia de voluntariado.

Se realizó un análisis sobre los momentos más críticos que los voluntarios han tenido durante la experiencia y el manejo de los mismos.

Se pidió a los participantes que compartieran algunas de sus experiencias y cómo las han manejado, y en el caso que fuera necesario se les ofreció un coaching.

Una joven llamada Mica presentó su caso en donde una de las hermanas con quien vivía no le daba un buen trato, pidió ayuda porque no sabía cómo manejar este tema, se le motivó a que escribiera una carta, a la hermana, en donde ella expresaba sus sentimientos, Mica escribió la siguiente carta (el nombre real de las personas se mantendrá anónimo).

*“Buenos días Sor...:*

*Esperando que se encuentre bien, le escribo porque deseo expresarle un poco acerca de lo que siento, mi intención al venir de voluntariado no fue nunca tener problemas con usted ni con nadie, de hecho, yo solamente quería hacer algo bueno por mi vida y se me envió, a una realidad que no conocía con labores que nunca había realizado y personas a las que debía adaptarme, con honestidad puse la mayor de mis energías para que todo saliera bien pero lamentablemente la relación que tengo con usted me ha lastimado mucho y esto fue algo que jamás lo que busque.*

*Yo la veo como a una buena persona y si alguna vez se me escapó un mal comentario ha sido porque soy humana... lucho todos los días por mejorar mi forma de ser y le pido a Dios que me ayude a ser una verdadera cristiana. Al conocerla a usted tuve la esperanza de que me ayudara a cumplir con este propósito, la miro como a una mujer sabia que ha vivido mucho y conoce cosas muy importantes de la vida. Pero su forma de ser y de tratarme me hirió, la manera en la que usted me decía las cosas, me hacía sentir como si usted tuviera la intención de ofenderme en cada momento. Por ejemplo, en una oportunidad en la cocina, le pedí ayuda porque no sabía cómo prender la leña para cocinar, usted me respondió con palabras tan groseras y me calificó como inútil. En otra ocasión cuando le pedí una disculpa porque usted me había malentendido en una conversación, usted me trató con desprecio y me dijo que no le hiciera perder el tiempo y que no le pidiera disculpas de nada, porque usted no me iba a perdonar y que yo era como las demás, una majadera maleducada y que no sabía qué hacía yo ahí y lo dijo de una manera tan hiriente con un tono de voz tan alto que realmente me lastimó... yo me pregunto, ¿esta es la forma como Jesús trataría a las personas con las que tuvo dificultades?, ¿es esto lo que una religiosa profesa cuando hace sus votos finales?. Quiero pensar que usted ha actuado sin darse cuenta del dolor que me estaba causando, y por eso es le escribo esta carta, no para hacerle daño, sino para hacerle saber cómo yo me sentí.*

*Intenté mejorar las cosas con usted, aunque la culpa no haya sido todo el tiempo mío. Recuerdo que en una oportunidad olvidé unos vasos en el patio y usted me lo recriminó diciendo que no sabía qué tipo de cabeza tenía ni porque estaba ahí. Son pequeñas cosas que me lastimaron y no sé si usted lo notaba, pero esa manera de tratarme usted la llevó a algo cotidiana. Yo tuve siempre disponibilidad para actuar, pero necesitaba de una guía porque es un entorno que no conocía y al mismo tiempo sé que usted conoce*

*muy bien, la cultura Indígena, la cocina, las labores educativas. Pero lamentablemente no pude encontrar esta guía en usted.*

*Yo no la quiero juzgar porque veo en usted cosas buenas como responsabilidad, puntualidad, arduo trabajo, disciplina, rectitud. Estas cosas admiro de usted y son actitudes que yo quisiera adoptar y alcanzar algún día. Soy joven y estoy en una etapa de aprendizaje, no me quiero perder, quiero mejorar y es por eso que me ha lastimado el trato que ha tenido conmigo porque no me conoce, y sin conocerme me catalogó y juzgó. Como aquella vez en la que estaba usando unas cartulinas y con un tono grosero me dijo que no usara muchas, que como yo jamás he conocido la pobreza y como vivo bien no valoro nada. Pero, ¿usted sabe algo de mí? ¿Acaso alguna vez me preguntó si yo viví en pobreza? Nunca lo hizo y por ende no entiendo porque me habló como si me conociera. No me dio la oportunidad de conocerla ni de dejarme conocer y es algo que realmente lamento mucho. Si yo dejé mi casa fue para madurar y sé que las dificultades, ayudan en el proceso, pero no el maltrato, una de las características del sistema preventivo es la amabilidad, sin embargo, quiero agradecerle mucho las correcciones, sea como sea yo sé que son útiles y las sabré aprovechar, hubiese querido que nuestra relación sea distinta, de todo corazón le deseo lo mejor”.*

Con el coaching se ayudó a que Mica pudiera expresarse de una forma proactiva, se le ayudó a que no tuviera sentimientos de frustración, ni resentimiento. Para llegar a este punto se debió motivar a que Mica saliera de la zona de confort y aprendiera a confrontar de una forma positiva.

Un tema importante a recalcar fue el hecho de que las personas que manejan el voluntariado cambiaron a Mica de comunidad, pero pese a este cambio se le motivó a que enviará la carta a la hermana que le había causado este dolor.

Cuatro meses más tarde se contactó a Mica para hacer un seguimiento de cómo esta intervención le había ayudado, se plantearon dos interrogantes. Me encantaría saber ¿qué pasó al final con la carta que escribiste, la lograste enviar? y la segunda pregunta fue, ¿cómo te sientes, que aprendiste del coaching? A lo cual Mica respondió:

*“Hola, al final la carta me sirvió muchísimo, a mí misma me ayudó a perdonar con el tiempo, ahora no tengo ningún resentimiento porque en el lugar en el que estoy he logrado comprender por qué esa hermana actuaba de esa manera, ella ha estado ahí muchos años, honestamente no sé qué causas le afectaron y si era anti-voluntarias. Además me enteré de que es alguien sumamente sensible y que había hecho cosas buenas y también cosas malas, no lo sé, me*

*identifiqué con ella en eso, los seres humanos siempre tenemos cosas malas que a veces no notamos.*

*Ya la perdoné y le deseo lo mejor pero no quise mandarle la carta, quiero dejarlo así, que Dios la bendiga y le vaya bien, yo ya me olvidé del pasado así que a concentrarme en mi nueva misión con la nueva gente que he encontrado. La carta me sirvió de manera muy muy personal a mí”.*

Después de esta respuesta se le pregunto a Mica: ¿Qué aprendiste de esta experiencia?

Mica contestó: *“La gente es inestable, sólo se le debe dar el corazón y la confianza absoluta a Dios, así como las personas a veces tienen cosas muy malas también tienen cosas muy buenas que vale la pena rescatar y que yo no debo ponerme triste porque así es el ser humano, incluso el más bueno a veces se equivoca, vale la pena todo lo que viví y no cambiaría nada.”*

De esta experiencia, se puede ver cómo el acompañamiento puede ayudar a que el voluntario pueda manejar las emociones de una manera diferente. Buscando siempre un aprendizaje que ayude a la persona a ser más libre. Este ejercicio demuestra la importancia del acompañamiento y como simplemente hablando con los jóvenes se puede hacer la diferencia en la vida de ellos. La investigación nos demuestra que muchos de los jóvenes no se sienten escuchados.

### *Conferencia y reunión en Bolivia*

Participación en la Reunión de Consejo Directivo de los Salesianos a nivel regional del 28 de marzo al 1 de abril del 2017.

Esta es una reunión muy especial que se da cada 6 años y está conformada por el Consejo Directivo de cada uno de los países que integran la región interamericana (Desde Canadá hasta Bolivia) se reúne para hablar sobre el trabajo desarrollado por los Salesianos en la región. En esta reunión se habla de todos los puntos administrativos de la animación de cada país.

Un punto muy importante que hay que recalcar es el hecho de que 9 de 13 países hablaron del voluntariado como una de las estrategias a desarrollar para el siguiente sexenio. Este dato es muy importante porque asegurar la importancia y relevancia del estudio que estamos

realizando. El resultado de la investigación puede ayudar en el desarrollo de los programas de voluntariado en cada país.

### *Conferencia en Roma*

Participación del 4 al 7 de abril del 2017 con el equipo del voluntariado Salesiano a nivel mundial.

Este equipo se ha constituido para escribir el manual del voluntariado para toda la congregación. El proceso empezó en el 2016 cuando a nivel mundial se mantuvieron reuniones en donde se investigó la importancia del voluntariado en cada país. Esta información fue analizada y presentada en esta reunión. Un punto a recalcar fue la presencia activa del departamento Pastoral Juvenil, el cual tiene un papel importante en la formación de los futuros voluntarios.

La investigación doctoral que se está realizando fue la herramienta principal en las discusiones llevadas a cabo en esta reunión. Se espera que el manual concluya el próximo año y sea enviado a todos los encargados del voluntariado salesiano a nivel global, para que ellos den sus recomendaciones. Una vez que estas recomendaciones sean recibidas e integradas al documento, se realizará una prestación a nivel mundial.

### *Entrevistas en los Estados Unidos*

Reunión con Yonce Shelton Director Ejecutivo de “Catholic Network Volunteers”

Sep. 19, 2018

El día 19 de septiembre se llevó a cabo una conferencia telefónica con el Sr. Shelton, en esta conferencia se pidió a Juan Carlos Montenegro que ayudase realizando un análisis del plan estratégico de la organización. Después del estudio del documento y con una visión desde el análisis del tema doctoral, Juan Carlos Montenegro sugirió lo siguiente:

- Tomando en cuenta que a nivel organizacional el número de voluntarios ha disminuido, se recomienda que Catholic Network Volunteers busque realizar alianzas estratégicas

con otras organizaciones cuyo producto es promover experiencias de misiones cortas. A nivel católico o cristiano existen muchas organizaciones que dan este servicio a las parroquias y escuelas.

- Se recomienda que se cree una malla curricular que promueva la acción social dentro de la sociedad. Esta malla curricular podría ser utilizada en parroquias y escuelas. Para lograr esto se pueden hacerse convenios con organizaciones que ya están ofreciendo este tipo de productos.

Estas dos sugerencias le parecieron muy interesantes al señor Shelton, se seguirá en contacto permanente.

### *Escritos*

De las diferentes reuniones, entrevistas, conferencias y demás instancias, donde el tema y la información de la presente tesis fueron solicitados, se ha generado una serie de escritos en forma de resúmenes e informes sobre temas específicos tratados, a continuación algunos de ellos:

- Informe y resumen de las conclusiones y sugerencias de la conferencia realizada en Eslovaquia en abril del 2016, sobre la incidencia del voluntariado salesiano en jóvenes y aspirantes a religiosos
- Informe y resumen de las conclusiones y sugerencias de la conferencia realizada en Austria en abril del 2016, sobre el acompañamiento de los exvoluntarios en su re inserción a la sociedad y al servicio después de haber pasado su proceso de voluntariado
- Informe y resumen de las conclusiones y sugerencias de la conferencia realizada en Ecuador en agosto del 2016, sobre el planteamiento de realizar un programa de voluntariado estratégicamente organizado en base a la previa preparación de las comunidades de acogida; y el mejoramiento y estandarización de los procesos del programa de voluntarios.

- Informe y resumen de conclusiones y sugerencias de la conferencia directores realizada ecuador en noviembre del 2016, sobre el acompañamiento personal que requieren lo voluntarios durante su tiempo de servicio.
- Informe y resumen de conclusiones y sugerencias de la primera conferencia virtual (via internet) a los voluntarios en servicio activo realizada ecuador en enero 2017, sobre comunicación efectiva y manejo de conflictos.
- Informe y resumen de conclusiones y sugerencias de la reunión que se realiza cada 6 años del consejo directivo regional de los salesianos, con sede en Bolivia en abril del 2017, sobre el voluntariado como prioridad como plan estratégico prioritario para ser potencializado dentro de los próximos 6 años.
- Informe y resumen de conclusiones y sugerencias de la reunión que se realiza en roma en abril del 2017, con el objeto de plantear la creación de un manual aplicativo sobre el voluntariado a nivel mundial.
- Resumen de la entrevista personal con los voluntarios en España mayo del 2016.
- Resumen de la entrevista personal con el director ejecutivo de “Catholic network volunteers” en septiembre de 2018

## 10. Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se expresará lo que el autor de la presente tesis, ha llegado a concluir y se permite recomendar, después de dos años de investigación y a la luz de los resultados obtenidos y contrastados, a partir de un análisis estadístico y objetivo de los datos recolectados a través de encuestas y experiencias de campo. Los temas son amplios, y comprenden desde conocer las motivaciones que el individuo encuestado tuvo para enlistarse como voluntario, pero también llegan hasta lo más profundo del juicio crítico positivo expresado por los participantes.

Todas las conclusiones y recomendaciones están orientadas en términos de mejora, en criterios de autocrítica constructiva, en necesaria determinación de ajustes de procesos, pero sobre todo hemos obrado con una gran fe, de que lo realizado se hace en favor del servicio al necesitado.

No pensamos que este estudio se encuentre absolutamente completo, no pretendemos que sea intachablemente perfecto, pero nos hemos esforzado en seguir estrictamente los pasos que un trabajo académico de alta calidad requiere, y por lo tanto creemos que el capítulo de conclusiones contiene fielmente los principios básicos del mensaje de Don Bosco y por supuesto que en su ejecución hemos considerado los primordiales preceptos humanos de “amor al prójimo” como motivación primaria.

Nuestra gran conclusión, es que ofrecerse de voluntario, es una gran oportunidad de mejora personal para todos quienes hemos participado en el Voluntariado Salesiano; definitivamente con esta actividad enriquecemos nuestras vidas y mejoramos la calidad de vida de otros.

A continuación, se encuentran las conclusiones, sobre los resultados de la encuesta, conforme a los parámetros de la estructura conceptual planteada en la Tabla 16, y desarrollada a lo largo del capítulo de análisis:

### Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis demográfico

Se concluye sobre la edad de los participantes, que en su mayoría prestaron sus servicios en edades menores de 23 años, por lo tanto, los esfuerzos de reclutamiento de candidatos a voluntarios deben ser en lugares donde los jóvenes de estas edades se encuentren, a saber:

colegios, universidades, grupos eclesiales organizados, parroquias, etc.; y por supuesto usando los canales de comunicación que los jóvenes actuales utilizan: redes sociales.

Los candidatos jóvenes, sienten que no tienen obligaciones ni ataduras, al no tener una familia propia dependiente de ellos, por lo tanto, les resulta mucho “más sencillo” (si cabe el término), dejar a sus padres y sumarse a una “aventura” de este tipo. El psicólogo estadounidense Marvin Zuckerman, definió un rasgo de personalidad al que bautizó como "buscador de sensaciones". En su libro “Psychobiology of Personality” (Zuckerman, 1991), expresa que los jóvenes tienen un marcado deseo de experimentar sensaciones nuevas e intensas y son más propensos a exponerse a distintos tipos de riesgos.

El autor comenta: *“Se ha observado, por ejemplo, que en estas personas las sensaciones fuertes activan con mayor facilidad las estructuras cerebrales relacionadas con la recompensa y la satisfacción. Por tanto, uno de los atractivos del riesgo son las poderosas vivencias que aporta: la impresión de la caída libre, la sensación de velocidad, la exaltación que producen ciertas drogas, la aceleración del corazón ante el vértigo... (Zuckerman, 1991)”*.

Si en realidad el joven está buscando estas nuevas sensaciones y experiencias, la opción es encaminarlas para que el voluntariado sea una experiencia novedosa, excitante, de compromiso, pero de aporte personal, una experiencia que marque la vida del individuo; algo que los jóvenes esperen con ansia a realizar, y esto solo se logra con la motivación adecuada y, si queremos ponerlo dentro del contexto moderno, “mercadeando” correctamente la idea, con un público objetivo definido, un mensaje adecuado y una comunicación correcta.

Ahora bien, no se trata de “vender falsas expectativas”, tenemos muy claro que el voluntariado no es un “paseo de fin de curso”, es una decisión de alto compromiso; lo que proponemos, es que los jóvenes bien capacitados, no solo tienen la fuerza física para realizarlo, sino también la capacidad mental para resistir y aprovechar la experiencia, el secreto está en la preparación previa.

Parte de este “reclutar”, es crear ambientes en donde los jóvenes crezcan con este concepto de servir, se ha comprobado que cuando existe un proceso de formación previo a la experiencia, esto hace que los jóvenes estén más abiertos al voluntariado. Un ejemplo efectivo de este fenómeno, es el retiro que se realizó en Chile en Noviembre del 2018, cuando de un total de

75 jóvenes que realizaron un proceso de formación en infancia misionera y en comunidades misioneras Salesianas por varios años, 25 de ellos respondieron positivamente a la invitación a realizar un voluntariado.

Al revisar a qué se dedican económicamente nuestros exvoluntarios, podemos concluir que no existe una tendencia real sobre las profesiones u ocupaciones de los exvoluntarios, es decir cualquier persona que en su vida normal se dedique o quiera dedicarse a cualquier tipo de actividad económica o profesional, puede ser atraído a prestar su servicio como voluntario.

En el análisis del factor de “género”, se encontraron más participantes mujeres que hombres, pero la brecha es en realidad de muy poca diferencia, por lo que podemos concluir que el género de la persona voluntaria, no influye en la decisión. Hombres y mujeres pueden servir con igual dedicación.

En lo que nos ocupa sobre este tema, nuestra recomendación es la de que busquemos incentivar e incrementar el número de voluntarios hombres, proponemos que exista un programa específico de reclutamiento para estos jóvenes varones que pueden tener la misma “aptitud” para el trabajo social que la voluntaria mujer. Inclusive podemos establecer una hipótesis adicional para que sea observada en el largo plazo, asentada en la premisa de que el Voluntariado Salesiano, trabaja con niños abandonados por sus padres. Por tanto, la hipótesis sería: ¿Un joven que ha experimentado la experiencia del voluntariado, se vuelve más responsable en sus decisiones de reproducción y se vuelve más consciente frente a la realidad que implica traer un hijo al mundo? Una conclusión anticipada, es que este contacto con niños abandonados, sí es un factor de influencia en el voluntario sobre la responsabilidad que implica tener descendencia, y que la solución no es tan simple como “deshacerse del problema”. Pensamos que el programa de voluntariado mejora la condición de los futuros cabezas de hogar.

La variable del “idioma natal” de los encuestados, se estableció como una pregunta de rutina, sin embargo, se convirtió en tema medular del estudio. Ya que, al realizar análisis cruzados, vemos que el mismo juega un papel sumamente importante en la comunicación. El 38,4 % de los encuestados son latinos, por lo que era de suponerse que el idioma materno de mayor presencia fuera el español, sin embargo los voluntarios de otros países son en 61,6% es decir hay una gran diversidad de idiomas, y cuando cruzamos con la información de la variable “Lugar donde sirvieron” nos damos cuenta de que una buena cantidad de ellos tuvieron que

lidar con un conflicto idiomático normal de este tipo de experiencias, pero que al mismo tiempo es bastante fuerte para el individuo que lo experimenta.

Una solución, que, si bien no es inmediata y fácil de implementar, ya que requeriría de programas de largo plazo, podría ser establecer una escuela de idiomas “on line”, para que los voluntarios puedan aprender lo básico de los idiomas de los países a los cuales van a ser enviados. No es necesario crear una escuela propia, se podrían realizar convenios internacionales con este tipo de escuelas que están en línea.

El futuro voluntario debería dedicar un tiempo a aprender la “jerga básica” conforme a lo que requiere dentro de la experiencia, como son: saludos, modo específico de pedir cosas, modo específico de solicitar ubicaciones, frases comunes, etc., es decir un breve tutorial que le sirva de base, para evitar situaciones incómodas, y sobre todo que le sea útil, para que apenas llegue a la comunidad, ya pueda integrarse activamente a las labores que deba realizar.

Sobre el “tiempo” que debe dedicarle una persona al voluntariado para que sea una experiencia completa en su vida, vemos que esto también ha sido muy variable. Existen experiencias que han durado tan poco como 2 meses y otras que van por los 3 tres años, teniendo como promedio de servicio el de 1 año y 2 meses. Habría que mencionar que sumando el tiempo de entre todos los voluntarios que han sido parte de esta experiencia, se ha servido a la gente pobre en ¡un acumulado total de 478 años!

En este aspecto, creemos que hay que dar una importancia al voluntariado, afianzados en el principio de que los Salesianos son tradicionalmente excelentes educadores, por lo que una sugerencia sería ofrecer un “Certificado” de asistencia al *Proceso de Formación de Líderes en Ayuda Social a través del Voluntariado Salesiano*, avalado por la Universidad Salesiana (en Ecuador sí contamos con dicha universidad) u otro organismo similar.

