

Acción voluntaria y voluntariado en México

Jacqueline Butcher García-Colín y Gustavo Verduzco Igartúa



Telefónica
FUNDACIÓN

 **CIESC**
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
ESTUDIOS SOBRE SOCIEDAD CIVIL, A.C.

 **Tecnológico
de Monterrey**

Ariel

Acción voluntaria y voluntariado en México

Jacqueline Butcher García-Colín y Gustavo Verduzco Igartúa

Telefónica
FUNDACIÓN

 **CIESC**
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y
ESTUDIOS SOBRE SOCIEDAD CIVIL AC

 **Tecnológico
de Monterrey**

Ariel

Diseño de portada: Domingo Martínez / Estudio La fe ciega

Diseño de interiores: Víctor M. Montalvo

Derechos reservados

© 2016, Fundación Telefónica México, S.A. de C.V.

© 2016, Ediciones Culturales Paidós, S.A. de C.V.

Bajo el sello editorial ARIEL M.R.

Avenida Presidente Masarik núm. 111, Piso 2

Colonia Polanco V Sección

Deleg. Miguel Hidalgo

C.P. 11560, México, D.F.

www.planetadelibros.com.mx

www.paidos.com.mx

Primera edición: noviembre de 2016

ISBN: 978-607-747-318-3

No se permite la reproducción total o parcial de este libro ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del *copyright*.

La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Arts. 229 y siguientes de la Ley Federal de Derechos de Autor y Arts. 424 y siguientes del Código Penal).

Impreso en los talleres de Litográfica Ingramex, S.A. de C.V.

Centeno núm. 162, colonia Granjas Esmeralda, México, D.F.

Impreso y hecho en México – *Printed and made in Mexico*



Índice

Presentación	5
Agradecimientos	7
Introducción	
<i>Jacqueline Butcher García-Colín y Gustavo Verduzco Igartúa</i>	11
1. Sociedad civil y Tercer sector	16
Parte 1. Marco conceptual	
<i>Jacqueline Butcher García-Colín</i>	21
1. Definiciones conceptuales	21
2. El voluntariado en el mundo	33
3. Acción voluntaria y voluntariado en México	55
Parte 2. Voluntarios y voluntariado	
<i>Gustavo Verduzco Igartúa</i>	95
Un perfil nuevo sobre las acciones voluntarias en México (2016)	95
1. Introducción	95
2. Los datos más destacados de la ENSAV 2016	103
3. La práctica intensa de las acciones solidarias	112
4. El valor económico de los voluntarios en 2016	113
5. Reflexiones finales	116

Parte 3. Voluntariado corporativo

<i>Jacqueline Butcher García-Colín</i>	123
1. Introducción	123
2. Conceptos del voluntariado corporativo	128
3. Una Mirada Global al Voluntariado Corporativo	136
4. Compromisos Internacionales del Voluntariado Corporativo	144
5. El Voluntariado Corporativo en México	147
6. Estudio de Caso de Voluntariado Corporativo: Voluntarios Telefónica México	159
7. Voluntarios Telefónica México. Estudio de caso	168
8. Actores en el programa de Voluntarios Telefónica México	187

Parte 4. Conclusiones

1 Parte 1	197
2 Parte 2	199
3 Parte 3	201

Referencias bibliográficas

Parte 1	205
Parte 2	216
Páginas de internet recomendadas	217
Parte 3	218
Bibliografía complementaria	222
Parte 4	224

Anexos

Anexo I Siglas y acrónimos	227
Anexo II ENSAV 2016	229
Anexo III Semblanzas	231

Presentación

El 2001 fue designado el “Año Internacional del Voluntariado” por la Organización de las Naciones Unidas. La ONU resaltó de esta manera la importancia creciente de una labor que ha logrado involucrar a una gran cantidad de individuos e instituciones.

El impacto creciente de las labores de voluntariado se manifiesta en los más variados propósitos: el combate para erradicar la pobreza, para mejorar la salud y elevar la calidad educativa de poblaciones marginadas. También la lucha contra la violencia y la intolerancia, así como discusiones en diferentes foros y espacios para mejorar el medio ambiente, son algunas de las muchas manifestaciones de esta labor que, en muchos casos, complementa políticas públicas.

¿Quiénes son los voluntarios? Son individuos organizados para aportar su esfuerzo sin que medie pago alguno. Pero también son empresas que promueven y apoyan estas tareas entre sus empleados.

El Grupo Telefónica es parte de este fenómeno, hemos instrumentado el proyecto *Voluntarios Telefónica* con presencia en 35

países. El año pasado participaron más de 27 000 empleados de Telefónica en países de América, Europa, Asia y Australia dedicando más 210 000 horas en programas tan diversos como inclusión social, salud, discapacidad, educación e infancia, medio ambiente y sostenibilidad, empleabilidad y emprendimiento.