Para obtener el certificado se sugiere que el voluntario debería ofrecer una permanencia mínima de un año en campo y seis meses previos en aula. Esta permanencia deberá ser guiada a través de algún sistema de acompañamiento presencial o semi presencial, y de formación didáctica a través textos de apoyo, que vayan brindando pautas al voluntario durante su periodo en la misión: Todo ello sin quitar una formación preparatoria mínima de 40 horas (en los seis meses previos a la experiencia en campo), concluyendo con una evaluación básica de los

conocimientos aprendidos. Esta formación puede ser mixta, la primera parte básica “on line” puede ser otorgada a nivel mundial desde Roma, y la segunda parte presencial en cada una de las organizaciones que envían a los voluntarios.

El certificado puede ser avalado por alguna de las instituciones educativas adscritas en el país de origen del voluntario, y en un futuro, por alguna escuela de formación especializada creada por los Salesianos a nivel mundial. Creemos que esta formalidad, no solo estabilizará los tiempos de permanencia de los voluntarios, sino que también hará más atractivo el programa, que podría culminar en un evento de entrega de diplomas y de compartir con familias y amigos, testimonios y experiencias.

Los voluntarios respondieron las encuestas a través de diversos medios electrónicos, no necesariamente computadoras, por lo cual estamos abiertos a un mundo de posibilidades en cuanto a temas de comunicación se refiere.

Así mismo, también más del 60% está dispuesto a ser consultor, y seguir aportando en este tema. Uniendo las dos variables, podemos encontrar que tenemos personal humano con recursos tecnológicos que, mediante una efectiva organización y liderazgo pueden servir como puntales para formar grupos de asistencia a voluntarios. Por otro lado, se denota la necesidad de organizar un grupo de exvoluntarios como posibles personas que pueden ayudar a la misión Salesiana. En Ecuador desde hace algunos años existe el grupo de “Voluntarios por siempre”, los cuales son parte fundamental del accionar del Voluntariado Salesiano en este país. Ahora imaginémonos una asociación de Exvoluntarios a nivel mundial, esto podría ser de mucho beneficio para la congregación Salesiana y para futuros voluntarios. No es demasiado ambicioso, y desde ya se puede ir pensando en formar un “Club Internacional de Exvoluntarios” en el cual se compartan las experiencias, pero sobre todo exista un foro de consejos.

En conclusión, la recomendación principal es crear un espacio en donde estos exvoluntarios puedan encontrarse y colaborar con la misión Salesiana, muchos de ellos podrían ser parte de los diferentes grupos de la Familia Salesiana en especial de los Cooperadores Salesianos.

## Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis retrospectivo

Realizando el análisis retrospectivo de la experiencia del voluntario, podemos concluir que todos los voluntarios se ofrecieron para “SERVIR”. El servicio, de cualquier manera en la que este se presente, es la principal motivación de la experiencia.

El servicio está ligado al “dar” y es allí en donde el tema se diversifica. La cantidad y la calidad del “dar” depende de cada persona, de la actividad que le “tocó desarrollar”, del lugar al que le asignaron, de la actividad e inclusive del supervisor o la persona que “le hace el acompañamiento”.

La motivación y la expectativa son cosas muy diferentes, y la investigación realizada muestra mucho de todo esto en las respuestas de los voluntarios.

Si bien es cierto que la motivación es servir, la expectativa es diferente para una misma respuesta por ejemplo “servir a los pobres” o “aprender un nuevo idioma” o “desarrollar mi currículo” es una cosa, pero “meterse a una cocina y pelar papa, ya es otra...”. Por lo que percibimos en los voluntarios, que antes de la experiencia no están conscientes de las actividades reales y concretas que deben realizar y que conllevan un “sacrificio” implícito en la acción del servicio al prójimo.

Dentro del plan de capacitación previa, se sugiere preparar al voluntario en el **“amor a las actividades sencillas pero necesarias”**. Ayudarles a entender que las personas que son beneficiarios necesitan tanto de un abrazo y una palabra de aliento, como de una comida caliente y de un piso limpio.

Cuando se leen las respuestas de las motivaciones de los exvoluntarios, en torno al servicio, existe ambigüedad y falta de concreción: “Seguir un llamado”, “Servir a otros”, “Ser útil”, es solo un ejemplo de palabras que se utilizan pero que carecen de un objetivo concreto, medible y realizable.

Para explicar un poco mejor este punto, me basaré en la etimología de la palabra Altruismo, cuyo origen se le atribuye al filósofo Auguste Comte (Comte, 1875). Comte, a partir de la palabra italiana Altrui (que significa el otro), derivada del latín *altera um* y ampliada en sus

obras, sobre todo en el “Curso de Filosofía Positiva” publicada en 1830, explica los matices y diferencias de este nuevo concepto.

La idea del filósofo francés fue aportar el término opuesto a egoísmo, que no acababa de serlo la palabra “generosidad”, pues en ella no se explicita que el beneficiario de la misma sea precisamente el otro. Según Comte el altruismo se refiere a la solidaridad interpersonal. En resumen y términos sencillos, según la filosofía de Comte, ser generosos es “**dar para que yo me sienta bien**” y ser altruista significa “**dar para que el otro se sienta bien**”, remarcamos estos conceptos, pues creemos que son un pilar conceptual importante en la formación del voluntario. Es decir, lo principal para el voluntario debería ser la satisfacción del beneficiario, a pesar de lo simple o humilde que parezca la actividad. Pongo un ejemplo concreto, un voluntario que se supone trabaja 180 días en una misión donde se atiende a un promedio de 30 personas diariamente (asumimos que se compromete a ayudar durante 6 meses) que reciben los 3 alimentos diarios, ha ayudado a preparar y/o servir una cantidad aproximada de 16.200 comidas, ha recibido una cantidad igual de “Gracias”, “Dios te pague”, “Puede darme más” y ha compartido con las personas el momento más feliz del día durante igual número de veces.

Nuestro punto con este ejemplo, es que sería altamente motivador para el voluntario, que al final del proceso, se puedan establecer indicadores de gestión de su trabajo en base a lo concreto de la rutina diaria; números de horas dedicadas a evangelizar, a alfabetizar, a jugar fútbol, a preparar cenas, entre otros pueden ser indicadores de gestión efectivos, que hagan que el individuo se sienta altamente gratificado con su dedicación a labores aparentemente simples.

Estos indicadores de gestión pueden ser de suma utilidad para cuantificar la acción concreta y tangible del voluntariado a nivel mundial; estos indicadores también pueden ser utilizados como argumentos para recaudar fondos con organizaciones no gubernamentales.

Los ámbitos en los que sirven los voluntarios se resumen en dos ámbitos: **Administrativos y Educativos**, y estos en subprogramas internos dentro de los centros. En la parte educativa, tienen que ver con la formación en valores, con la instrucción educativa en general y con el catecismo. No nos vamos a enfocar a concluir o recomendar sobre los contenidos de los programas o las actividades, ya que cada uno ajusta a las necesidades de la comunidad, más bien queremos plantear este aspecto desde el punto de vista, de que los voluntarios son “talento humano aprovechable”.

Una de las máximas en el área del talento humano, es colocar a la “persona adecuada en el lugar adecuado”, pero lo difícil es reconocer las aptitudes del individuo para tomar la decisión correcta. Hemos percibido cierta frustración en algunas de las respuestas revisadas, que tienen que ver con las actividades asignadas a las personas, y en otros casos, el forzar a las personas a salir de su “zona de confort” ha sido sumamente positivo para ellos, de manera que muchos de ellos manifiestan haberse desarrollado en áreas en las que antes se creían incapaces de verse, como la de liderar, dar clases, organizar eventos, etc.

Queremos sugerir que durante los primeros días del voluntariado o como parte del proceso de formación, se realice una evaluación de las aptitudes, para que se le asigne al voluntario la ubicación en donde pueda hacer la labor de mayor productividad posible. Esto no significa, otorgar “puestos fijos” sino más bien reconocer las personas y sus habilidades.

A veces, forzar a las personas con temas que no les son cómodos, sobre todo sin instrucción y acompañamiento, hace que se generen sentimientos de frustración y baja estima, pese a que esta misma frustración es uno de los puntos que más ayuda a los jóvenes a crecer como seres humanos.

Parece ambiguo, pero lo que plateamos es real, ya que en algunas respuestas los voluntarios nos comentan que se sintieron un poco “mal tratados” por sus supervisores ya que ellos daban por hecho de que los voluntarios conocen cómo realizar tareas tan básicas como “lavar un plato”... La idea es motivar a que el voluntario, que quizá no tiene aquella habilidad, pueda demostrar ser útil en otras áreas o buscar la manera de enseñarles las habilidades que necesitan desarrollar.

En torno a este tema, la recomendación que podría ser más importante, es la necesidad de que las obras que reciben a los voluntarios tengan una propuesta clara de acompañamiento, la mayoría de estas “decepciones” sufridas por los voluntarios podrían ser evitadas con un buen acompañamiento, y por su puesto paciencia y cariño por parte de los instructores en el campo.

En la teoría de la Psicología del Trabajo (Rodríguez, Zarco, & González, 2009), defendida por el autor y catedrático del Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento Universidad de Granada, Andrés Rodríguez Fernández, plantea que las

organizaciones como organismos dinámicos, tienen problemas en la inserción del individuo y viceversa. Hay que entender que los voluntarios, provienen de realidades muy diferentes unos de otros, pero que todos son valiosos en sí mismos.

Aparentemente la discrepancia es diferente, y varía dependiendo de la persona que se le haya asignado como guía o respaldo en la jornada. Siguiendo en la misma línea, y pensando que todo trabajo puede ser remunerado, se puede aplicar con los voluntarios lo que se denomina el “*salario emocional*” (Gómez, 2011).

Es cierto que los voluntarios reciben el agradecimiento de los beneficiarios, sin embargo, esperan también que sus superiores, coordinadores y demás personas que están a cargo, también valoren su esfuerzo. Se plantea establecer un patrón en torno a la “*la retribución afectiva*” (Gómez, 2011), y esto no es, entiéndase bien, felicitar un esfuerzo mal hecho o una mala actitud, sino que, en el marco de ubicar al voluntario en el lugar adecuado, **supone reconocer la calidad del trabajo realizado en las áreas que son su fortaleza y el deseo de superación en las que le son una debilidad.**

Se propone también como parte de esta recomendación, que exista una evaluación al medio tiempo de la experiencia, que ayude al voluntario a tener una retroalimentación para terminar su experiencia de una forma positiva.

Las funciones bien definidas también ayudan a que el voluntario este orientado exactamente en ¿qué tiene que hacer? y ¿cómo lo debe hacer?, haciendo que sea más eficiente en sus funciones y reduciendo la frustración del incumplimiento.

En cuanto a los “momentos difíciles” que pasaron los voluntarios, en el análisis se presentaron categorías, sin embargo, podríamos concluir que lo más difícil para los voluntarios fueron las relaciones interpersonales.

Volvemos a insistir en el período preparatorio de los voluntarios; como sugerencia, se les debería dar una formación acerca de cómo solventar los conflictos, malos entendidos y técnicas para un crecimiento en el conocimiento personal del otro, aparte de la formación en los procesos de preparación en idioma e interculturalidad.

Muchos de los lugares en donde existen las misiones salesianas son zonas de conflicto en sí. Las expectativas de muchos voluntarios son encontrar gente con los brazos abiertos y ávidos de recibir ayuda, pero la realidad es otra. Se encuentran con realidades duras, a veces hasta crueles, si a eso se le suma que no existe un tiempo de acondicionamiento, la situación puede tornarse complicada para el voluntario.

De paso queremos recomendar que se brinden también clases de salud preventiva e higiene, para que se encuentren preparados, inclusive psicológicamente ante las condiciones precarias de insalubridad que les esperan en algunas de las zonas en donde sirven los Salesianos.

El voluntario no puede ser considerado menos en situación de “rango” que otras personas del servicio, ya que al ser tratados como inferiores pueden generar una falta de respeto por parte de los beneficiarios. Todos tienen que tener muy claro, que el voluntario es valioso y cumple funciones distintas en el campo, pero indispensables al mismo tiempo.

Dentro de los temarios de preparación es muy importante que el voluntario sepa cuál es la realidad, el contexto social, político y económico del lugar al que van a llegar, sobre todo si es un país diferente al propio y que se encuentren preparados para sobrellevar el “choque cultural”.

Regresando al tema de la convivencia, la preparación debe incluir la explicación de las normas claras de la convivencia, y esto incluye las normas religiosas. Hemos estudiado a fondo, minuciosamente diríamos, algunas de las respuestas en las cuales, para los voluntarios el tema de la convivencia con el equipo religioso por su manera de ser, “choca” con las expectativas un poco más liberales de los jóvenes voluntarios.

El proceso preparatorio debe ayudar a hacer entender a los voluntarios, que el eje central de la comunidad son las prácticas y creencias religiosas salesianas, y que ¡no son opcionales! Sin embargo no es motivo para rechazar a ningún voluntario si tiene dudas en la fe, sino que más bien representa la oportunidad, de que a través del ejemplo de los Salesianos, el voluntario regrese convencido de que a pesar de la humanidad de aquellas personas, son seres que han tomado una decisión y que su trabajo no es sencillo, pero lo hacen con amor.

Lamentablemente, muchos voluntarios manifiestan haber tenido malas relaciones o impases con otros voluntarios, y en realidad suponíamos al inicio de esta investigación, que en un ambiente en el que los voluntarios son iguales y que deberían buscarse unos a otros para apoyarse, esto no debería suceder, pero en la práctica sí ocurre.

Esto nos lleva a sugerir que habría que buscar la manera de crear un ambiente en donde los voluntarios se sientan que son parte de un mismo núcleo y no individuos solitarios dentro de la comunidad.

El autor norteamericano Robert “Bob” Wall, en su libro “Working Relationships Using Emotional Intelligence” (Wall, 2008), le dedica un capítulo entero a la diferencia que existe entre un “amigo y un colega”; y con esta base teórica, pensamos que la frustración de algunos encuestados en cuanto a la dificultad de las relaciones con otros voluntarios, se debe a la expectativa que tienen los jóvenes de “hacer nuevos amigos” y quizá amistades duraderas dentro de las misiones.

Lo importante, no es desestimar la posibilidad, sino más bien preparar al voluntario a que entienda que se podrá encontrar con personas muy diferentes, y enseñarle a aplicar su inteligencia emocional para determinar que dentro del voluntariado debe existir en primer lugar el “compañerismo” antes que todo, y que las amistades pueden o no desarrollarse, pero que no deben ser una expectativa o condicionante. El objeto de todo esto es minimizar los conflictos, ya que estos afectan el estado anímico no solo de los voluntarios, sino que pueden afectar incluso a los beneficiarios.

Uno de los temas más delicados que se plantea entre las cosas que afectan a los voluntarios es “la nostalgia” por sus hogares. Es complejo, porque no es una variable de valor absoluto en sí; existen variaciones, episodios, momentos, en que los voluntarios en mayor o menor grado sienten que no solo extrañan su hogar, sino que se cuestionan si su estadía en el voluntariado es la correcta. Existe contradicción en las respuestas, ya que muchos manifiestan que “fue su segundo hogar” sin embargo no logran superar la idea de los momentos en que su familia no estuvo para ayudarles y apoyarles, y que a pesar del tiempo transcurrido aún les afecta que “no hubo nadie” para ellos cuando más necesitaban.

Es normal que estando lejos de casa, se piense en sus seres queridos, pero al hablar de nostalgia, podemos citar al psiquiatra Luis Rojas Marcos, español residente en los Estados Unidos, profesor de la universidad de New York, y que es especialista en temas de depresiones, el mismo que en su libro “Antídotos de la Nostalgia” define a la nostalgia, como *“ese estado de ánimo pesaroso y negativo que impregna nuestro concepto de la vida, ese estado de ánimo, que se alimenta de sentimientos de amargura, desilusión, suspicacia o tristeza y que constantemente impregna nuestro concepto de la vida y moldea una opinión rígida y desfavorable del mundo actual y de sus habitantes”* (Rojas, 1998).

Los episodios de nostalgia se presentan en los voluntarios cuando tienen que ser testigos de las duras realidades que viven los beneficiarios, cuando existe conflicto con los compañeros, cuando la soledad a la cual no estaban acostumbrados les agobia, cuando se dan cuenta que por primera vez en la vida están solos...

La mejor manera de resolver esto, es trabajar conjuntamente con las familias. Es muy importante involucrar al núcleo familiar en el proceso, y sugerimos que esto se debe realizar en tres etapas: **a) Preparación para la separación, b) Sostenimiento durante el proceso, y c) Preparación para la reinserción a la vida familiar.**

Es importante tener un proceso de este tipo, ya que los momentos de separación, tanto de la familia como de la misión, pueden ser igualmente definitorios en la vida de la persona. El voluntario y su familia deben comprender lo importante que es tener un buen proceso de separación, pero también un buen proceso de bienvenida.

No se debe dejar ninguna semilla de tristeza. El voluntario saldrá de su hogar sin pesar por dejar a sus padres y saldrá de la misión, satisfecho de haber dado todo su esfuerzo. Para esto se recomienda el apoyo de un equipo de psicólogos y exvoluntarios que los acompañen, los mismos que pueden encontrarse entre los consultores “on line” propuestos anteriormente.

Anteriormente, hablamos sobre el tema de las “expectativas”, pues bien, en su mayoría las personas opinaron que sus expectativas fueron cubiertas, es decir que básicamente recibieron lo que esperaban, sin embargo, existe un 11% que no vio cubiertas sus expectativas. El objetivo de este estudio siempre fue aprovechar todas las respuestas, considerarlas honestas y de buena fe, y plantear mejoras.

Las personas que respondieron negativamente, “esperaban una cosa y vivieron otra”, y en su mayoría son temas tocantes a las actitudes (a su juicio) disonantes de algunos miembros de la comunidad salesiana.

Creemos que una instancia de mejora en este sentido, sería que el voluntario pueda tener un canal de comunicación constante hacia la coordinación local o de su país, de modo que no deba esperar a que termine su periodo para reportar temas que puedan parecerle estrictos, irregulares o de “falta de apoyo” como se quejan algunos de los voluntarios encuestados. Insistimos en que puede ser casos aislados, pero sí existe una incidencia que estadísticamente no es despreciable, por lo que debe ser tomada como una fuente potencial de mejora para beneficio del programa en general. Otra instancia de mejora es lo mencionado anteriormente con respecto al acompañamiento por parte de la comunidad que recibe al voluntario.

En un estudio aparte, se puede medir el nivel de deserción de los voluntarios, sus causas y también sus efectos en el programa. Quizá pueda ser un estudio corto de carácter transversal, tomando un ciclo de apenas 3 a 5 años atrás, ya que los motivos que no correspondan a una realidad actual pueden causar un sesgo en la información levantada.

Es importante conocer el nivel de deserción, ya que el voluntariado es una inversión y el no tener los resultados esperados o quedarse sin el suficiente personal para culminar con éxito los proyectos individuales en cada una de las misiones, puede causar un retraso del programa en general.

También existe la teoría de que aun cuando un voluntario haya desertado, también ha aprendido mucho, y su experiencia no es despreciable. Este tema sería muy interesante estudiarlo en futuras investigaciones.

Regresando al tema del apoyo, las personas que reconocen que sí tuvieron apoyo durante el proceso, indican que básicamente fue la comunidad que les recibió quien les dio apoyo, ahora bien, dentro de los comentarios es recurrente el sentir de que la comunidad que le envió no le dio un soporte durante el proceso. Eso no quiere decir que necesariamente eso ocurrió, pero sí que la percepción del voluntario es esta, es en su mayoría por falta de comunicación.

Se sugiere que dentro de los procesos sea de carácter obligatorio, que el coordinador de la comunidad que reclutó, capacitó y envió al voluntario, tenga un contacto mínimo una o dos veces al mes para que realice un evaluación, pero sobre todo para que el voluntario se sienta respaldado, con muestras físicas tangibles de apoyo como una carta o mensaje, o intangibles como una oración.

Definitivamente dentro de las satisfacciones que el voluntario recibe son las de las relaciones con los beneficiarios, y cuando termina el periodo, se genera un tiempo de añoranza; de esto concluimos que el contacto con las personas, sobre todo los niños son lo que genera mayor satisfacción al voluntario. Este contacto se debe motivar e incentivar, y sería importante conocer vía de retorno, es decir que siente la gente cuando el voluntario se va.

### Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis del autoconocimiento

Se estableció que el rango de edad en que la gran mayoría de personas realizaron su experiencia del voluntariado fue entre 23 y 30 años, pero es importante saber que los encuestados en su mayoría tienen entre 25 y 40 años, es decir pertenecen a un rango económicamente activo.

La conclusión es que la experiencia ayudó a los voluntarios en su vida profesional, a muchos en temas de disciplina, otros en habilidades organizativas, en manejo de conflictos y demás que tienen que ver con el ámbito laboral. Los voluntarios, ven este beneficio de manera retrospectiva y con la madurez que quizá no tenían cuando llegaron.

Así como la vida laboral es importante, la vida sacramental y espiritual también lo es, al menos desde una perspectiva creyente. Se sabe que la vida sacramental implica disciplina, y quizá muchas veces eso es lo que hace falta para llegar a tener tiempos de comunidad.

Concluimos que los encuestados en su gran mayoría sí experimentaron un incremento en sus actividades sacramentales, muchos de ellos reconocen que la eucaristía se volvió un factor importante para incrementar la relación con Dios; una gran mayoría habla de un “acercamiento” es decir de alguna manera admiten que estaban un tanto lejos de la fe, y otros lo suman como parte del servicio.

Ahora bien, existe una cantidad de personas encuestadas que son religiosas, es decir que pertenecen a la orden salesiana. En este estudio no se discriminó este segmento, pero sí pensamos que es correcto, realizar un estudio separado de los voluntarios que viven una vida seglar, y otro de los religiosos, ya que sus realidades y perspectivas son diferentes.

Por el lado espiritual, los encuestados dicen que, sí hubo un encuentro con Dios, y sobre todo una activación del autoconocimiento. Valoran los momentos de reflexión, de oración y de cooperación, como detonantes de una renovación de la fe. Sin embargo, hay un porcentaje que dice que no sintió una mejora significativa. A diferencia de los que no experimentaron un incremento en la vida sacramental a causa de disonancias en la comunidad salesiana, este grupo dice que no incrementó su espiritualidad debido a razones propias, es decir que son honestos al reconocer que no tuvieron la constancia para lograr un contacto con Dios o que no le dieron el enfoque espiritual que la experiencia necesita.

He aquí que se presenta un interesante tema de reflexión: ¿deben ir voluntarios que no compartan las creencias y prácticas católicas al voluntariado? En estos momentos toda persona es bien recibida, y abrazada por igual en la comunidad. Pero es importante establecer una evaluación inicial, de cuál es el estado espiritual de la persona. Ya se dijo que el voluntariado es un buen mecanismo de evangelización, pero uno de los objetivos y condición indiscutible del mismo, debería ser el afianzamiento de la fe. No deberíamos considerar que la labor está completa, si el individuo no sale por lo menos con un poco más de convicción sobre el amor de Dios y para esto es necesario nuevamente lo antes mencionado: **acompañamiento**.

Al principio de esta tesis narré un poco de mi historia y motivación personal, y a lo largo de los años, mientras más me he ido involucrando en la labor del voluntariado, existe un patrón que se repite, año tras año, país tras país, persona tras persona, y es que quien vive la experiencia, sale con un nivel de autoconocimiento superior al que ingresó. Hablo de mi experiencia propia primero, porque solo el que ha vivido puede explicar de mejor manera lo que es atravesar por obstáculos inimaginables, y probarse a sí mismo que puede superarlos.

Hacer cosas de las que no se creía capaz y ser crítico con uno mismo, reconocer errores y falencias, **tener el valor de enfrentar y la fuerza de enmendar**. En conclusión, el voluntariado es una escuela del auto conocimiento que acelera la madurez en los jóvenes, y eso es lo que se concluye de las respuestas analizadas.

Salir de la casa de los padres, en la que mayormente te dicen “lo que debes hacer”, es un reto grande, que implica tener que incrementar la confianza en sí mismo. Uno de los resultados más exitosos calificados en frecuencia y puntuación más alta como “excelente” tiene que ver con este incremento en el nivel de confianza.

Otro valor importante es el “autocontrol”, la confianza ayuda a “dar el paso”, pero el autocontrol ayuda a detenernos para no cometer errores. Los encuestados en su mayoría establecen con un valor de “bueno” el nivel de incremento del autocontrol, lo mismo que se sobrentiende lo aplican en la vida diaria. Pienso que para una próxima oportunidad este tipo de variables pueden ser analizadas de manera un poco más objetiva, es decir se puede solicitar que se exprese ejemplos prácticos de su vida actual en los que se esté aplicando el auto control.

## Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis de la autogestión

El “servicio” es palabra fundamental dentro del voluntariado, y está ligada a las actividades inherentes de internado. Por lo tanto, cuando concluimos sobre los momentos claves, tiene todo que ver con la gestión del voluntario dentro del programa.

A los voluntarios se les asignan tareas, que quizás en su vida diaria no las realicen, por lo tanto, no tienen la agilidad para desarrollarlas, pero al cabo del tiempo tienen que ir desarrollado dichas habilidades. Las personas que trabajan de voluntarios tienen que estar sometidas a presiones, y existen tiempos estrictos de cumplimiento para las tareas, y en cuanto concierne a las habilidades prácticas de auto gestión, la “habilidad de cumplir bien las responsabilidades en forma y tiempo”, es una de las más importantes.

Se mencionó antes, sobre un programa de formación previo a la experiencia, ahora se desea proponer un programa de “coaching” o acompañamiento, para el desarrollo y potenciación de habilidades prácticas para la vida.

La adaptación al cambio es otro tema que el programa de “coaching” debe contener en su estructura. Los voluntarios han sufrido en su mayoría una mejora en su incremento de adaptación, sin embargo, hay mucho que trabajar al respecto.

La adaptación no puede ser entendida como resignarse a “lo que venga”, y es más bien considerar al cambio como una oportunidad de aprendizaje, mejora y de innovación.

El programa debe potencializar estas habilidades de iniciativa, y este tema es un poco ambiguo, ya que también se debe fomentar la “obediencia y el respeto”. En este sentido los que evalúan como “bueno” en su incremento de iniciativa, están diciendo intrínsecamente que algo faltó, que hubo más que hacer, y quizá si ponemos ejemplos reales de lo que entienden por “iniciativa” podremos llegar a un conocimiento más profundo y a conocer qué opciones reales tiene un voluntario para crear emprendimientos y mejoras en el campo asignado.

El enfrentar un día a día de pequeños y grandes retos hace que necesariamente la gente “piense creativamente” (“*think outside the box*”) y deba encontrar soluciones innovadoras y sobre todo anticipadas a los problemas. Por lo que el voluntariado debe o puede convertirse en un laboratorio de la iniciativa.

Las primeras conclusiones, nos hablan de conflictos interpersonales, sin embargo, la propuesta de “coaching” nos libera de esa pesada carga. Los indicadores son que los voluntarios aprenden sobre conciencia del comportamiento mientras se relacionan con otros, principalmente (según resultados de la encuesta) mediante el trabajo con los destinatarios, luego con los otros voluntarios.

El desarrollo más fuerte es en el incremento de la conciencia social. Si planteamos el “coaching” como una solución encaminada a establecer mecanismos de resolución de conflictos entre el voluntario y su entorno, también tiene que ser un mecanismo de sostenimiento anímico de los voluntarios. Ellos respondieron ampliamente que su conciencia social se incrementó, sin embargo, no hay una medida de su afectación emocional. Las realidades, que ellos narran y que conocemos de primera mano (quienes ya realizamos también trabajo de campo) no solo te despiertan la conciencia social, sino que pueden llegar a causar un rechazo a las causas que originan los problemas sociales.

En el Boletín Salesiano de octubre del 2017, se menciona que “son más de 150 millones de niños que viven en la calle”, frente a esta realidad, el voluntario puede sentirse desmotivado, pensando que la pequeña labor que realice sea apenas “un paño tibio” en una gran enfermedad social.

Es importante, por lo anterior que el programa de “coaching” busque que el voluntario se convierta en catalizador del crecimiento de otros. La manera de evitar la desmotivación es hacer que otros se sumen y que se brinde un efecto de multiplicador exponencial. Para que esto ocurra el acompañamiento es vital, ya que un voluntario convencido, concientizado y que desarrolla a terceros, es influencia positiva en la sociedad.

Prueba de esto es que los voluntarios piensan que solamente es “buena” su capacidad de influencia, por lo tanto, el programa de voluntariado, debe dar más empoderamiento a los exvoluntarios, permitir que sus voces sean escuchadas, para que atraigan a más jóvenes. Podríamos resumir este tema en tres palabras “conocer”, “hacer” y “vencer”, y al vencer nos referimos a vencer el miedo de compartir con los demás e influir positivamente.

## Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis del comportamiento social

La vida está llena de conflictos, y el voluntariado no se salva de ellos, pero hay que enfrentarlos y vencerlos. De las respuestas se concluye que no existe una buena metodología de resolución de conflictos, implementada dentro de los programas de voluntariado, a pesar de que dicen que sintieron un incremento en la capacidad de resolución de conflictos, las respuestas están llenas de quejas sobre conflictos no resueltos, que de manera directa o entre líneas dejan ver, que todavía se guarda en reserva y que dejó un “sin sabor” de que hubiese podido ser mejor.

Sobre resolución de conflictos es imposible mencionar un autor específico, ya que los textos y técnicas, son voluminosas por sí mismas; más bien nos centraremos en decir que durante el voluntariado, el “coach” debe enfocarse en enseñarle a su tutorado a resolver conflictos.

Quizá los conflictos más complejos sean con los beneficiarios, pero así mismo son los que causan mayor satisfacción cuando se llega a un buen acuerdo. Los conflictos con los superiores y con los compañeros definitivamente son de otra índole, y tienen un trato diferente.

El liderazgo se desarrolla con el tiempo, e implica ganarse el respeto del resto, no se puede pensar que el voluntario ingrese siendo líder, sino que más bien, los beneficiarios le reconozcan como uno, mediante el desarrollo de la confianza y del servicio vehemente.

Los encuestados tampoco piensan que hayan alcanzado niveles de liderazgo de excelencia después del voluntariado, por tanto, es un tema que hay que afianzar, y que, a diferencia de otros factores analizados, solo se podrá evidenciar su progreso al final de todo el proceso. Se recomienda que como parte de la formación se aborden temas de liderazgo.

Aquí podemos plantearnos un Programa de re-inserción a la sociedad, el mismo que se mencionó en su primera parte como una preparación de retorno al hogar, pero luego una vez finalizada la experiencia de voluntariado, se debe efectuar un programa completo, que implique primero llegar a la comunidad que lo auspició para ir al voluntariado, y le anime a actuar como un agente de cambio en los círculos sociales que frecuente el voluntario. Lo que se pretende, es que el voluntario se sienta orgulloso de la experiencia, satisfecho con su desempeño y deseoso de motivar a otros.

## Conclusiones y recomendaciones sobre el análisis de compartir con otros

Según se concluye de las respuestas, los voluntarios logran desarrollar sus habilidades de trabajo en equipo, de conocimiento y de compartir con el resto, ya sea por voluntad propia u obligados por las circunstancias se presionan para que los grupos brinden los mejores resultados, y estas características las trasladan a su vida post voluntariado.

Volvemos a poner el énfasis en la resolución de conflictos, hay que usar ejemplos de la vida real, crear procesos de solución, sistemas de mediación, manuales de convivencia, y **hacer sentir al voluntario protagonista, no suplemento.**

El trabajo que realizan los voluntarios es totalmente sorprendente, se lo podría comparar con un “tanque de oxígeno que llega para devolver la vida”, o un “pincel vuelve a dar color a una foto”. Los voluntarios son personas que a través de su desinterés y sacrificio cambian esta sociedad, la mejoran, la vivifican, incluyendo a la misma comunidad que les da la bienvenida.

Para retomar el punto sumamente importante de la formación de los voluntarios antes y durante la experiencia, como pudimos analizar, muchos de estos momentos difíciles podrían ser fácilmente manejados si los voluntarios tuvieran una formación previa basada en los factores analizados en este estudio.

En el contexto cultural general (podría ajustarse acorde al país), se podría recomendar que antes de que los voluntarios salgan a sus destinos de servicio, se les provea una formación muy concreta en los temas culturales, entre estos temas podríamos encontrar los siguientes enunciados o potenciales títulos de cursos y talleres que nos permitimos sugerir:

- ✓ Viviendo fuera de mi zona de confort
- ✓ Entendimiento y manejo de estereotipos
- ✓ Inculturación
- ✓ Manejo de la seguridad personal en otra cultura
- ✓ ¿Cómo lidiar con cambios culturales?

Tomando en cuenta los enunciados expuestos anteriormente, podemos reflexionar y sugerir algunos temas de formación que ayudarían a los voluntarios a estar un poco más preparados antes de llegar a sus destinos, entre estos temas tenemos:

- ✓ Manejo de tiempo y prioridades (Burnout)
- ✓ Psicología básica infantil y juvenil (Desarrollo sexual y hormonal)
- ✓ Pedagogía básica (Técnicas de enseñanza, manejo de clases, técnicas para hablar en público)
- ✓ Administración y planificación básica de eventos
- ✓ Salesianidad (Asistencia, sistema preventivo, los oratorios), estas son técnicas propias de los Salesianos para trabajar con jóvenes.
- ✓ Manejo de conflictos (lidiando con crisis, comunicación, el arte de hacer preguntas)
- ✓ Inteligencia emocional
- ✓ Lidiando con la decepción

Se recomienda que los voluntarios que se dirijan a diferentes regiones en donde no se hable la misma lengua, se preparen para lidiar con este tema; al mismo tiempo se les podría motivar a que estudien el idioma, antes que sean enviados a los destinos donde van a servir como voluntarios.

Se recomienda, que si existe una comunidad con más de dos voluntarios se haga un proceso de formación continua, es decir que por lo menos una vez cada quince días, se reúnan y se hable de lo que ha ocurrido durante esos días, y tratar de indagar ¿cómo se han sentido?

En mi experiencia personal, puedo aportar que hace unos meses realizamos una evaluación de medio año de los voluntarios que trabajan en USA, y una de las necesidades que presentaron como no satisfechas fue el hecho de que nadie se había reunido con ellos para preguntarles ¿cómo lo han pasado?, y realizar así una especie de sesión de seguimiento; actualmente lo hemos corregido y estamos trabajando en este seguimiento.

La vida espiritual de los voluntarios debe ser un eje sumamente importante para el voluntariado salesiano, e independiente de la creencia de las personas que decidan alistarse, un capítulo de capacitación debe tratar de la fe, y sobre todo predicar con el ejemplo del amor al prójimo y de Don Bosco.

Es decir que los voluntarios, conozcan que los proyectos nacen desde este “amor” y que la fuerza que se necesita para seguir el camino, no es únicamente por una obligación religiosa, sino por un fortalecimiento espiritual. Determinar un guía o encargado del fortalecimiento, sobre todo en las primeras semanas de adaptación. Cuidar de no “dar malos ejemplos” y aplicar aquello de “practica lo que predicas”, prepararlos para lo que van a vivir, las realidades duras pueden hacer que en vez de aumentar la fe se pierda...; los que tienen más fe (religiosos o no) que la compartan con otros, la concientización de la importancia del seguimiento es lo que justamente se pretende con esta tesis.

Por ejemplo, para acompañar a los voluntarios en su servicio, en Alemania han implementado un sistema de acompañamiento, en donde a cada voluntario se le asigna una persona que ha tenido una experiencia de voluntariado previa, por lo cual, esta persona tiene ya un poco de experiencia sobre cómo lidiar con estos temas; este acompañante trata de hablar con el

voluntario periódicamente y esto es posible gracias a servicios como WhatsApp en donde solo es necesario internet para comunicarse a través de mensajes de texto con todo el mundo.

A nivel de formación, se recomienda que a las comunidades que reciban voluntarios también conozcan sobre el ambiente cultural del que proviene el voluntario, su idioma su país, sus costumbres, el conocimiento debe ir en ambas direcciones.

## Programa Global de Voluntariado Salesiano

Nuestra principal propuesta de cambio a la luz de toda la información recopilada es la de implementar un Programa Mundial de Voluntariado Salesiano; el mismo será desarrollado en varias fases:

### **FASE 1: Sistema interconectado de recolección de la información y comunicación**

Creemos que con este estudio hemos descubierto la punta de iceberg, de todo un mundo de información que puede ser levantada, codificada y analizada, a partir de las experiencias de los voluntarios a nivel del mundo.

Utilizando la tecnología queremos determinar herramientas de levantamiento de datos más exactos por regiones, estableciendo factores comunes en las problemáticas y las soluciones efectivas realizando un benchmarking, país por país y región por región.

La información debe estar disponible para su uso y aplicación inmediata en donde sea requerida. La información cruzada de las experiencias, ahorrará tiempo y recursos valiosos.

La información servirá de base para plantear soluciones tanto para los voluntarios que trabajan en sus mismas zonas, como para los que viajan fuera de sus países. La comunicación integral está implícita en este tema.

### **FASE 2: Creación de una imagen propia corporativa**

La identidad del voluntariado salesiano a través de una imagen de marca es prioritaria ya que a través de un logotipo el voluntario, se reconoce con otros en una misma causa mundial.

Este crea fidelidad, brinda una imagen de organización estructurada, ayuda en la recaudación de auspicios, sirve de paraguas global, permite identificar los programas dentro de una misma cobertura conceptual, visualmente impacta a la población y llama a la unidad de los creyentes salesianos para que se sumen a la causa.

Esta imagen puede ser “franquiciable”, es decir es el emblema de un paquete que incluye “know how” e insumos.

Además, esta imagen se imprimirá en todos los materiales a usarse en el voluntariado, tanto los didácticos, como los promocionales, incluidos los post virtuales, alcanzando a camisetas y chamarras que se puedan entregar a los voluntarios, en pro de buscar el sentido de pertenencia anteriormente descrito.

El desarrollo del logotipo, isotipo y slogan deberán reflejar el carácter del voluntariado y al mismo tiempo tener lo necesario para ser atractivo y moderno.

### **FASE 3: Creación del “know how”**

Se crearán los contenidos de los cursos y programas de acompañamiento, para el antes, durante y después de la experiencia del voluntariado.

Con materiales concretos, el “coaching” deja de ser una buena intención para convertirse en una acción.

Luego de los materiales de capacitación, se establecen las herramientas de evaluación, lo cual permite el nivel de avance y comprensión que tiene el voluntario.

Los procesos son parte fundamental de la propuesta, ya que hemos visto que uno de los problemas que existe, es que cada programa en cada país, maneja sus propios procesos. En una metodología de franquicia, los procesos se estandarizan acogiendo las mejores prácticas, sin embargo, flexibilizándose y ajustando a la realidad de la comunidad receptora específica.

Los indicadores de gestión se establecerán a través de herramientas de control y de mejora permanente, bajo los conceptos de calidad total.

#### **FASE 4: Insumos**

Desde los puntos centrales dependiendo de cada región se producirán los insumos necesarios para entregar a los países en sus idiomas respectivos, aplicando conceptos de economía de escala.

Insumo también pueden ser considerados, los capacitadores expertos que, de carecer en alguna región, la matriz podrá proporcionar.

En programas especiales de profesores, se puede crear paralelamente la red de “capacitador de capacitadores”.

#### **FASE 5: Asesoría en la implementación**

Se pondrá especial énfasis en la implementación exitosa del programa en cada uno de los países y regiones. Se han tenido dos momentos en donde se ha logrado ayudar a dos inspectorías con el tema del voluntariado y cómo lograr trabajar con el concejo directivo de las inspectorías para que haya una aceptación del programa.

Se establecerá un cronograma de implementación, con tiempo reales, y por su puesto de iniciará con programas pilotos en lugares emblemáticos o de mayor necesidad.

## Futuras investigaciones sobre este tema

Deseamos complementar esta tesis doctoral, aportando temas que creemos que se pueden realizar en futuras investigaciones y que podrían versar sobre los siguientes temas:

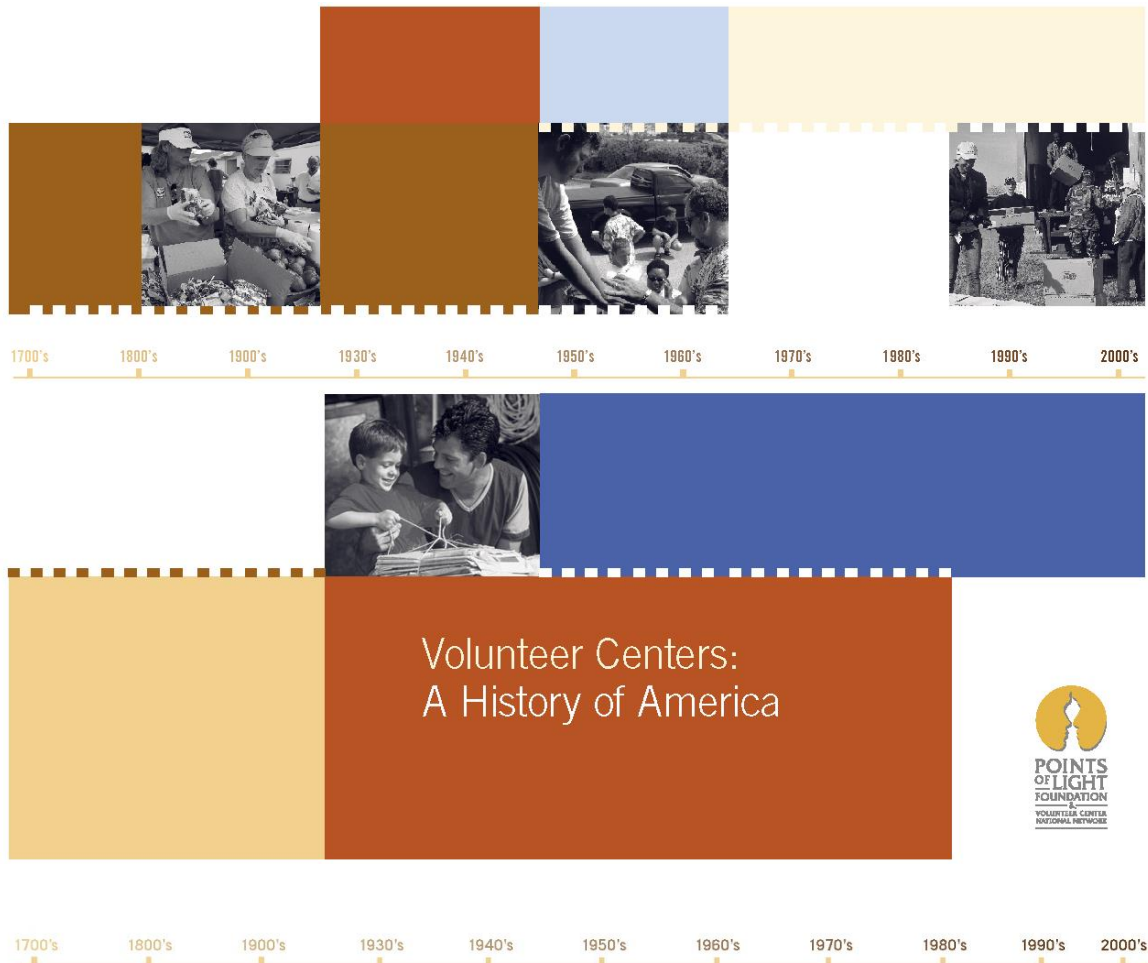
- El voluntariado salesiano, análisis de la efectividad del impacto del mismo desde el punto de vista personal de los beneficiarios que reciben a los voluntarios (un análisis individual).
- El voluntariado salesiano, análisis de la influencia positiva del mismo desde el punto de vista de las comunidades que acogen a los voluntarios (un análisis social general).
- Análisis y caracterización profunda de los jóvenes que se inclinan hacia el voluntariado: síntesis demográfica, social y psicológica del perfil del voluntario.
- Sistemas de comunicación efectiva para transmitir la información, antes, durante y después del voluntariado, propendiendo a la mejora continua de los procesos del voluntariado salesiano.
- Voluntariado salesiano como método de evangelización efectiva en los distintos niveles de participación e involucramiento.
- Hermandad en el voluntariado salesiano: crear redes de voluntarios y exvoluntarios para continuar con la obra.
- ¡Mi familia, mi apoyo!: análisis del entorno familiar antes durante y después, de que el voluntario es enviado a su experiencia, como eje principal del sostenimiento emocional del individuo.
- Modelo programático para un acompañamiento efectivo de un religioso a un voluntario, dentro del año de voluntariado.

- ¡Quiero ayudarte a servir!: compendio de experiencias y recomendaciones prácticas que un voluntario puede hacer a otro
- Proyecto de inserción de voluntarios profesionales al programa salesiano: análisis de factibilidad para crear un programa de participación corto plazo (1 a 3 meses) orientado a personas solas y parejas, adultos sobre los 35 años edad que deseen servir en el voluntariado.



## ANEXOS

## Anexo 1. Historia detallada del Voluntariado en los Estados Unidos



Volunteering has a long and proud history in America. Our roots in service extend all the way back to the first colonies, when volunteers provided for others in times of strife. From the very beginning of our nation, in wartime, times of tragedy and times of need, Americans have banded together to help each other.

Volunteer Centers have long been the link between volunteers and service opportunities. Their history extends back to the first Volunteer Bureau in Minneapolis, MN in 1919. Over the years, the mission of Volunteer Centers has evolved from simply matching volunteers with volunteer opportunities to serving as a comprehensive community resource for positive change.

Volunteer Centers mobilize people and resources to deliver creative solutions to community

problems. By serving as leaders in volunteer recruitment, management, outreach, and community problem solving, Volunteer Centers have become the central agents for creating change within their communities.

The vision of the Volunteer Center National Network is to strengthen the nation by igniting volunteering and social action through Volunteer Centers in local communities. Reaching 170 million people in thousands of cities, this Network connects nearly 2.5 million people with over half a million opportunities to serve annually. Each Volunteer Center is not only defined by its own community - but also as part of a larger, sweeping movement for social change. The future of volunteering calls on us to expand this valuable service to our nation.

## 1700's

1736

Benjamin Franklin began the first volunteer firefighting company.

1775 – 1783

Revolutionary War volunteers organized boycotts of British products and collected funds for the war.

## 1800's

1830's

The Great Awakening leads students to community work through various religious groups.

1857

First university-based YMCA is founded at the University of Michigan.

1861 – 1865

Ladies' Aid Societies are created to make bandages, shirts, towels, bedclothes, uniforms, and tents for the Civil War.

1881

American Red Cross is established by Clara Barton.

1887

First United Way organization is founded in Denver, CO to plan and coordinate local charitable services.

## 1900's

1910

Rotary Club is founded.

1916

Kiwanis Club and Lions Club are founded.

1918

American Association for Community Organizations, the predecessor to the national United Way, is formed.

1919

Bureau of Volunteer Service founded in Minneapolis, MN to mobilize those released from war service, is the first Volunteer Bureau in America.

## 1930's

1930's

Great Depression led to creation of volunteer-based activities including soup kitchens and bread lines.

1932

National Committee on Volunteers is formed to address the overwhelming demands of the Depression.

1933

Civilian Conservation Corps is formed by Franklin D. Roosevelt. Renewing the nation's decimated forests and employing millions of young men, the Conservation Corps planted an estimated 3 million trees between 1933 and 1942.

National Committee on Volunteers becomes an associate group of the National Conference of Social Work, which is charged with addressing the overwhelming demands of society: unemployment, poverty, and the social turmoil of the Great Depression. The group encourages volunteering and sponsors the creation of Volunteer Bureaus.

By the end of the decade, Volunteer Bureaus exist in 28 cities, including St. Louis, Boston, and Indianapolis.

## 1940's

1941

Office of Civilian Defense is formed to organize civilian support for World War II efforts.

National Committee on Volunteers suspends operations due to World War II.

Volunteer Bureaus in 50 cities become part of the newly formed Defense Councils. The Councils help organize, recruit, and train volunteers for wartime programs such as Rationing, Recruiting Offices, USO, Hostesses, War Emergency, Nursery Schools and War Savings.

1943

4,300 civil defense volunteer offices operate nationwide to recruit volunteers for defense-related activities.

1944

Association of Junior Leagues of America and the Community Chests and Councils of America (forerunners of the United Way) jointly finance a study of postwar plans to mobilize volunteers.

1945

The Office of Civilian Defense is disbanded.

The Advisory Committee on Citizen Participation is formed by Community Chests and Councils of America with National Social Welfare Assembly.

## 1950's

1950

Volunteer Bureaus exist in 81 cities across the United States and Canada.

1951

National Association of Volunteer Bureaus is formed, creating a network of volunteer bureaus. It offers training in volunteer management, develops standards of excellence for volunteer programs, and promotes volunteering in local communities.

The first national meeting of Volunteer Bureaus is held in Atlantic City.

## 1960's

1960

The American Association for Volunteer Services Coordinators (AAVSC) is formed.

1961

The Peace Corps is created by President Kennedy.

The Minneapolis Bureau of Volunteer Service hosts the convention of the National Association of Volunteer Bureaus.

1964

The War on Poverty becomes the beginning of several national service programs, including Volunteers in Service to America (VISTA), the Job Corps, the Neighborhood Youth Corps and College Work Study Program.

1965

Michigan Governor George Romney meets with the Michigan State University Jim Tanck Campus Program and sees the potential for volunteering.

1969

President Nixon forms the Cabinet Committee on Voluntary Action, led by George Romney, then Secretary of Housing and Urban Development. The committee's service arm, The Office of Voluntary Action (OVA), conducts a nationwide study of volunteer resources and potential, and then concludes that a national, non-governmental structure is needed for volunteering.

The end of this decade marks the beginning of state-level volunteer offices. Washington State establishes the first Governor's Office of Volunteerism; Michigan and Illinois soon follow suit.

## 1970's

1970

In response to the OVA survey, the National Center for Voluntary Action (NCVA) is established. Henry Ford II chairs the first board of directors; President Nixon is honorary chair.

NCVA launches a major nationwide program to foster the development of Voluntary Action Centers, as local leadership organizations, to help people meet local needs through voluntary efforts. Major financial support comes from the Ford Foundation and the Federal government. The name "Volunteer Bureau" is changed to "Voluntary Action Center" nationally to convey a new image of doing. A national heart-shaped logo is developed and distributed.

1975

AAVSC changes its name to the Association for Administration of Volunteer Services (AAVS).

1976

The National Center for Voluntary Action sponsors the national Congress on Volunteerism and Citizenship in recognition of the Bicentennial of the United States.

1977

Jimmy Carter establishes the Young Adult Conservation Corps (YACC).

The Association of Voluntary Action Scholars (AVAS) and the Association of Volunteer Bureaus (AVB) hold the first collaborative conference. AAVS and AVB join AVAS as co-publishers of VOLUNTEER ADMINISTRATION, the forerunner of the Journal of Volunteer Administration.

1979

The Association for Administration of Volunteer Services (AAVS) changes its name to the Association for Volunteer Administration (AVA).

The National Center for Voluntary Action merges with the National Information Center on Volunteerism in Boulder, CO. Together, they become VOLUNTEER: The National Center for Citizen Involvement.

## 1980's

1983

More than 25 different names for Volunteer Centers are used across the country.

1986

Of the 380 Volunteer Centers that exist, 226 are members of the National Volunteer Center; 115 are internal divisions of the United Way; 90% of all other Centers receive a portion of their funding from United Way; 70% are independent; 20% operate as divisions or programs of a local United Way.

The 380 Volunteer Centers are in 94 of the 100 largest metropolitan areas. Together, they reach roughly 60% of the American population, referring or placing an estimated 500,000 volunteers per year. Volunteer Centers meet in 20 states on a regular basis.

International Volunteer Centers are also expanding rapidly, including 84 in Canada, 290 in Great Britain, 200 in Holland, 35 in France, and Centers in Hong Kong, Japan, Australia.

125 Volunteer Centers attend the annual National Conference.

## 1990's

150 Volunteer Centers are involved in special national demonstration projects, involving national grants from private foundations or government agencies.

**1987**

New York Cares launches the CityCares program model, creating volunteer opportunities geared toward young professionals.

**1989**

President George H.W. Bush creates a three-part strategy to make community service a national policy of the highest priority. He uses the phrase "a thousand points of light" in his speeches to emphasize the need for action.

The Daily Points of Light Award is established.

The Volunteer Center Development Project is proposed by the National Volunteer Center and funded by the W.K. Kellogg Foundation.

**1990**

In response to President Bush's call to action, the Points of Light Foundation is created as an independent, non-partisan, nonprofit organization to encourage and empower the spirit of service.

**1991**

The Points of Light Foundation's Youth Outreach program develops Youth Engaged in Service (YES) Ambassadors, engaging youth in community service.

The Points of Light Foundation merges with the National Volunteer Center.

**1992**

The Partnership for National Service is formed to develop private support for national and community service.

A Kellogg Foundation grant to study family volunteering leads to the creation of the Family Matters program through the Points of Light Foundation, encouraging families to volunteer together.

The President's Community Volunteer

Awards are created, selecting 20 citizens from 3,500 applications to receive awards in a White House ceremony.

The Points of Light Foundation's Seasons of Service campaign encourages episodic service.

CityCares is established as a national umbrella organization to expand the CityCares model of volunteering and provide a national network for sharing resources.

**1993**

Former Michigan Governor George Romney inspires the first national Volunteer Center meeting to develop a common vision to solve social problems. 294 Volunteer Centers meet at 17 regional meetings and one summit meeting.

President Clinton begins AmeriCorps, a national service movement engaging Americans in service to address the nation's most critical problems.

The Awards for Excellence in Community Service are established through the Points of Light Foundation.

6

**1994**

VC 2000: Volunteer Center teams (280 in total) meet nationwide to develop individual community plans that help implement their new shared vision: "to mobilize people and resources to deliver creative solutions to community problems."

**1995**

The first Capacity Builder Institute is held for 30 Volunteer Centers in leadership, collaboration, diversity, and marketing for VC2000.

The first Start-Up Academy is held for 20 communities who are starting Volunteer Centers of the future. They become the models for new Volunteer Centers that incorporate the new vision.

**1996**

The Points of Light Foundation's Connect America partnership is developed.

The Points of Light Foundation's Prudential Youth Leadership Institute is developed to train high school-aged youth to make meaningful, lifelong contributions to their communities.

**1997**

The Partnership for National Service merges with the Points of Light Foundation. Its Service as a Strategy Initiative grants \$2 million in Ford Foundation funding.

The Presidents' Summit for America's Future is held. Presidents Clinton, Bush, Carter and Ford, and First Lady Nancy Reagan (for President Reagan) attend the summit. Thirty governors, 100 mayors, 145 community delegations, and 5,000 concerned citizens also attend.

America's Promise, chaired by Colin Powell, is launched to honor the Five Promises for Children and Youth created during the summit.

**1998**

The Corporation for National and Community Service, the Points of Light Foundation and the Volunteer Center National Network partner on three national service programs: the Retired and Senior Volunteer Program (RSVP), AmeriCorps\*VISTA Literacy Connection, and AmeriCorps Promise Fellows.

The Corporation for National and Community Service joins the Points of Light Foundation as a sponsor of the National Volunteer Conference.

The Points of Light Foundation and Volunteer Centers nationwide form the Points of Light Foundation and the Volunteer Center National Network.

During National Volunteer Week, the Points of Light Foundation and the Volunteer Center National Network launch 1-800-VOLUNTEER, a national toll-free hotline that connects volunteers to service opportunities through their local Volunteer Centers.

**1999**

The Points of Light Foundation partners with the White House Office of National Service to develop an employee volunteer program for all branches of the federal government.

7

## 2000's

---

The National Volunteer Conference has a record-breaking 4,641 attendees for the third anniversary of the Presidents' Summit for America's Future.

In June, VolunteerConnections.org, a national portal that connects volunteers to Volunteer Centers, is launched at the 2000 National Community Service Conference in Orlando by former President George H.W. Bush. This website is in response to a 1999 survey of Volunteer Centers' needs in utilizing technology.

### 2001

The United Nations proclaims 2001 the International Year of the Volunteer. Nearly 1,000 national and international partners participate.

The Points of Light Foundation and the Volunteer Center National Network implement Standards of Excellence to increase the capacity of local Volunteer Centers and the quality of their programs and services by providing a continuum of development and a road map to excellence.

### 2002

The Points of Light Foundation and Annie E. Casey Foundation complete a five-year study on the role of volunteering in low-income communities.

### 2003

VolunteerConnections.org becomes 1-800-Volunteer.org, which enables the Volunteer Center National Network to realize its technology potential, produce a consistent and quality user experience across geographic boundaries, and measure community impact.

### 2004

Through a new strategic plan, the Volunteer Center National Network launches a new vision--"To strengthen the nation by igniting volunteering and social action through Volunteer Centers in local communities."

CityCares changes its name to Hands on Network.

### 2005

The Points of Light Foundation & Volunteer Center National Network crafts with Volunteer Centers an official legal local/national Affiliation Agreement, unifying the programming, governance, and marketing of the Network and the Foundation.

There are more than 360 Volunteer Centers reaching 170 million people in thousands of communities. The Volunteer Center National Network connects more than 2.5 million people with over half a million opportunities to serve. Working in partnership with more than 80,000 organizations, Volunteer Centers work to engage America's future in volunteering.

as of 3/31/05

## Anexo 2. Resolución de la ONU, para nombrar el 5 de diciembre como el “Día Internacional del Voluntario por un Desarrollo Económico y Social”

En el informe del Segundo Comité (A/40/1041) 40/212. Día Internacional del Voluntariado por un Desarrollo Económico y Social.

Naciones Unidas, 19, de febrero de 1986.

La Asamblea General

Tomando nota del Informe del Administrador del Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas en el Programa de Voluntarios de Naciones Unidas y la relevante decisión del Consejo de Gobierno.

Considerando, que el servicio voluntario, incluido el de las Naciones Unidas, está haciendo una importante contribución al desarrollo socioeconómico de actividades.

Reconociendo, la conveniencia de estimular el trabajo de todos los voluntarios, tanto en el campo de organizaciones multilaterales, bilaterales o nacionales, tanto no gubernamentales como de soporte gubernamental, e incentivando a estos voluntarios, muchos de ellos comprometidos en trabajos voluntarios de considerable sacrificio personal.

1. Invita a los gobiernos a celebrar anualmente, el 5 de diciembre un Día Internacional del Voluntario por un Desarrollo Económico y Social, y apremia a tomar medidas para concienciando poner de relieve, la importante contribución del servicio voluntario, estimulando a más personas de todas las clases sociales, para ofrecer sus servicios como voluntarios, tanto en su país como en el extranjero.
2. Invita también a las agencias especializadas, otras organizaciones del sistema de Naciones Unidas y organizaciones no gubernamentales, que propongan adoptar el Servicio Voluntario, beneficiándose de él y comprometiéndose a fomentar actividades para animar una mayor conciencia de la contribución del trabajo hecho por los voluntarios.
3. Solicita, del Secretario General, continuar promoviendo en el medio publicitario el importante papel del Servicio Voluntario.

120 Reunión Plenaria.

17 de diciembre de 1985.

DP/1985/, Chap II.

Official Records of the Economic and Social, 1985, Supplement n° 11 (E/1985/32 and corr. 1), annex I, decision 85/23.

## Anexo 3. Cuestionario de las motivaciones para ser voluntarios extraído del “*Volunteer Functions Inventory*”

### VOLUNTEER FUNCTIONS INVENTORY (VFI)

#### Reference:

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530.

#### Description of Measure:

A 30-item measure of motivations to volunteer. The authors use a functionalist approach to volunteering, examining the functional motives individuals have for choosing to volunteer. The scale is divided into 6 separate functional motives (i.e., factors):

- 1.) Protective Motives – a way of protecting the ego from the difficulties of life.
- 2.) Values – a way to express ones altruistic and humanitarian values.
- 3.) Career – a way to improve career prospects.
- 4.) Social – a way to develop and strengthen social ties.
- 5.) Understanding – a way to gain knowledge, skills, and abilities.
- 6.) Enhancement – a way to help the ego grow and develop.

For each item, respondents are to indicate “How important or accurate each of the 30 possible reasons for volunteering were for you in doing volunteer work.”

Respondents answer each item on a 7-point scale ranging from 1 (not at all important/accurate) to 7 (extremely important/accurate).

#### Abstracts of Selected Related Articles:

Clary, E. G. & Snyder, M. (2002). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8, 156-159.

Why do significant numbers of people engage in the unpaid helping activities known as volunteerism? Drawing on functional theorizing about the reasons, purposes, and motivations underlying human behavior, we have identified six personal and social functions potentially served by volunteering. In addition to developing an inventory to assess these motivational functions, our program of research has explored the role of motivation in the processes of volunteerism, especially decisions about becoming a volunteer in the first place and decisions about continuing to volunteer.

Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58, 447-467.

Community service often involves sustained prosocial actions by individuals. This article focuses on one kind of such actions, volunteerism. Volunteerism involves long-term, planned, prosocial behaviors that benefit strangers, and usually occur in an organizational

setting. A selective review of the literature on the correlates of volunteerism is presented. One part of the review concerns the relationship between dispositional variables and volunteerism; it includes new data from an on-line survey that show significant relationships among personality traits, religiosity, and volunteer activities. The other part concerns how organizational variables, alone and in combination with dispositional variables, are related to volunteerism. A theoretical model of the causes of sustained volunteerism is presented and the practical implications of this model are discussed.

Stukas, A. A., Snyder, M., & Clary, E. G. (2002). The effects of "Mandatory Volunteerism" on intentions to volunteer. *Psychological Science, 10*, 59-64.

Abstract—With the widespread emergence of required community-service programs comes a new opportunity to examine the effects of requirements on future behavioral intentions. To investigate the consequences of such "mandatory volunteerism" programs, we followed students who were required to volunteer in order to graduate from college. Results demonstrated that stronger perceptions of external control eliminated an otherwise positive relation between prior volunteer experience and future intentions to volunteer. A second study experimentally compared mandates and choices to serve and included a premeasured assessment of whether students felt external control was necessary to get them to volunteer. After being required or choosing to serve, students reported their future intentions. Students who initially felt it unlikely that they would freely volunteer had significantly lower intentions after being required to serve than after being given a choice. Those who initially felt more likely to freely volunteer were relatively unaffected by a mandate to serve as compared with a choice. Theoretical and practical implications for understanding the effects of requirements and constraints on intentions and behavior are discussed.

#### Scale

Please indicate how important or accurate each of the 30 possible reasons for volunteering were for you in doing volunteer work.

(1 = not at all important/accurate; 7 = extremely important/accurate.

1. Volunteering can help me to get my foot in the door at a place where I would like to work.	1	2	3	4	5	6	7
2. My friends volunteer.	1	2	3	4	5	6	7
3. I am concerned about those less fortunate than myself.	1	2	3	4	5	6	7
4. People I'm close to want me to volunteer.	1	2	3	4	5	6	7
5. Volunteering makes me feel important.	1	2	3	4	5	6	7
6. People I know share an interest in community service.	1	2	3	4	5	6	7
7. No matter how bad I've been feeling, volunteering helps me to forget about it.	1	2	3	4	5	6	7
8. I am genuinely concerned about the particular group I am serving.	1	2	3	4	5	6	7
9. By volunteering I feel less lonely.	1	2	3	4	5	6	7
10. I can make new contacts that might help my business or career.	1	2	3	4	5	6	7
11. Doing volunteer work relieves me of some of the guilt over being more fortunate than others.	1	2	3	4	5	6	7
12. I can learn more about the cause for which I am working.	1	2	3	4	5	6	7
13. Volunteering increases my self-esteem.	1	2	3	4	5	6	7
14. Volunteering allows me to gain a new perspective on things.	1	2	3	4	5	6	7
15. Volunteering allows me to explore different career options.	1	2	3	4	5	6	7
16. I feel compassion toward people in need.	1	2	3	4	5	6	7
17. Others with whom I am close place a high value on community service.	1	2	3	4	5	6	7
18. Volunteering lets me learn things through direct, hands on experience.	1	2	3	4	5	6	7
19. I feel it is important to help others.	1	2	3	4	5	6	7
20. Volunteering helps me work through by own personal problems.	1	2	3	4	5	6	7
21. Volunteering will help me to succeed in my chosen profession.	1	2	3	4	5	6	7
22. I can do something for a cause that is important to me.	1	2	3	4	5	6	7
23. Volunteering is an important activity to the people I know best.	1	2	3	4	5	6	7
24. Volunteering is a good escape from my own troubles.	1	2	3	4	5	6	7
25. I can learn how to deal with a variety of people.	1	2	3	4	5	6	7
26. Volunteering makes me feel needed.	1	2	3	4	5	6	7
27. Volunteering makes me feel better about myself.	1	2	3	4	5	6	7
28. Volunteering experience will look good on my rsum&	1	2	3	4	5	6	7
29. Volunteering is a way to make new friends.	1	2	3	4	5	6	7
30. I can explore my own strengths.	1	2	3	4	5	6	7

**Scoring:**

Items 7, 9, 11, 20, 24 make up the Protective factor.  
 Items 3, 8, 16, 19, 22 make up the Values factor.  
 Items 1, 10, 15, 21, 28 make up the Career factor.  
 Items 2, 4, 6, 17, 23 make up the Social factor.  
 Items 12, 14, 18, 25, 30 make up the Understanding factor  
 Items 5, 13, 26, 27, 29 make up the Enhancement factor.  
 Scoring is kept at the factor level and kept continuous.

Anexo 4. Copia del artículo del periódico "The Tidings" sobre la experiencia del voluntariado y la historia "Dedos Voluntarios" publicado el 12 de febrero del 2010.

## 'For whom are we doing this job?'

Young Salesian missionaries from Bellflower venture beyond their comfort zone to help poor youth in Latin America.

BY DORIS BENAVIDES  
STAFF WRITER

Miriam Hernandez and Giovanni Garcia were raised by Spanish-speaking parents in working-class Los Angeles neighborhoods, where wealth is hardly the norm, yet most basic needs are covered. It was not until they left California that a different reality struck them.

Both had become involved at an early age in St. Dominic Savio Church's youth ministry, became youth leaders and, after graduating from high school, became lay missionaries — in Latin America.

Garcia spent nine months (August 2008-March 2009) in Guayaquil, Ecuador, at a home/educational center for homeless boys living on the streets. Miriam currently works at an educational project for low-income kids in Tijuana. Both projects are operated by the Salesians of Don Bosco.

Both Garcia and Hernandez are a result of the Salesians' outreach in Bellflower and surrounding communities, with an emphasis on youth ministry. Since 2001, the ministry's director has been Juan Carlos Montenegro, a native Ecuadorian who has a different approach toward catechizing youth.

"Catechism is not only the job of the catechism teacher, but of the community as a whole, by doing simple things such as acknowledging the youth's existence with a greeting when attending Mass, or by attending their functions," he states in his new book, "Intencionalmente Catequistas" (Intentionally Catechized). "It's not about being kindred to be kind, but to love God through young people and to show it by the way we treat them."

Montenegro suggests that, rather than label the activities in which youth are often required to participate for confirmation or First Communion as "service hours," they should be called "apostleship." "In that way we get rid of their feeling of 'having to do it' in order to 'graduate.'"

Such an approach to catechism, he believes, could lead to the formation of missionaries, including visiting the sick, the elderly, hosting multicultural encounters, serving food to the needy and promoting short mission trips — all of which are done at St. Dominic Savio.

"We should show a real intention, a real disposition to help the younger generations find Christ," writes Montenegro. "If we accomplish this, we would not only be shaping honest citizens and good Christians, but disciples and missionaries."

"There will be times when we feel like throwing in the towel," but in the end we have to ask ourselves, "For whom are we doing this job?"

"I saw things I never saw before!" For both Garcia and Hernandez, their initial culture shock gave way to an experience that opened their eyes and hearts.

"Over there you learn what poverty is," 20-year-old Garcia told The Tidings of his ministry in Guayaquil, where he visited neighborhoods several days a week to try and persuade boys on the streets to seek education and a better life. "People who struggle here are really OK. People's garbage here could be someone's treasure there."

It wasn't just the poverty and starvation. Many of the children Garcia saw were physically and sexually abused by relatives or other men. As an escape from reality, many boys inhaled toxic glue, because they had no money to buy drugs. As a result, their lungs were packed with glue, which made it hard to breathe.

"I saw things I never saw before," Garcia noted sadly, adding that he saw the death of three boys during his stay. "One of my kids died in my arms."

But boys are boys, and the soccer ball Garcia carried with him was a perfect ice-breaker when he went out on the streets of Guayaquil in search of boys. Some would agree to stay at the Salesians' Chicos de la Calle (Street Boys) residence, but others, who had no use for following rules, left.

Giovanni Garcia plays with children he assisted at a Salesian-run educational center for street boys in Guayaquil, Ecuador.



• Bellflower, From P. 5P3

become more aware and discerning about what's better for her life. "You get the tools here," she asserted.

The youth group also was a safe haven during the difficult times. What she believed was her close-knit family took a hit when her father left his wife and six children behind when she was 15 years old. The separation led to a family division and financial uncertainty. "It broke my heart," she said.

Hernandez found comfort in sharing and supporting peers who were going through similar circumstances. Years later she attended a Salesian Leaders Youth Congress, where she understood even better the mission of the Salesians of educating younger generations to transform them into agents of change. Eventually, she became a youth counselor.

She spent a year at Centitas College, but felt like something was still missing. She had also tasted the missionary life in previous short mission trips to Miami and Tijuana. Now she pictured herself being in Tijuana and asked God to "put it all together" for her.

When she arrived in Tijuana she thought she would improve her counseling skills, but instead she was asked to support the only teacher at the K-6 one-room transitional school for low-income children. She also helps with office duties at the Salesian Oratory.

The first days were shocking; she said — like the door of poverty was slammed on her face. "Rich are really rich (in Tijuana) and poor are really poor," she noted. Her cell phone did not get a signal at her workplace. The only one she could call was God.

"I learned He is everywhere; in the people

that come to the oratory, in the kids I work with, in the youth, or in the people I see on the streets," she said on a video posted on Savio's Web site.

The 6:30 a.m. group prayer and meditation at the house she shares with other 11 volunteers (Austrian, Czech and Mexican) and eight priests has helped. And having lunch with local Catholic families every day has increased her knowledge of the culture and traditions, which she'd ignored to a certain extent, although being of Mexican descent. She has become more patient, more open-minded, more flexible. "It has been a school of life," she remarked.

When she returns home this summer, she plans to go back to school. "It's a must do," she said. She also wants to get more involved with the Salesians.

Early this month, on a one-week break to visit her family and share her experience with Savio's community, junior high students at the Spanish youth group meeting bombarded her with questions.

"Why do this?" "Do you have any regrets?" "When you end the year, are you going back to school?" "Do you get along with the other volunteers?" "Can you use your cell phone to call or text?"

Hernandez answered as best she could, and her audience appreciated her experience, even if it sounded beyond their own reach.

"It's cool, but I couldn't be away from my family that long," said Shantell Martinez, 16, and her friend Alejandra Palomo, 15.

"I feel a lot of respect for what she's doing, and I kinda do like it because you learn more about God, but then you miss out a lot



Juan Carlos Montenegro (center) is a mentor and a good friend for Miriam Hernandez (left) and Giovanni Garcia and many other youth at St. Dominic Savio, Bellflower.

Garcia, and missionaries from other countries, struggled to understand why. They knew the kids' hours were numbered if they tried to survive living on the streets.

At one point, prior to returning to the U.S. for a short break, Garcia asked the kids what kind of presents they wanted him to bring back. "I thought they were going to ask for an Xbox or a play station, but instead they wanted socks, shoes and shoelaces. I was shocked."

Garcia had prepared at St. Dominic Savio for his Ecuadorian work, taking shorter "mission trips" to New York and Miami where he worked with the Cuban immigrant community. But he had never seen such poverty so close-up.

"I cried a lot," he admitted. "And it was hard to answer some of the boys' questions, such as 'Where was God when my dad raped me?' All I could say was 'I'm sorry' and tried to portray God with my attitude and actions."

Garcia's own background helped prepare him, somewhat at least, for the kids in Guayaquil. His biological mother suffers from schizophrenia and is currently residing in an institution for the mentally disabled. When Garcia was 12, his father married a devout Catholic who raised him, and she has been a positive influence in the young man's life.

In fact, when Garcia became more rebellious and began hanging out with "the wrong crowd," his stepmother dropped him at Savio's Youth Center. There Garcia said he found friends to whom he could relate. Montenegro became his mentor and friend.

"We have a great relationship," Garcia smiled. "I met his family in Ecuador. They're the type of people that never give up on you."

At Savio, Garcia discovered and developed his leadership skills, which his step-

mother, Margarita Camarena, had already noticed. "He just needed a lot of love to help him build his self-esteem," she told The Tidings. "He suffered a lot in his early years, but he gained emotional maturity with his experience in Ecuador and with Juan Carlos' friendship and guidance."

"Now I'm more appreciative of everything I have," said Garcia, who returned with a compelling need to pursue a career as a firefighter. He is now working as an auxiliary firefighter and taking classes at Cypress College.

### Reason and kindness

"Reasoning is one of the most powerful weapons available to youth ministers or catechism teachers," says Montenegro in addressing the "Salesian style" based on reason, religion and kindness. "Youth are intelligent and it is easier to help them and guide them when you explain to them the effects of perseverance, responsibility and of acting responsibly."

"He (Montenegro) is there for me whenever I need his advice," 19-year-old Miriam Hernandez told The Tidings in a phone conversation from her office at the Proyecto Salesiano Tijuana (Tijuana Salesian Project), where she has been on a mission since last August.

Hernandez started attending the Spanish youth group (one of seven youth groups at St. Dominic Savio) at age 11, inspired by an older sister who already attended the meetings where they learned about hot topics such as dating and marriage.

Admitting that on occasions she has made "dumb choices," she said attending the meetings and guiding others has helped her

• Bellflower, P. 5P4

of things," said freshman Nestor Calderon. Sophomore Tony Barrientos thought it was interesting because it's about trying something new. And Maria Carrillo, 15, thought "it's great to help people" like that. But neither of them thought it was an experience for them.

"I'm glad she's doing it," said Giovanni Garcia about her friend Miriam. "You get to do things you never imagined you could do."

"It's just about getting out of your comfort zone," said Hernandez.

"Missions motivate and challenge you to

become a different person," Montenegro told The Tidings. "You live situations that show a reality they are not used to deal with. It's really not a matter or a test to check what we do, but who we are — if we really are who we say we are."

For information about St. Dominic Savio's Youth Ministry call Juan Carlos Montenegro, at (562) 920-7796, ext. 213, email youthministry@saibtdominiccasvio.org or visit www.saibtdominiccasvio.org/youth.



Miriam Hernandez with some of the kids she helps assist at the Proyecto Salesiano Tijuana.

## Anexo 5. Versión en Inglés del Cuestionario



When you gave one year of your life to a volunteer experience, you helped to change the lives of many people including your own. Now, you have the chance to help change the lives of future volunteers. If this survey is in your hands, it means that someone believes that your ideas could improve the quality of the Salesian volunteer program at the worldwide level. The experience that former volunteers have is priceless. In advance, thank you very much for giving us your time to help us to help other young volunteers.

This research seeks to identify the factors that develop emotional intelligence in a volunteer. It is known that emotional intelligence can be of help in the leadership roles a person has and can even be taken as a success factor in the life of whoever develops it. *Emotional Intelligence by Goleman (1998)* is divided into four factors: *Self Awareness*; knowing your feelings and emotions. *Self-Regulation*; knowing how to react to different situations. *Social Awareness*; being aware of what happens around us and understanding what others feel. *Relationship Management*; motivating people so they can achieve common goals, be proactive and accomplish teamwork with others.

Considering the importance of the Salesian Volunteer program in the lives of people who experience it, we wanted to do a research that would help us define the advantages of doing an experience like this for one year. This research has two objectives:

1. Determine if the volunteer experience helps develop the emotional intelligence of the volunteer.
2. Analyze what activities help develop emotional intelligence, so a program can be created to form and accompany the volunteers.

By identifying the factors that develop emotional intelligence in the volunteer program, we can enhance the development of this capability in future volunteers and therefore improve their experience and increase the opportunities to influence their personal and professional life and the society.

This survey will have three stages. The first will help us to understand how the volunteer program was for the volunteers: its structure, type of service and community life. For whoever answers the survey this stage will help conduct a retrospective look at their experience, and for the researchers will help to put into context the volunteer experience. The second stage will examine the perception of whether or not there was an increase of emotional intelligence thanks to the experience. Finally, the third stage will help define the characteristics of people who have experienced the Salesian volunteer program.

In appreciation for the time you have given us, if you provide an email we promise to send the overall results of this research. There will be no names or personal information of respondents to protect the anonymity and confidentiality of individuals. Also at the end you will be asked whether you will be willing to serve as a consultant in the future of this project if necessary. Once again, I appreciate all your support and collaboration.

Sincerely,

Juan Carlos Montenegro  
Salesian Delegate for Mission Animation in the Western USA  
Doctorate student at the Pontifical University of Comillas in Madrid

**NOTE: Please make sure that you have at least 20 minutes to respond the questions. This survey does not have auto save, you have to do it all at once.**

## Basic info

---

Age

Gender

- Male  
 Female
- 

Marital status

- Single  
 Married  
 Divorced  
 Widowed  
 Cohabiting  
 Religious/consecrated
- 

Nationality

Other :

Education level completed

Mother tongue

Place (country) where you experienced your volunteer

Year in which you served as volunteer (Example 1976)

Service time in months

## Retrospective analysis of the experience

---

When you hear Salesian Volunteer what is the first thing that comes to your mind?

What motivated you to do this experience?

What kind of service / work you performed in your volunteer experience?

What was the activity you like the most in your volunteer experience?

What was the hardest thing you had to experienced as a volunteer?

Who did you live with when you were a volunteer? Example: Other volunteers, Salesian community, etc.

Others :

Where did you live when you were a volunteer? Example: volunteers house, Salesian community, orphanage, etc.

What are the benefits you gained from your volunteer experience?

What was the most difficult stage in your volunteer experience?

- Before the volunteer experience
  - During your volunteer experience
  - After the volunteer experience
-

**Why?**

---

**What did you do in a typical day as a volunteer? (Schedule, work you performed...)**

---

**Are the expectations you had before doing to the volunteer experience have been met?**

- Yes
- No

---

**If the answer is no. Why they were not met?**

---

**Did you get enough support during the volunteer experience?**

- Yes
- No

---

**How would you have liked to be supported?**

---

**Who supported you?**

- The community that sent you
- The community that welcomed you
- A Salesian
- A volunteer
- Other - specify

Other - specify :

---

**What made you feel supported?**

---

**What do you miss the most of your volunteer experience?**

---

**The volunteer experience that you did has helped you in the work that you do today?**

- Yes
  - No
-

**How?**

---

**Why? What did we missed?**

---

**What type of work do you do now?**

---

**Has the volunteer experience helped in the development of your sacramental life?**

- Yes
- No

---

**How?**

---

**Why? What did we missed?**

---

**To finish this section, has the volunteer experience helped in the development of your spiritual life?**

- Yes
- No

---

**How?**

---

**Why? What did we missed?**

# Self Awareness

The volunteer experience helped you to ....

Increase your self awareness (who you are, where you come from, where you go...)



Increase the awareness of your emotions (what you feel, why you feel, how you react ...)



Increase confidence in yourself (believe in yourself, trust in your abilities ...)



What were the moments within the volunteer experience that fostered your self awareness?

	No importance	Little importance	Quite important	Very important
Moments of prayers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accompaniment by a Salesian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coexistence with other volunteers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Living with the Salesian community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relationship with people served	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volunteer Formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Please give us any other moment not listed in the question before that you believe has helped you to develop your self-awareness?

# Regarding your Self Regulation

The volunteer experience helped you to ...

know how to control yourself (being less aggressive, think before doing things, etc.)



Be more diligent (comply well with responsibilities)



Be more adaptable (be able to accommodate to changes and be more flexible)



have more initiative (do things before you are asked ...)



Be motivated to accomplish things (motivation that leads us to meet objectives ...)



Which were the circumstances in your volunteer experience that helped increase your self regulation?

	No importance	Little importance	Quite important	Very important
Working with the people I served	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Community Life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problems that I solved	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teamwork with other volunteers and coolaborators	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal Project of Life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Please give us any other moment not listed in the question before that you believe has helped you to develop your self-regulation?

# Social Knowledge

The volunteer experience helped you to ...

---

Have more empathy for others (you are able to understand other peoples feelings ...)



Care for those in most need (You are willing to help when is needed...)



Be skilled knowing people you work with (you know how your co-workers are...)



What were the moments within the volunteering experience that fostered your social conscience?

	No importance	Little importance	Quite important	Very important
Working with people I served	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Working with other volunteers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The environment where I lived	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volunteers formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Please give us any other moment not listed in the question before that you believe has helped you to develop your social conscience?

# With respect to your relationship management

The volunteer experience helped you to ...

Develop skills to help others grow (be a good friend, counselor, teacher, therapist...)



Have a greater influence on others (your opinions are heard, valued and welcomed ...)



Improve your communication skills (you find it easier to present your ideas to other people ...)



Knowing how to manage conflicts (You stay calm when there are problems, not react ...)



Improve your leadership skills (know how to motivate, listen, guide, follow ...)



Becoming catalyst (person who can start new things ...)



Be a person who can create network (you have ability to get along with people with whom you work ...)



Know how to teamwork and collaborate (you know how to participate when team work ...)



**What were the moments within the volunteering experience that fostered Relationship management?**

	No importance	Little importance	Quite important	Very important
work with people I served	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Work with other volunteers and collaborators	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Community Life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accompaniment by a Salesian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informal relationships	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Please give us any other moment not listed in the question before that you believe has helped you to develop fostered relationships management?**

## To finished

---

Would you please share with us a story that happened before, during or after your volunteer experience that has helped you develop emotional intelligence (The art of knowing yourself deeper, how to react based on your control emotions, knowing the environment that you are in or how to manage relationships).

---

Please share with us anything that you would like us to know about your volunteer experience

# Additional Information

If you would like to receive a copy of the results of this study please provide the following information: (no personal information will be send with the results)

---

**Would you like to provide to us your name and email so we can send you the general results from this research?**

- Yes  
 No

---

**Name**

---

**Email**

---

**Please confirm your email**

---

**Would you like to become a consultant for this study in case is necessary? Is the answer is positive, we could contact you if we see the need to do further research some specific topic.**

- Yes  
 No

## Anexo 6. Versión en Español del Cuestionario



Cuando entregaste un año de tu vida a la experiencia del voluntariado, ayudaste a cambiar la vida de muchas personas incluyendo la tuya. Ahora tienes la oportunidad de ayudar a cambiar la vida de los futuros voluntarios. Si esta encuesta se encuentra en tus manos, quiere decir que alguien ha considerado que tus ideas podrían mejorar la calidad del Programa del Voluntariado Salesiano a nivel mundial. La experiencia que tienen los ex voluntarios es algo que no tiene precio. De antemano muchas gracias por prestarnos tu tiempo para ayudarnos a ayudar a otros jóvenes.

Esta investigación intenta identificar los factores que desarrollan la inteligencia emocional en un voluntario. Se sabe que la inteligencia emocional puede ayudar en el liderazgo que ejerce una persona e inclusive puede tomarse como un factor de éxito en la vida de quien lo desarrolla. La inteligencia emocional según Goleman (1998) se divide en cuatro factores: El conocerse a uno mismo, sus sentimientos y emociones. El manejar las emociones, la forma de reaccionar frente a diferentes situaciones. El conocer el ambiente, estar atento a lo que pasa a nuestro alrededor, entender lo que otra gente siente. El manejo de relaciones, el motivar a la gente para que puedan alcanzar objetivos comunes, el ser emprendedor, trabajar en equipo entre otras.

Considerando la importancia que tiene el Voluntariado Salesiano en la vida de las personas que lo experimentan, hemos querido realizar una investigación que nos ayude a definir las ventajas de realizar una experiencia por un año. Esta investigación tiene dos objetivos:

- 1.- Determinar si una experiencia de voluntariado ayuda a desarrollar la inteligencia emocional del voluntario.
- 2.- Analizar cuáles son las actividades que contribuyen a desarrollar la inteligencia emocional, de esta manera poder crear procesos de formación que faciliten o acompañen este desarrollo.

Al identificar los factores que desarrollan la inteligencia emocional dentro del voluntariado podremos potenciar el despliegue de esta capacidad en los futuros voluntarios y por ende mejorar su experiencia y aumentar las oportunidades de influir en su vida personal, profesional y en la sociedad.

La encuesta tendrá tres momentos, el primero nos ayudará a conocer como fue el voluntariado, su estructura, tipo de servicio, comunidad, para quien contesta la encuesta le ayudará hacer una retro inspección de la experiencia y para los investigadores ayudará a poner en contexto la experiencia del voluntariado. El segundo momento analizará la percepción de si hubo o no un incremento de la inteligencia emocional gracias a la experiencia del voluntariado misionero salesiano y el tercero ayudará a definir las características de las personas que han realizado el programa de voluntariado Salesiano.

En agradecimiento por el tiempo que nos han prestado si nos facilitan un correo electrónico nos comprometemos a enviar los resultados generales de esta investigación. No se enviarán nombres ni información personal de los encuestados para proteger el anonimato y confidencialidad. También al final se preguntará si el encuestado está dispuesto a servir como consultor a futuro en el caso que sea necesario. De antemano les agradezco todo su apoyo y colaboración.

Atentamente,

**Juan Carlos Montenegro**

Delegado de la Animación Misionera en el Oeste de USA

Estudiante de la Escuela de Doctorado en la Universidad Pontificia de Comillas en Madrid

### **NOTA:**

Por favor tome en cuenta que necesitará más o menos 20 minutos para responder la encuesta, si la encuesta no se hace de seguido, existen problemas al enviar las respuestas.

# Información Básica

---

## Edad

## Género

- Masculino  
 Femenino

## Estado civil

- Soltero / a  
 Casado / a  
 Divorciado / a  
 Viudo / a  
 En pareja  
 Religioso/Consagrado

## Nacionalidad

Otra

## Nivel educativo completo

## Lengua materna

## Lugar (país) realizaste donde el voluntariado

## Año en el que se realizó el voluntariado (Ej. 1976)

## Tiempo de servicio en meses

## Análisis retrospectivo de la experiencia

---

¿Cuándo escuchas Voluntariado Salesiano, qué es lo primero que se te viene a la mente?

¿Qué motivos te impulsaron a realizar el voluntariado?

¿Qué tipo de servicio/trabajo realizaste en tu experiencia de voluntariado?

¿Cuál fue la actividad que más te gusto de tu voluntariado?

¿Qué fue lo más difícil que tuviste que experimentar como voluntario?

¿Con quién viviste cuando estabas de voluntario? Ej. Otros voluntarios, comunidad Salesiana, etc.

Otros

¿En dónde viviste cuando estabas de voluntarios? Ej. Casa de voluntarios, albergue, comunidad Salesiana, etc.

¿Cuáles son los beneficios que obtuviste en tu voluntariado?

¿Cuál fue la etapa más difícil de tu experiencia de voluntario?

- Antes de ir al voluntariado
- Durante el voluntariado
- Al Regresar del voluntariado

Por qué?

Por favor, describe cómo era un día normal en tu voluntariado (Horario, trabajo realizado...)

¿Las expectativas que tenías antes de irte de voluntariado fueron satisfechas?

- Sí  
 No

Si, la respuesta es no. ¿Por qué no fueron satisfechas?

¿Tuviste suficiente apoyo durante la experiencia de voluntariado?

- Sí  
 No

¿Cómo te hubiera gustado que te apoyen?

¿Quién te apoyo?

- La comunidad que te envió  
 La comunidad que te recibió  
 Un Salesiano  
 Un Voluntario  
 Otros - especifique

Otros - especifique

¿Qué te hizo sentirte apoyado?

¿Qué es lo que más añoras de la experiencia del voluntariado?

A tú modo de ver, ¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas hoy en día?

- Sí  
 No

¿Cómo?

¿Por qué? ¿Qué falto?

¿Qué tipo de actividad laboral desarrollas?

¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?

- Sí
- No

¿Cómo?

¿Por qué? ¿Qué falto?

Para terminar esta sección ¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida espiritual?

- Sí
- No

¿Cómo?

¿Por qué? ¿Qué falto?

# Autoconocimiento

La experiencia de voluntariado te ayudó a ....

Aumentar el conocimiento de ti mismo (quién eres, de dónde vienes, a dónde vas...)



Aumentar el conocimiento de tus emociones (qué sientes, por qué lo sientes, cómo reaccionas ...)



Incrementar la confianza en ti mismo (más seguro de ti, confiar más en tus capacidades ...)



¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu autoconocimiento?

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante
Momentos de oración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompañamiento de un Salesiano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convivencia con otros voluntarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vivir con la comunidad Salesiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación con los destinatarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor danos otro momento que tú pienses te ayudó a formar tu auto conocimiento y no está en la lista anterior.

# Con respecto a tu comportamiento

La experiencia del voluntariado te ayudó a ...

Saber controlarte más a ti mismo (ser menos agresivo, pensar antes de hacer las cosas, etc.)



Ser más diligente (cumplir bien las responsabilidades)



Ser más adaptable (poder acomodarse a cambios o ser más flexible...)



Tener más iniciativa (hacer las cosas antes que te pregunten ...)



Estar más motivado a lograr algo (motivación que nos lleva a cumplir con objetivos...)



¿Cuáles fueron las circunstancias dentro de la experiencia del voluntariado que te ayudaron a incrementar la conciencia de tu comportamiento?

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante
Trabajo con los destinatarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vida Comunitaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas que tuve que resolver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo en equipo con voluntarios y colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proyecto de vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor danos otro momento que tú pienses te ayudó a formar la conciencia de tu comportamiento y no está en la lista anterior.

# Conocimiento Social

La experiencia del voluntariado te ayudó a...

Tener más empatía con otras personas (te das cuenta de lo que otras personas están sintiendo...)



Preocuparte más por las personas necesitadas (estás más dispuesto a ayudar en el caso que sea necesario...)



Ser más hábil conociendo a las personas con quien trabajas (sabes cómo son tus compañeros de trabajo...)



¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu conciencia social?

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante
El trabajo con los destinatarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo con otros voluntarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El ambiente donde vivía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La formación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor danos otro momento que tú pienses te ayudó a formar tu conciencia social y no está en la lista anterior.

# Con respecto al comportamiento con otras personas

La experiencia del voluntariado te ayudó a...

Desarrollar habilidades para ayudar a que otros crezcan (buen amigo, consejero, profesor, terapeuta...)



Tener una mayor influencia sobre otras personas (tus opiniones son escuchadas, valoradas y acogidas...)



Mejorar tus habilidades de comunicación (te resulta más fácil presentar tus ideas a otras personas...)



Saber manejar conflictos (te mantienes calmado cuando hay problemas, no reaccionas...)



Mejorar tus habilidades como líder (sabes motivar, escuchar, guiar, seguir ordenes...)



Convertirte en un catalizador de proyectos (persona que puede empezar cosas nuevas...)



Ser una persona que puede crear redes de trabajo (tienes la habilidad de llevarte bien con las personas con quien trabajas...)



Saber cómo trabajar en equipo y colaborar (sabes participar cuando trabajas en equipo...)



**¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron el conocimiento del comportamiento con otras personas?**

	Sin importancia	Poco importante	Importante	Muy importante
Trabajo con los destinatarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo con otros voluntarios y colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vida comunitaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompañamiento de un Salesiano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaciones informales (amistades fuera de la misión)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Por favor danos otro momento que tú pienses te ayudó a formar el conocimiento de otras personas y no está en la lista anterior.**

## Para terminar

---

Podrías contarnos alguna anécdota sucedida antes, durante o después del voluntariado que te haya ayudado a desarrollar la inteligencia emocional. (Conocimiento de ti mismo, manejo de tus sentimientos, conocimiento del ambiente o manejo de relaciones)

---

Añade libremente cualquier comentario que te gustaría compartir con nosotros sobre el Voluntariado Salesiano

# Información Adicional

En el caso que te gustaría recibir una copia de los resultados de este estudio por favor indicar la siguiente información: (ninguna información personal será enviada en los resultados)

---

¿Te gustaría darnos tu nombre y correo electrónico para enviarte los resultados generales de esta investigación?

- Si
- No

---

Nombre

---

Correo electrónico

---

Por favor confirma tu correo electrónico

---

En el caso fuese necesario, ¿te gustaría ser consultor en este estudio? Si, la respuesta es positiva podríamos contactarte en el caso que tengamos que profundizar en algún tema específico sobre el voluntariado.

- Si
- No

Anexo 6. Resumen preliminar de los datos extraídos de la encuesta y enviados a los responsables del departamento del voluntariado en los diferentes países participantes, como muestra de agradecimiento a su colaboración



## Voluntariado Salesiano

Mayo 2016

**Hernán Cordero primer voluntario Ecuatoriano en Africa 1991**

**Autor: Juan Carlos Montenegro**

### Antecedentes

Este es el resumen ejecutivo de una investigación a nivel mundial que se llevó a cabo con los ex voluntarios Salesianos. Se realizó un cuestionario a 425 personas de 28 diferentes países, estas personas sirvieron en 66 países desde 1980 hasta el 2015, lo que nos da una excelente muestra que representa el voluntariado Salesiano a nivel mundial.

En las siguientes páginas se hablará de los puntos más relevantes encontrados en esta investigación. Más aún, existen otros detalles importantísimos que por cuestión de tiempo y espacio no se ha incluido en esta narrativa, estos detalles podrán ser leídos cuando se termine el documento final, el cual es parte del estudio para la obtención del Doctorado de la Universidad Comillas, en Madrid España.

Para realizar esta investigación se contó con el apoyo de los departamentos Salesianos a nivel mundial de Animación Misionera y Pastoral Juvenil, cabe mencionar la activa participación del P. Martín Lazarte quién ha sido un eje fundamental en la recolección de datos. Esperamos disfruten esta lectura que nos abre las puertas al conocimiento de quiénes son los voluntarios Salesianos en la congregación y cómo podemos acompañarlos en su experiencia vocacional.

**En esta investigación se contestarán a preguntas como:**

- ¿Quiénes son los voluntarios?
- ¿De dónde vienen?
- ¿Cuáles son sus dificultades?
- ¿Cuál es sus necesidades de formación?
- ¿Qué han ganado de esta experiencia de voluntariado?
- ... !y más!



Jaqueline Domezi - Angola 2009

## El Voluntario

En su mayoría son personas de 18 a 24 años que están en un momento de transición en la vida, bien han terminado la escuela secundaria o la universidad y están buscando dar un año de su vida por: un sentido de solidaridad (31.7%), un sentido de religiosidad (22.2%), por incrementar su conocimiento para obtener diferentes objetivos a futuro (20.1%), por un llamado vocacional que les mueve a ver si la vida consagrada es algo para ellos (10%) o simplemente porque se sintieron emocionados cuando escucharon una conferencia de un misionero y esto les empujó a tomar la decisión (10%), lo que se conoce como decisiones de impulso.

Cualquiera que sea la motivación que les ha llevado a tomar la decisión de unirse al voluntariado Salesiano, los beneficios que adquieren son impresionantes. Al finalizar el voluntariado los participantes: se conocen más a sí mismos, han desarrollado la autogestión, han desarrollado habilidades que les ayuda a conocer el ambiente donde se encuentran y por ende a mejorar las habilidades interpersonales como intrapersonales. Tienen una mejor relación con Dios y han adquirido nuevas habilidades organizacionales que les servirá para el resto de la vida. En la investigación el 93.4% de las personas que respondieron el cuestionario aseguran que la experiencia del voluntariado les ha ayudado en el trabajo que desempeñan hoy en día. El 69.9% de los ex voluntarios tienen un título universitario.

Pero, si bien esta experiencia tiene resultados positivos para sus participantes, hay que tomar en cuenta que también tiene sus momentos de dificultad, que hoy entendemos ayudan al crecimiento del voluntario. Si no hay confrontación o dificultad, es más difícil que haya crecimiento. Los voluntarios tienen que acostumbrarse a un nuevo ritmo de vida: a vivir en una comunidad que no pertenece a su familia, a tener un horario que hay que seguir, a tratar con diferentes personalidades, entre otras. Sin tomar en cuenta todo el choque cultural que se produce cuando una persona sale de su zona de confort: otra cultura, un nuevo apostolado, enfermedades a las que no están acostumbrados, otro idioma, actividades diferentes, gente diferente, etc. Todo estos “retos” hacen que el voluntariado sea una experiencia enriquecedora.

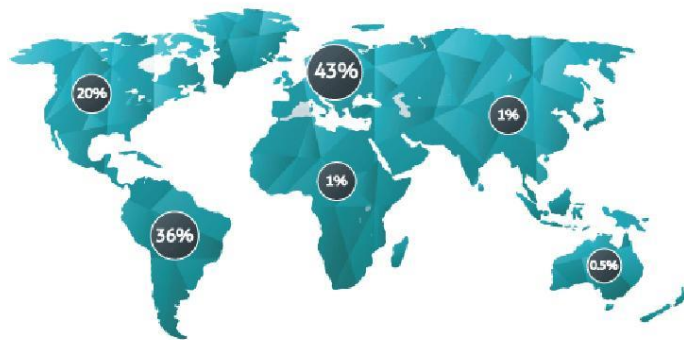
Tomando en cuenta que el voluntario deja tantas cosas atrás por dar un servicio a la comunidad, nos deberíamos preguntar: ¿Son los



Francesco Prior - Angola 2004

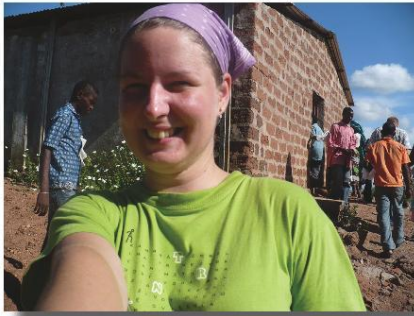
voluntarios nuestros destinatarios? O ¿simplemente son personas que vienen a “trabajar-servir” para nosotros? Esta pregunta podría cambiar la percepción de como vemos al voluntariado a nivel mundial y podría ayudar a tomar decisiones administrativas y de acompañamiento para mejor ayudar al voluntario.

Si tomamos en cuenta que los voluntarios son nuestros destinatarios, en la investigación se pregunta si la experiencia del voluntariado les ha ayudado a crecer espiritualmente y tenemos un 7.5% de personas que no sienten que han crecido espiritualmente, esto se da por varios motivos entre los cuales tenemos:



Lugares de donde vienen los voluntarios

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO



Katerina Mork - Angola 2009

que no se sintieron bien acompañados, había mucho trabajo y poco tiempo de reflexión, no veían buenos ejemplos de espiritualidad sana, entre otros.

Otro pregunta fue si la experiencia del voluntariado les había ayudado a crecer en su vida sacramental, encontrando que un 19.8% no sienten haber crecido. Uno de los voluntarios nos comenta: “era bastante feo ver los juegos internos entre las hermanas y los hermanos. Casi pierdo mi fe viendo cómo trabaja la iglesia desde adentro, no había transparencia en el trabajo y como utilizaban los fondos. No había una buena atmosfera entre los voluntarios. Las hermanas no invirtieron tiempo en crear un buen equipo de trabajo”, este es un caso que, lo más seguro, se podría haber corregido con comunicación, confrontando estas percepciones. Por otro lado se puede percibir que por parte de las personas que contestaron esta pregunta no existe un entendimiento claro de lo que es un sacramento.

Hoy en día en la sociedad que vivimos en donde los jóvenes buscan una satisfacción inmediata a sus necesidades, la experiencia del

voluntariado puede ser una herramienta de evangelización, en donde los jóvenes voluntarios aprenden a vivir la vida de una manera contra-cultural, de una manera que les ayudará en cualquier lugar o trabajo que el futuro les depara.

Una de las cosas que llama la atención de estas respuestas es que algunos participantes no son católicos, más aún es imprescindible que si una persona va a vivir en una comunidad de religiosos y va a trabajar con “nuestros” destinatarios, ellos tengan que “asumirse” a las reglas de la comunidad, que no son muchas pero que hacen la diferencia, cuando un voluntario es parte de las oraciones y los días de recolección y de las comidas comunitarias. Hay algo que cambia en ellos como lo expresa este ex voluntario “... mi experiencia me enseñó qué importante es mi fe y cómo no debería reprimirla y celebrar que soy un hijo de Dios. Esta experiencia me ayudó a entender lo que significa ser un Salesiano, anteriormente

yo decía yo era Salesiano pero no Católico. Pero ahora entiendo que sin la iglesia no hay una Salesianidad, me ayudó a entender la visión de Don Bosco lo que me ayudó a darme completamente a los jóvenes y me ha motivado para la vida”.

Con esto no estamos diciendo que nos volvamos una organización excluyente sino que el voluntario sepa claramente cuáles son los requisitos y expectativas que se tiene dentro de la organización. Un buen número de voluntarios han tenido problemas ya que no tenían claro cuáles eran las expectativas antes de empezar el voluntariado, un buen número de ellos han expresado que tenían una “incertidumbre” sobre lo que les deparaba el futuro como voluntarios.

En definitiva el voluntariado es una experiencia que potencia al individuo a salir de su zona de confort. De ser una persona que vive una “vida normal” a convertirse en un “referente” en donde los destinatarios le ven como la persona encargada, en donde debe preocuparse por otros seres humanos como es el



Lugares donde han servido los voluntarios.

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO

caso de los voluntarios que trabajan en orfanatos o internados, en donde el valor de la responsabilidad y cumplimiento crece cuando son profesores y tienen que preparar clases para sus estudiantes, o cuando aprenden a manejar grupos juveniles cuando sirven en parroquias y centros juveniles, o cuando tienen que aprender a tener paciencia mientras ayudan a los chicos de la calle. En fin, cualquiera que sea su responsabilidad obliga a que los participantes desarrollen habilidades que muy probablemente no sabían que las tenían.

Habilidades que muy probablemente nunca podrían ser desarrolladas, en un mundo donde normalmente no se confía en ellos y que al llegar al voluntariado Salesiano encuentran un espacio y la confianza necesaria para poner a prueba y desarrollar estas habilidades. Este cúmulo de experiencias y sentimientos hace que una persona se desarrolle como un buen ciudadano y un excelente cristiano. Después de todo lo enunciado se podría decir que la experiencia del voluntariado forma líderes para la sociedad.



Cat and Dianna - Ciudad Juarez 2014



Tony Barrientos - San Francisco 2014

**El Voluntario y su formación**

Si bien cada programa de voluntariado busca impartir la mejor formación posible, como por ejemplo es el caso de Eslovaquia y la Republica Checa que tienen un año de formación antes de realizar la experiencia. La investigación nos ha arrojado algunos datos que son importantes tomarlos en cuenta para las futuras formaciones, estos nuevos temas de formación que se han encontrado podrían ayudar a que el voluntario tenga una menor dificultad durante la experiencia.

Estas propuestas de temas de formación se obtuvieron de la siguiente manera: se preguntó al ex voluntario cuales fueron las cosas más difíciles que tuvieron que vivir en la experiencia a lo cual respondieron lo que pueden ver en el siguiente cuadro.

Estos son unos ejemplos de las dificultades que los voluntarios han encontrado y la forma de ayudarles a través de la formación. Se tiene muy claro que esto no quitará las dificultades que los voluntarios encuen-

**Dificultades vs Formación**

Dificultades	Formación
Vida Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Claras expectativas sobre lo que se espera de un voluntario en la comunidad</li> <li>✓ Principios básicos de Vida de Fe</li> </ul>
Problemas con SDBs, FMAs e individuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas para una comunicación efectiva</li> <li>✓ Manejo de conflictos</li> </ul>
Cambio de cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curso de inculturación</li> <li>✓ Cursos básicos del idioma</li> <li>✓ Curso básico de organización</li> </ul>
Apostolado – Trabajo con jóvenes y niños	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descripción de trabajo</li> <li>✓ Como trabajar con niños y jóvenes difíciles</li> </ul>
Nostalgia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como lidiar con uno mismo cuando extrañamos a la familia</li> </ul>
Soledad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como lidiar con uno mismo cuando nos sentimos solos</li> </ul>

tran, y esta no es la intención. Lo que se busca con esta formación es darles más herramientas a los voluntarios para que sepan manejar estos sentimientos. Otro tema sumamente importante que se debería formar a los voluntarios es sobre inteligencia emocional. Se debe enseñar a los voluntarios a ser: autos críticos, a saber cómo reflexionar, a saber cómo meditar en las oraciones de la mañana, a saber cómo escuchar y estar presente a la realidad.

La formación ayudará al crecimiento del voluntario y por ende a una mejor ejecución de las labores que tiene

que realizar. Si tenemos voluntarios bien formados, la eficiencia será mayor. Cabe recalcar que habrá individuos, que aunque estén bien formados, todavía tendrán problemas, y esto es algo que hay que tener presente para no decepcionarnos de este proceso.

Estos problemas se pueden traducir en aparentes “fracasos”, cuando un voluntario, por cualquier razón que sea, necesita salir de la misión, también hay un crecimiento. Esto nos expresa una ex voluntaria que tuvo que terminar su experiencia antes de lo acordado ya que no se sentía realizada: “... la experiencia del

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO

voluntariado me llevo a buscar ayuda terapéutica y así poder aprender a saber quien soy, me enseñó a ser tolerante y respetar a otros. Aprendí a ser más consciente y empática”

Un factor importante o transversal en todo esto es el acompañamiento que se da a los voluntarios antes, durante y después de la experiencia sin importar de los resultados que se obtengan. Esto es lo que nos expresa una ex voluntaria “Pese al apoyo del P. Eduardo no siempre remplazaba la palabra de una madre

y un abrazo para decirme que todo está bien”. Lo más importante en esta frase es que la voluntaria sabía que el P. Eduardo estaba allí para lo que ella necesitara. El acompañamiento es un proceso en donde se ayuda a que el voluntario tenga la responsabilidad de sus decisiones y que sepa tomarlas cuando es adecuado, así la decisión sea salir de la misión o hablar con algún hermano con el que no hay una buena relación al momento. Existe una diferencia grande cuando un voluntario está acompañado y cuando no lo está.



P. Lazarte acompañando a los voluntarios de Angola.

### El Salesiano elemeto clave

¡La clave del éxito en la experiencia del antes, durante y después del voluntariado es la comunidad Salesiana y sus miembros! A través de la investigación se han analizado cuales son los factores importantes del acompañamiento y cómo el Salesiano puede incidir en la vida de los voluntarios.

En sí, el programa de voluntariado tiene muchas causas y efectos. A las personas que respondieron el cuestionario se les preguntó cuál fue

la experiencia más difícil durante todo el proceso de voluntariado, es decir el antes, durante y después. Aquí presentamos algo que compartió con nosotros un ex voluntario: “Todas las etapas en realidad. El tomar la decisión de ir y que mis hermanos me pidieran que no fuera... El estar allá y no tener con quien llorar y desahogar los problemas o simplemente la soledad de no estar en casa.... Y al regresar, extrañar todo ese estilo de vida y sentirme inútil porque aquí no iba a la chacra (lugar de siembra de los indígenas) y no había niñas que

me iban a buscar, porque no podía dormir sin dejar mi luz prendida...” En la pregunta se denota una negatividad, pero si esto lo ponemos en positivo se podría decir que “Realmente difícil como tal no fue ninguna de las tres etapas. Cada cual tuvo algún aspecto crítico y al que tuve que prestar especial atención. Señalo la segundo pero no por complicada, sino porque realmente fue clave para mi vida. Señalo difícil como crítica o afortunada por los efectos que tuvo”.

Como podemos ver el voluntariado

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO



Misa de envío voluntariado de San Francisco 2015

es una experiencia de vida que te saca de la normalidad del diario vivir, que desarrolla una nueva visión basada en una realidad desconocida por el individuo y que al mismo tiempo le ha recibido con los brazos abiertos y le ha dado la oportunidad de encontrarse a sí mismo, es un proceso de transformación, que sumado a un buen acompañamiento conlleva a un crecimiento humano.

A continuación hablaremos de las dificultades que tienen los participantes en un proceso de voluntariado, para su mejor análisis se ha dividido a la experiencia del voluntariado en tres etapas: antes, durante y después.

### Antes de la experiencia

El 12.9% de las personas que respondieron al cuestionario expresan las dificultades que han tenido en este periodo de la experiencia. Se puede focalizar en las siguientes: las incertidumbres de ir a un nuevo lugar, el ser entendido por parte de la familia, saber si el trabajo que se realizará ayudará a otras personas, y por último la dificultad en tomar una decisión.

Se ve que la incertidumbre es la principal dificultad “El acostumbrarme a otra ciudad y el no saber a lo que me enfrentaba, ya que jamás antes había salido de mi casa por más de un par de horas”, “Tenía una enorme incertidumbre y los sentimientos a flor de piel. Difícil en cuanto a la emoción de la partida”. Toda esta incertidumbre puede ser disminuida si existe una persona que le acompañe al voluntario en esta etapa, esta persona puede escuchar las emociones y al mismo tiempo dar algún tipo de luz que guíe al voluntario.

El segundo más importante es el no sentirse entendido por parte de la familia “porque no contaba con el permiso de mi padre, pero con conversaciones del Director de mi comunidad y las oraciones fueron lo que me permitió ir”. He aquí un ejemplo de cómo un acompañamiento puede ayudar en la toma de decisiones. Podemos ver que el voluntario tenía el acompañamiento del Director y la comunidad, un ejemplo palpable del poder de esta práctica.

Hay que tomar en cuenta que si los voluntarios vienen de un proceso de pastoral juvenil, muchas de estas dificultades serían más fáciles de contrarrestarlas, ya que las perso-



Futuros voluntarios Españoles 2016

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO

nas tienen un mayor conocimiento de causa de quiénes son los Salesianos y su modo de operar. Es indispensable que exista en proceso de formación en la pastoral juvenil que motive a la militancia de sus participantes. “Si una pastoral juvenil no da vocaciones no sirve para nada” son las palabras que nuestro emérito Rector Mayor, Pascual Chavez, dijo en una visita a la Inspectoría de San Francisco.

### Durante la experiencia

El 34.8% de las personas que respondieron el cuestionario creen que la etapa más difícil de la experiencia del voluntariado es el durante. “Muchas veces te sientes inútil y tienes que trabajar con muy pocos medios o con ninguno. Hay que pararse, analizar dónde estás, lo que tienes y lo que puedes hacer”. “Mucha soledad, a veces me sentía juzgada porque el trabajo que yo hacía no se veía, era silencioso”. “Por las crisis emocionales que sufrí, por darme cuenta de las necesidades de las personas y comunidades, por el poco testimonio de algunos con los que compartí, las convicciones, por la situaciones económicas”.

Si tratamos de agrupar todas las respuestas nos podemos dar cuenta que la experiencia durante el voluntariado fue difícil porque: la convivencia con la comunidad y otras personas, el cambio cultural, la soledad y los problemas administrativos entre los más frecuentes. Nos referimos a problemas administrativos a no saber cómo realizar



Rafael Belletti - Angola 2005  
el trabajo asignado.

Si hablamos de la convivencia con la comunidad podemos decir que se basa en algún conflicto con un miembro de la comunidad. Si bien esta investigación no determina el tipo de conflicto que fue, se puede decir que con una buena comunicación y confrontación estos conflictos disminuirían, y por eso es que se ha recomendado anteriormente que como parte de la formación se dé un tema en comunicación y resolución de conflictos.

También se habla de conflictos entre voluntarios, pero para que estos conflictos sucedan es necesario que no haya una estructura con asignación de responsabilidades claras. He aquí la importancia del acompañamiento de los voluntarios y de tener claro cuáles son las expectativas.

El otro punto de dificultad es el cambio cultural, y hablamos de un cambio cultural total, desde vivir

en una comunidad de religiosos, hasta realizar el voluntariado en otra región, país o cultura, “fue la primera vez que salí de mi casa, y era todo muy nuevo para mí, el país, continente, cultura, etc... pero después de algunos meses me adapté”.

Se puede hablar tanto de este tema, pero éste no es el objetivo de este escrito. Aquí solo queremos presentar un resumen de los puntos más importantes dentro de la experiencia del voluntariado. Más aún al analizar todas estas realidades se recomienda que las comunidades que acogen a voluntarios:

1. Tengan una concientización de las dificultades que vive el voluntario
2. Tengan claro cuál es la descripción del trabajo de cada voluntario
3. Aprendan a acompañar a los voluntarios

Estos tres puntos podrían marcar

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO



Becky Lograsso - Bolivia 2014

una enorme diferencia en la vida de los voluntarios. Nuevamente regresamos a la pregunta expuesta al inicio de esta presentación: ¿son los voluntarios nuestros destinatarios? o ¿simplemente trabajan para nosotros? Pero indiferentemente de la respuesta, sé piensa que la responsabilidad que se tiene con los voluntarios debe motivar a mejorar los proceso de acompañamiento.

### Después de la experiencia

El 52.2% de las personas que contestaron el cuestionario indican que el momento más difícil de la experiencia del voluntariado es cuando regresan a los lugares que les han enviado. Este ex voluntario expresa: "Necesidad de adaptación de nuevo a "mi mundo", falta de comprensión de lo que había vivido, grandes diferencias, afrontar la sociedad consumista frente a una en la que todo cuenta, etc. me sentía como una extraterrestre". Las personas que han realizado esta experiencia en su mayoría han cambiado la visión que tienen del mundo y al regresar a una visión "antigua" se sienten inútiles ya que no están haciendo lo que podrían hacer para ayudar a las personas que les abrieron el corazón y esto les causa una insatisfacción personal.

"Fue casi imposible poner en palabras la experiencia vivida.

Muchos te piden que des testimonio de lo que viviste e hiciste. A veces sin darse cuenta, te apuran o te presionan, cuando uno todavía no está listo para compartir nada. Una parte de tu corazón queda allá y simplemente se hace difícil. Tenía miedo de olvidar todo lo que aprendí, tenía miedo de olvidar lo que viví, y que la rutina me haga ser la misma que era antes de haber ido. Me aislé al principio, no quería que me vieran como "la misionera de Angola", simplemente quería pasar desapercibida porque todas las preguntas de la gente me sensibilizaban mucho. Me costó volver a ver y encontrar a Dios acá, tan claro y tan fuerte y tan cercano como lo sentía allá. Fue todo un proceso y lo sigue siendo".

Experiencias como estas nos hacen preguntarnos qué es lo que estamos haciendo para acompañar a estos voluntarios. ¿Cómo podemos enriquecernos de toda la experi-

encia que tienen y de todo el amor que han desarrollado por la misión Salesiana? La vida ya no es lo mismo para ellos, hasta ubicarse se sienten: abandonados, rechazados por la sociedad, no entendidos, su visión ha cambiado y ahora tienen una nueva familia (entendiendo por el lugar en donde se realizó el voluntariado) que les necesita. Todo esto hace que un buen número de voluntarios caigan en problemas de depresión. Más aún al lograr integrar la experiencia vivida con su "nueva etapa de vida" crecen como seres humanos.

Algo que se encontró en esta parte de la investigación es el tema del concepto de "vida normal". Muchos participantes hablan de que su vida ha cambiado y no sabían cómo regresar a la vida normal. Esto nos invita a pensar que la vida del voluntario, en este caso, no es una vida normal, es una vida atípica, una vida que tiene sentido y el

## INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO SALESIANO

sentido se da al entregar un tiempo determinado al servicio de los más necesitados. La pregunta que se nos viene a la mente para los voluntarios que han terminado su experiencia es: ¿Por qué no seguir con la misión de ayudar a las personas que más lo necesitan desde donde Dios nos ha puesto hoy en día?, es decir, la misión no ha terminado, sino que continua en donde estemos.



Ex voluntarios Austriacos



## Voluntariado Salesiano

Para mayor información o comentarios sobre esta investigación por favor comunicarse con:  
**Juan Carlos Montenegro**  
[kawarim5@hotmail.com](mailto:kawarim5@hotmail.com)

**Mayo 2016**

## Anexo 7. Índice de Tablas

<b>Página</b>	<b>Nombre</b>	<b>Título</b>
11	Tabla 1	Comparación de razones por las que un individuo opta por una experiencia de voluntariado
20	Tabla 2	Explicación de Conceptos sobre el voluntariado
26	Tabla 3	Motivaciones para acceder a un voluntariado según la edad Síntesis de las motivaciones y frases usadas para acceder a un voluntariado
33	Tabla 4	
36	Tabla 5	Motivaciones más frecuentes que llevan a realizar un voluntariado Instrumentos, actores, destinos y recursos empleados en la Cooperación Internacional Para el Desarrollo CID
41	Tabla 6	
50	Tabla 7	Ley para la protección del trabajo de menores
52	Tabla 8	Las Generaciones
64	Tabla 9	Pilares de la Fundación de la Educación
66	Tabla 10	Análisis de las competencias versus los valores
90	Tabla 11	Pioneros en desarrollar el voluntariado Salesiano
94	Tabla 12	Responsabilidad de la comunidad local con respecto a los voluntarios
99	Tabla 13	Programas de Voluntariado en el Mundo (Datos 2011)
105	Tabla 14	Pluralismo Metodológico
106	Tabla 15	Elección de las técnicas de recolección de datos a utilizar
114	Tabla 16	Estructura del cuestionario a los exvoluntarios
119	Tabla 17	Países a los que se ha enviado la invitación a participar
122	Tabla 18	Cronograma de actividades

## Anexo 8. Índice de Ilustraciones

<b>Página</b>	<b>Nombre</b>	<b>Título</b>
67	Ilustración 1.	La formación en valores junta con la formación en competencias
79	Ilustración 2.	Modelo Bioecológico del desarrollo humano
84	Ilustración 3.	Mapa Mundial de la presencia Salesiana
101	Ilustración 4.	Programas de Voluntariado en el Mundo (Datos 2018)
179	Ilustración 5.	Curvas explicativas sobre la evolución de las emociones dentro del voluntariado

## Anexo 9. Índice de Tablas de Datos

<b>Página</b>	<b>Nombre</b>	<b>Título</b>
123	Tabla datos 1:	Tiempo para la entrada de datos
124	Tabla datos 2:	¿Te gustaría darnos tu nombre y correo electrónico para enviarte los resultados?
125	Tabla datos 3:	En el caso fuese necesario, ¿te gustaría ser consultor en este estudio? ¿Podemos Contactarte?
126	Tabla datos 4:	Aparato usado para la toma de datos
127	Tabla datos 5:	Idioma en el que el encuestado llena la encuesta
129	Tabla datos 6:	Age (Edad)
131	Tabla datos 6A:	Edad calculada en que los participantes de la encuesta realizaron la experiencia
132	Tabla datos 7:	Gender (Género)
134	Tabla datos 8:	Estado Marital (Marital Status / Gender)
136	Tabla datos 9:	Nacionalidad (Nationality)
138	Tabla datos 10:	Nivel Educativo (Education level completed)
139	Tabla datos 11:	Lengua materna (Mother Tongue)
139	Tabla datos 12:	Lugar - Place (country) where you experienced your volunteer
144	Tabla datos 13:	AÑO - Year in which you served as volunteer (Example 1976)
146	Tabla datos 14:	Tiempo de servicios en meses
154	Tabla datos 15:	Motivaciones para realizar un voluntariado
160	Tabla datos 16:	Ámbito de trabajo de los voluntarios
169	Tabla datos 17:	Momentos más difíciles en el voluntariado
181	Tabla datos 18:	¿Las expectativas que tenías antes de irte de voluntariado fueron satisfechas?
184	Tabla datos 19:	Factores que causaron insatisfacción a los exvoluntarios
186	Tabla datos 20:	¿Las expectativas que tenías antes de irte de voluntariado fueron satisfechas / Género
189	Tabla datos 21:	¿Tuviste suficiente apoyo durante la experiencia de voluntariado?
192	Tabla datos 22:	¿Quién te apoyó?
198	Tabla datos 23:	A tú modo de ver, ¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas actualmente?
203	Tabla datos 24:	¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?
211	Tabla datos 25:	¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida espiritual?
219	Tabla datos 26:	Aumentar el conocimiento de ti mismo (quién es, de dónde vienes, a dónde vas)
220	Tabla datos 27:	Aumentar el conocimiento de tus emociones (qué sientes, por qué lo sientes)
222	Tabla datos 28:	Incrementar la confianza en ti mismo (más seguro de ti, confiar más en tus decisiones)
224	Tabla datos 29:	¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu autoconocimiento?
227	Tabla datos 30:	Saber controlarte más a ti mismo (ser menos agresivo, pensar antes de hacer las cosas, etc.)

228	Tabla datos 31:	Ser más diligente (cumplir bien las responsabilidades)
230	Tabla datos 32:	Ser más adaptable (poder acomodarse a cambios o ser más flexible...)
232	Tabla datos 33:	Tener más iniciativa (hacer las cosas antes que te pregunten ...)
234	Tabla datos 34:	Estar más motivado a lograr algo (motivación que nos lleva a cumplir con objetivos...)
236	Tabla datos 35:	¿Cuáles fueron las circunstancias dentro de la experiencia del voluntariado que te ayudaron a incrementar la conciencia de tu comportamiento?
240	Tabla datos 36:	¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron tu conciencia social?
244	Tabla datos 37:	Desarrollar habilidades para ayudar a que otros crezcan (buen amigo, consejero, profesor, terapeuta)
246	Tabla datos 38:	Tener una mayor influencia sobre otras personas (tus opiniones son escuchadas, valoradas y acogidas)
247	Tabla datos 39:	Mejorar tus habilidades de comunicación (te resulta más fácil presentar tus ideas a otras personas)
249	Tabla datos 40:	Saber manejar conflictos (te mantienes calmado cuando hay problemas, no reaccionas ...)
251	Tabla datos 41:	Mejorar tus habilidades como líder (sabes motivar, escuchar, guiar, seguir órdenes)
253	Tabla datos 42:	Convertirte en un catalizador de proyectos (persona que puede empezar cosas nuevas)
255	Tabla datos 43:	Ser una persona que puede crear redes de trabajo (tienes la habilidad de llevarte bien con las personas con las que trabajas...)
257	Tabla datos 44:	Saber cómo trabajar en equipo y colaborar (sabes participar cuando trabas en equipo)
259	Tabla datos 45:	¿Cuáles fueron los momentos dentro de la experiencia del voluntariado que fomentaron el conocimiento del comportamiento con otras personas?
277	Tabla datos 46:	Beneficios adquiridos por los voluntarios

## Anexo 10. Índice de Gráficos

<b>Página</b>	<b>Nombre</b>	<b>Título</b>
123	Gráfico 1:	Tiempo que tomo responder la encuesta
124	Gráfico 2:	Nivel de preferencia de anonimato de los encuestados
125	Gráfico 3:	Nivel de deseo de participar en una consultoría posterior
126	Gráfico 4:	Equipo electrónico utilizado para la toma de datos
128	Gráfico 5:	Idioma de las respuestas
129	Gráfico 6:	Edad de los participantes
131	Gráfico 6A:	Edad calculada en que los participantes de la encuesta realizaron la experiencia
132	Gráfico 7:	Participación por género en el voluntariado
135	Gráfico 8:	Estado civil de los encuestados
137	Gráfico 9:	Continentes que participan en la investigación
138	Gráfico 10:	Nivel de estudios de los encuestados
139	Gráfico 11:	Lengua materna
142	Gráfico 12:	Países donde se realizó el voluntariado
145	Gráfico 13:	Años en que se realizó la experiencia de voluntariado
146	Gráfico 14:	Meses que sirvieron los voluntarios
181	Gráfico 15:	Expectativas cubiertas (satisfechas)
186	Gráfico 16:	Expectativas cubiertas con respecto al género:
187	Gráfico 17:	Países en que los participantes se sienten insatisfechos con la experiencia del voluntariado
188	Gráfico 18:	Países de procedencia de las participantes femeninas que se sienten insatisfechas con la experiencia del voluntariado
188	Gráfico 19:	Países de procedencia de los participantes masculinos que se sienten insatisfechos con la experiencia del voluntariado
190	Gráfico 20:	El voluntario se sintió apoyado
193	Gráfico 21:	¿Quién apoyó al voluntario?
196	Gráfico 22:	Lo que el voluntario añora de la experiencia de voluntariado
198	Gráfico 23:	¿El voluntariado ha ayudado en el trabajo que desarrollas actualmente?
202	Gráfico 24:	Actividades que desarrolla el voluntario, por categorías
204	Gráfico 25:	¿Te ha servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?
206	Gráfico 26:	¿Cómo ha incrementado la vida sacramental esta experiencia?
209	Gráfico 27:	¿Por qué? ¿Qué faltó? Para que no te haya servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?
212	Gráfico 28:	Incremento en la vida espiritual del exvoluntario
213	Gráfico 29:	¿Cómo se incrementó la vida espiritual?
217	Gráfico 30:	¿Por qué?, ¿Qué faltó? Para que no haya servido el voluntariado para el crecimiento de tu vida espiritual?
220	Gráfico 31:	Aumento del autoconocimiento en los voluntarios
221	Gráfico 32:	Aumento del autoconocimiento en las emociones en voluntarios
223	Gráfico 33:	Incremento de confianza en sí mismo
224	Gráfico 34:	Momentos dentro de la experiencia del voluntariado
227	Gráfico 35:	Saber controlarte más a ti mismo

- 229 Gráfico 36: Nivel de Incremento de agilidad en las tareas
- 231 Gráfico 37: Niveles de adaptabilidad incorporado a su vida después del voluntariado
- 233 Gráfico 38: Incremento en el uso de iniciativa en los exvoluntarios
- 235 Gráfico 39: Nivel de incremento en la motivación del exvoluntario
- 237 Gráfico 40: Análisis de las circunstancias dentro del voluntariado que ayudaron a incrementar la conciencia del comportamiento
- 240 Gráfico 41: Factores de influencia para el incremento en la conciencia social del voluntario
- 245 Gráfico 42: Nivel de mejora en habilidades de ayuda desinteresada al prójimo
- 246 Gráfico 43: Incremento de la capacidad de influir en otros
- 248 Gráfico 44: Incremento de la habilidad de comunicación
- 250 Gráfico 45: Incremento en la capacidad en manejo de conflictos
- 251 Gráfico 46: Incremento de la habilidad de liderazgo en el ex voluntario
- 253 Gráfico 47: Incremento del nivel de innovación de los exvoluntarios
- 256 Gráfico 48: Incremento de la habilidad de crear redes y trabajar en equipo
- 258 Gráfico 49: Incremento de la capacidad de colaboración dentro de un equipo
- 260 Gráfico 50: Incremento del conocimiento del comportamiento de las personas conforme con la interacción con los grupos involucrados en el voluntariado
- 264 Gráfico 51: ¿Podrías contarnos alguna anécdota sucedida, antes, durante o después del voluntariado?
- 268 Gráfico 52: Añade libremente cualquier comentario que te gustaría compartir

## Anexo 11. Índice de Nubes de Palabras

<b>Página</b>	<b>Nombre</b>	<b>Título</b>
149	Nube de Palabras 1:	Sobre la percepción del voluntariado salesiano
153	Nube de Palabras 2:	Motivaciones para realizar el voluntariado salesiano
165	Nube de Palabras 3:	Trabajos que realizaron los exvoluntarios
167	Nube de Palabras 4:	Momentos más difíciles de la experiencia del voluntariado
182	Nube de Palabras 5:	Palabras más utilizadas para expresar insatisfacción
191	Nube de Palabras 6:	Como le hubiera gustado al voluntario que le apoyen
194	Nube de Palabras 7:	Otras fuentes de apoyo
196	Nube de Palabras 8:	Lo que el voluntario añora
199	Nube de Palabras 9:	Aporte al trabajo actual
202	Nube de Palabras 10:	Profesiones actuales
205	Nube de Palabras 11:	¿Cómo ha incrementado la vida sacramental esta experiencia?
208	Nube de Palabras 12:	¿Por qué? ¿Qué faltó? Para que no te haya servido el voluntariado para el crecimiento en tu vida sacramental?
212	Nube de Palabras 13:	¿Cómo se incrementó la vida espiritual de los exvoluntarios?
216	Nube de Palabras 14:	Razones de que no haya un incremento en la vida espiritual
238	Nube de Palabras 15:	Momentos de ayuda a formar conciencia
241	Nube de Palabras 16:	Momento específico de incremento en la conciencia social del Voluntario
262	Nube de Palabras 17:	Momento específico en la formación del ex voluntario
274	Nube de Palabras 18:	Beneficios adquiridos separados por género
275	Nube de Palabras 19:	Beneficios adquiridos por los voluntarios en general

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Info Salesiana. (2017a). Ecuador - Volunteers in History [Press release]. Retrieved from [http://www.infoans.org/en/?option=com\\_k2&view=item&id=3868](http://www.infoans.org/en/?option=com_k2&view=item&id=3868)
- Agencia Info Salesiana. (2017b). Poland - SWM "Młodzi Światu" [Press release]. Retrieved from <http://www.infoans.org/en/sections/news/item/3910-poland-swm-mlodzi-swiatu-20-years-of-volunteering>
- Alesina, A., & Dollar, D. (2000). Who gives foreign aid to whom and why? *Journal of economic growth*, 5(1), 33-63.
- Amezola, J. J. H., García, I. S. P., & Castellanos, A. R. C. (2008). Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales. *Revista Educar*, 13.
- Animación Misionera, D. P. J. y. (2008). *El Voluntariado en la Misión Salesiana*.
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college?: Four critical years revisited* (Vol. 1): Jossey-Bass San Francisco.
- Ayllón, B. (2007). La Cooperación Internacional para el Desarrollo: fundamentos y justificaciones en la perspectiva de la Teoría de las Relaciones Internacionales. *Carta internacional*, 2(2), 32-47.
- Bianchi, A., & Phillips, J. G. (2005). Psychological predictors of problem mobile phone use. *CyberPsychology & Behavior*, 8(1), 39-51.
- Blanchard, K. H., Zigarmi, P., Zigarmi, D., & Dowdy, K. D. (1985). *Leadership and the one minute manager*: Video Publishing House.
- Boone, P. (1996). Politics and the effectiveness of foreign aid. *European economic review*, 40(2), 289-329.
- Breuning, M. (2002). Foreign Aid, Development Assistance, or Development Cooperation: What's in a Name? *International Politics*, 39(3), 369-377.
- Bronfenbrenner, U., & Evans, G. W. (2000). Developmental science in the 21st century: Emerging questions, theoretical models, research designs and empirical findings. *Social development*, 9(1), 115-125.
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. A. (2006). The bioecological model of human development. *Handbook of child psychology*.
- Buen Vivir TV (Producer). (2013, 2/2/18). Un punto de Luz, Salinas de Guaranda. *Ama la Vida Buen Vivir*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=njbepcPva5M>
- Burns, J. M. (1978). *Leadership* New York, NY: Harper and Row Publishers.
- Burnside, C., & Dollar, D. (2000). Aid, policies, and growth. *American economic review*, 90(4), 847-868.
- Cabrera, P. J. C. (2008). *Perspectiva sociológica de la compasión*. Paper presented at the Pensar la compasión.
- Calduch, R. (1991). Relaciones Internacionales, Ediciones Ciencias Sociales. *Madrid, España*, 88.

- Casal, J., Garcia Gracia, M., Merino Pareja, R., & Miguel Quesada, F. J. (2006). Aportaciones teóricas y metodológicas a la sociología de la juventud desde la perspectiva de la transición. *Papers: Revista de sociología*(79), 021-048.
- Cassel, J. B., & Ouellette, S. (1995). A typology of AIDS volunteers. *AIDS education and prevention*.
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. L. (2010). Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222.
- Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). VOLUNTEER FUNCTIONS INVENTORY (VFI).
- Comas, D. (1994). *Los jóvenes y el uso de drogas en la España de los años 90*. Universidad Complutense de Madrid, Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
- Comte, A. (1875). *Principios de filosofía positiva*: imp. de la lib. del Mercurio.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of personality and social psychology*, 75(4), 989.
- Dávila-De León, M. C., & Chacón-Fuertes, F. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16(4), 639-645.
- Dávila de León, M., & Díaz-Morales, J. F. (2009). Voluntariado y tercera edad.
- Definición.ed. (2018). Definiciones Retrieved from <https://definicion.de/>
- Delors, J. (1998). *Learning: The treasure within*: Unesco.
- Delors, J. (2013). The treasure within: Learning to know, learning to do, learning to live together and learning to be. What is the value of that treasure 15 years after its publication? *International review of education*, 59(3), 319-330.
- Direzione Generale Opere Don Bosco. (2008). *El voluntariado en la misión Salesiana. Manual de Guía y Orientaciones* (D. p. I. P. J. y. p. I. Misiones Ed.). Roma.
- Don Bosco. (1815-1855a). *Memoirs of the Oratory of Saint Francis de Sales*. NEW ROCHELLE, NEW YORK: DON BOSCO PUBLICATIONS.
- Don Bosco. (1815-1855b). *Memorias del Oratorio de San Francisco de Sales* Quito Ecuador Centro Regional de Formación Permanente
- Don Bosco. (1888a). *Memorias Biográficas de Don Bosco (1)* (Vol. I).
- Don Bosco. (1888b). *Memorias Biográficas de Don Bosco (2)* (Vol. II).
- Don Bosco. (1888c). *Memorias Biográficas de Don Bosco (5)* (Vol. V).
- Don Bosco Network. (2018, 2018). Volunteers Serving in the world. Retrieved from <http://donbosconetwork.org/volunteers/>
- Dunant, H. (1982). Recuerdos de Solferino. *Editado por el CICR. Ginebra*.
- Edelman, H. (1994). Children Without Mothers Are at Special Risk. *NY Times*. Retrieved from NY Times Opinion website: <http://www.nytimes.com/1994/05/01/opinion/1-children-without-mothers-are-at-special-risk-954179.html>
- Elliott, J. (1985). Educational Action-Research.
- Ennew, J. (1994). Street and working children: a guide to planning.

- Esteinou, R. (2004). El surgimiento de la familia nuclear en México. *Estudios de historia novohispana*, 31(031).
- Faure, E. (1972). *Learning to be: The world of education today and tomorrow*: Unesco.
- Freshman, B., & Rubino, L. (2002). Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *The health care manager*, 20(4), 1-9.
- Freud, S. (2017). *Three Essays on the Theory of Sexuality: The 1905 Edition*: Verso Books.
- Fry, R. (2016). Millennials overtake Baby Boomers as America's largest generation. Retrieved from <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2016/04/25/millennials-overtake-baby-boomers/>
- Fuentes, P. (1996). El voluntariado como agente de "la nueva solidaridad". *Cuadernos de trabajo social*(9), 263.
- Furlong, A., & Cartmel, F. (2006). *Young people and social change*: McGraw-Hill Education (UK).
- Gabarrón Luis R, & Landa Libertad Hernández. (1994). *Investigación participativa*: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Ganesh, S., & McAllum, K. (2009). 9 Discourses of Volunteerism. *Communication Yearbook* 33, 33, 343.
- García-Roca, J. (1994). *Solidaridad y voluntariado* (Vol. 12): Editorial Sal Terrae.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, 53(8), 1027-1055.
- Goldin, C. (1994). *The U-shaped female labor force function in economic development and economic history*. Retrieved from
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. *The emotionally intelligent workplace*, 13, 26.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*: Harvard Business Press.
- Gómez, M., & Sanahuja, J. A. (2001). La cooperación al desarrollo en un mundo en cambio. *Madrid, Cideal*, 51-128.
- Gómez, C., (2011). El salario Emocional. Bogotá Colombia. Colegio de estudios superiores de Administración.
- González-Tablas, A. M. (1995). *Visión global de la cooperación para el desarrollo: la experiencia internacional y el caso español*: Icaria Editorial.
- Gunning, J. W. (2000). *Rethinking aid*. Paper presented at the Annual World Bank Conference on Development Economics.
- Haines, G. (2013). Using documentary to explore the interwoven strands of self-concept and happiness through work: Findings and reflections. *Australian Journal of Career Development*, 22(1), 36-44.
- Hansen, H., & Tarp, F. (2000). Aid effectiveness disputed. *Foreign Aid and Development: lessons learnt and directions for the future*, 103-128.

- Hassan, S. S., & Katsanis, L. P. (1991). Identification of global consumer segments: a behavioral framework. *Journal of International Consumer Marketing*, 3(2), 11-28.
- Hershatter, A., & Epstein, M. (2010). Millennials and the world of work: An organization and management perspective. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 211-223.
- Horovitz, B. (2012). After Gen X, Millennials, what should next generation be? Retrieved from <http://usatoday30.usatoday.com/money/advertising/story/2012-05-03/naming-the-next-generation/54737518/1>
- Howe, N., & Strauss, W. (2007). The next 20 years. *Harvard business review*, 85(7-8), 41-52.
- Huerta Amezola, J., Pérez García, I., & Castellanos Castellanos, A. (2006). Reflexión-acción en torno a la formación y la evaluación por competencias. Fundamentación sobre la formación y evaluación por competencias. Texto 4. *Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales*.
- Jovenes y Desarrollo. (2018). Historia de nuestra ONG. Retrieved from <http://www.jovenesydesarrollo.org/contenidos/origen-educación-y-juventud>
- Kegan, R. (1982). *The evolving self* Cambridge. MA: Harvard University.
- Khoavi, B. G., Manafi, M., Hojabri, R., Aghapour, A. H., & Gheshmi, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and effective delegation. *International Journal of Business and Social Science*, 2(19).
- Klopfer, E., & Yoon, S. (2005). Developing games and simulations for today and tomorrow's tech savvy youth. *TechTrends*, 49(3), 33-41.
- Kohlberg, L. (1973). The claim to moral adequacy of a highest stage of moral judgment. *The journal of philosophy*, 70(18), 630-646.
- Larousse. (Ed.) (2007) *Diccionario Manual de la Lengua Española* Vox.
- Larson, R. W. (2000). Toward a psychology of positive youth development. *American psychologist*, 55(1), 170.
- Ledbetter, B. (2014). Building your inner coach [Youtuve Video]: TEDx Talks.
- Lemus, R. B. (1998). Hacia una sociología de la juventud. Algunos elementos para la deconstrucción de un nuevo paradigma de la juventud. *Última década*(9), 8.
- Levinson, H. (1980). Criteria for choosing chief executives. *Harvard business review*, 58(4), 113-&.
- Madge, N., Hewitt, A., Hawton, K., Wilde, E. J. d., Corcoran, P., Fekete, S., . . . Ystgaard, M. (2008). Deliberate self-harm within an international community sample of young people: comparative findings from the Child & Adolescent Self-harm in Europe (CASE) Study. *Journal of child Psychology and Psychiatry*, 49(6), 667-677.
- Malpica, M. d. C. (1996). El punto de vista pedagógico. *Argüelles, A., op. cit*, 123-140.
- Mannheim, K. (1970). The problem of generations. *Psychoanalytic review*, 57(3), 378.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- McLeod, S. (2017). Psychosocial Stages. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/Erik-Erikson.html>

- Medick, H. (1976). The pro to-industrial family economy: The structural function of household and family during the transition from peasant society to industrial capitalism. *Social history*, 1(3), 291-315.
- Morfin, A. (1996). La nueva modalidad educativa, educación basada en normas de competencia. Argüelles, A., *op. cit.*, 8-81.
- Mumford, M. D. (2002). Social innovation: ten cases from Benjamin Franklin. *Creativity research journal*, 14(2), 253-266.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: The role of psychological and social resources in different age groups. *Social science & medicine*, 56(2), 259-269.
- Myers, K. K., & Sadaghiani, K. (2010). Millennials in the workplace: A communication perspective on millennials' organizational relationships and performance. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 225-238.
- Neira, I., Lacalle-Calderón, M., & Portela, M. (2016). Asistencia oficial para el desarrollo, capital social y crecimiento en América Latina. *Revista CEPAL*.
- Nuñez, J. M. (2010). LA EPIDEMIA DE CÓLERA March 10, 2010. Retrieved from <http://josemiguelstb.blogspot.com.es/2010/03/la-epidemia-de-colera.html>
- Nunn, N. (2009). The importance of history for economic development. *Annu. Rev. Econ.*, 1(1), 65-92.
- Oeppen, J., & Vaupel, J. W. (2002). Broken limits to life expectancy: American Association for the Advancement of Science.
- Pasini, G. (2015). Voluntariado Teología Moral. Retrieved from [http://www.mercaba.org/DicTM/TM voluntariado.htm](http://www.mercaba.org/DicTM/TM_voluntariado.htm)
- Patel, V., Flisher, A. J., Hetrick, S., & McGorry, P. (2007). Mental health of young people: a global public-health challenge. *The Lancet*, 369(9569), 1302-1313.
- Peace Corps. (1961). History. Retrieved from <http://www.peacecorps.gov/about/history/>
- Pew Research Center. (2015). *Teens, Social Media & Technology Overview 2015*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2015/04/09/teens-social-media-technology-2015/>
- Pogarsky, G., Lizotte, A. J., & Thornberry, T. P. (2003). The delinquency of children born to young mothers: Results from the Rochester Youth Development Study. *Criminology*, 41(4), 1249-1286.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Prensky, M., & Berry, B. D. (2001). Do they really think differently. *On the horizon*, 9(6), 1-9.
- Real-Academia-Española. (Ed.) (2014) Edición del Trecentenario (23 ed.).
- Richards, D. (2017). Child online safety in the developing world. Retrieved from <http://www.digitalnative.org/child online safety in the developing world/>
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González, J. (2009). Psicología del trabajo. *Madrid: Pirámide*.
- Rosa, E. M., & Tudge, J. (2013). Urie Bronfenbrenner's theory of human development: Its evolution from ecology to bioecology. *Journal of Family Theory & Review*, 5(4), 243-258.

- Rubio María José, & Varas Jesús. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social: métodos y técnicas de investigación*: Ccs.
- Salesian Mission Department. (2011). Volunteers Proclaiming the Gospel. *Salesian Missions Day 2011*, 32.
- Salesian of Don Bosco. (2018). The Salesians Website. Retrieved from [www.sdb.org](http://www.sdb.org)
- Salesiana, C. G. d. I. C. (1978). Capítulo General XXI: El coadjutor Salesiano; Una vocación del religioso laido al servicio de la misión Salesiana *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salesiana, C. G. d. I. C. (1984). Capítulo General XXII. *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salesiana, C. G. d. I. C. (1990). Capítulo General XXIII: Educar a los jóvenes en la fe. *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salesiana, C. G. d. I. C. (1996). Capítulo General XXIV: Salesianos y Laicos. *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salesiana, C. G. d. I. C. (2008). Capítulo General XXVI: DA MIHI ANIMAS CETERA TOLLE. *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salesiana, C. G. d. I. C. (2014). Capítulo General XXVII: TESTIGOS DE LA RADICALIDAD EVANGÉLICA. *Madrid. Ediciones CCS*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Sandstrom, G. M., & Dunn, E. W. (2014). Social interactions and well-being: The surprising power of weak ties. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40(7), 910-922.
- Schondel, C. K., & Boehm, K. E. (2000). Motivational needs of adolescent volunteers. *Adolescence*, 35(138), 335.
- Sellia, L., & Garrafab, V. (2005). Bioética, solidariedade crítica e voluntariado orgânico Bioethics, critical solidarity and organic volunteering. *Rev Saude Publica*, 39(3), 473-478.
- Sheehan, K. B. (2001). E-mail survey response rates: A review. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(2), 0-0.
- SLM. (2018). The History of Salesian Lay Missioners. Retrieved from [http://salesianlaymissioners.org/?page\\_id=112](http://salesianlaymissioners.org/?page_id=112)
- Souto Kustrín, S. (2009). Juventud, teoría e historia: la formación de un sujeto social y de un objeto de análisis. *Historia Actual Online*(13), 171-192.
- Stanescul, D., & Catalina, C. (2012). Leadership Styles and Emotional Intelligence of Romanian Public Managers Evidences from an Exploratory Pilot Study. *Revista de cercetare si interventie sociala*, 38(2), 107-121.
- Stough, C., Saklofske, D. H., & Parker, J. D. (2009). Assessing emotional intelligence. *Theory, research, and applications*.
- Taparelli d'Azeglio, L. (1884). Ensayo teórico de derecho natural apoyado en los hechos.
- Tomás, M. S. A., Tomás, E. A., & Suárez, J. R. (2002). Voluntariado para mayores: ejemplo de envejecimiento participativo y satisfactorio. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*(45), 107-128.

- Torres, J. L., & Ash, M. J. (2013). Cognitive development. *Encyclopedia of special education: a reference for the education of children, adolescents, and adults with disabilities and other exceptional individuals (4th ed.)*.
- Uh, S. B., & Siddiky, M. (2017). Does Development Aid Work? Improving Aid Effectiveness in International Development Cooperation Efforts. *Bangladesh e-Journal of Sociology, 14(2)*.
- UNICEF. (1990). *World Declaration on Education for All*. Paper presented at the World Conference on Education for All, Jomtien.
- Van Velsor, E., & Leslie, J. B. (1995). Why executives derail: Perspectives across time and cultures. *The Academy of Management Executive, 9(4)*, 62-72.
- VIS. (2018). La Nostra Storia Retrieved from <http://www.volint.it/vis/storia>
- Wall, B. (2008). *Working relationships: using emotional intelligence to enhance your effectiveness with others*: Davies-Black Publishing.
- Walsh, D., & Walsh, E. (2014). *Why Do They Act That Way?-Revised and Updated: A Survival Guide to the Adolescent Brain for You and Your Teen*: Simon and Schuster.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology, 215-240*.
- World Bank. (1988). *What Works, What Doesn't, and Why*. Retrieved from New York: Youth-Ministry-Department. (2014). *Salesian Youth Ministry Frame or Reference (3rd ed.)*. Rome: Direzione Generale Opere Don Bosco.
- Zimmerman, B. J. (2002). Becoming a self-regulated learner: An overview. *Theory into practice, 41(2)*, 64-70.
- Zuckerman, M. (1991). *Psychobiology of personality (Vol. 10)*: Cambridge University Press.