Como parte de su compromiso, Fundación Telefónica México tiene el gusto de presentar *Acción voluntaria y voluntariado en México*, producto de la investigación y trabajo acucioso de los doctores Jacqueline Butcher García-Colín y Gustavo Igartúa, quienes aportan con gran claridad información sobre las posibilidades de este compromiso para el bienestar social de nuestras poblaciones.

FRANCISCO GIL DÍAZ
Presidente de Fundación Telefónica

Agradecimientos

Es sabido que todas las publicaciones requieren del esfuerzo de muchos individuos interesados en el tema y en la puesta en marcha de un proyecto que consideran de valía; su realización depende no solamente de los autores, sino de la participación en diferentes niveles de muchas personas, queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible que este proyecto viera la luz.

Es menester agradecer a todas las personas que hicieron posible la concreción de este proyecto. En primer lugar, a las instituciones que apoyan la investigación sobre la sociedad civil como El Colegio de México y en especial el Centro de Estudios Sociológicos, así como al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), cuyo Director General del Campus de la Zona Metropolitana de la CDMX, el Dr. Pedro Grasa, ha apoyado la creación de información sobre el sector social de manera continua. El Centro de Investigación y Estudios sobre la Sociedad Civil (CIESC) trabaja bajo los auspicios de la Escuela de Humanidades y Ciencias Sociales cuyo director, el Dr. Julio Rubio, ha sido un aliado y

un asesor invaluable. A él y a su equipo les extendemos nuestro reconocimiento y agradecimiento.

El equipo de trabajo del CIESC merece también una mención en la cual agradecemos sobremanera al Ing. Santiago Sordo, Director de Investigación del CIESC, por sus invaluable análisis y comentarios.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) ha apoyado las investigaciones del sector social desde antes del 2007, cuando aparece la publicación de la primera Cuenta Satélite para Instituciones sin Fines de Lucro de América Latina (CSISFLM). La creación de datos para el sector social, a través de la existencia de la CSISFLM, proporciona datos y coloca al sector –y por ende a la actividad voluntaria– en el mapa económico del país. Damos las gracias al Dr. Julio Santaella, al Actuario Arturo Blancas, al Lic. Francisco Guillén, al Lic. Raúl Figueroa, al Lic. Juan Manuel Junco y al Lic. Daniel Fuentes por su apoyo incondicional y su disposición de ayuda siempre presente.

Queremos también agradecer a la titular de Indesol, la Lic. Ma. Angélica Luna y Parra y a su equipo de investigación por su ayuda e interés en el proyecto, además del envío de información pertinente para el sector y en particular, sobre las acciones voluntarias. Al Lic. Arturo Gómez, representante de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) en México otorgamos una mención especial por su apoyo constante en cuanto a la información sobre el voluntariado y las Organizaciones de Desarrollo Sustentable (ODS), objetivos importantes para el desarrollo y el futuro de todas las naciones.

En cuanto al patrocinio para llevar a cabo este proyecto, tenemos una deuda con la *Fundación Telefónica*. Agradecemos profundamente las atenciones recibidas por parte de todos los involucrados en esta edición: expresamos agradecimiento especial a su director, el Lic. Francisco Gil Díaz, por sus sabidos aportes al sector social de nuestro país, además de su apertura y continuo interés en el fenómeno de la acción voluntaria en México. Agradecemos también a la Lic. Nidia Chávez, Subdirectora de la *Fundación Telefónica México* por su promoción incansable y optimista del trabajo voluntario y del programa *Voluntarios Telefónica México* (VTM) además de su cálida actitud y disposición para llevar y finalizar este

proyecto. A la Lic. Mónica Torres, coordinadora del programa de voluntariado de *VTM* expresamos nuestro aprecio y le damos las gracias por su apoyo en la recolección de información y por estar en todo momento dispuesta y presente en la elaboración de este texto.

Desde el ámbito internacional mencionamos y agradecemos el apoyo de la Lic. Lucila Ballariano, responsable internacional del Programa *Voluntarios Telefónica*, por sus ideas y su entusiasmo por el voluntariado, sus consejos y su aportación conceptual a esta investigación.

Al equipo completo de edición, corrección y diseño de la editorial Ariel/Planeta les damos las gracias también y en especial al entusiasta editor de este texto, Jesús Alan Trejo, por su trabajo de dirección y la búsqueda de la máxima calidad para los trabajos de la Fundación.

A todos los colaboradores, directivos e instituciones aliadas del Programa *Voluntarios Telefónica México*, muchas gracias: su entusiasmo, apoyo y compromiso fue crucial para lograr la penetración en el entendimiento del programa de voluntariado corporativo.

Como equipo de investigación para el proyecto *Acción voluntaria y Voluntariado en México* ha sido un honor ser partícipes, recopiladores y analistas de información para este texto que esperamos consideren los lectores y lectoras relevante para comprender el fenómeno de la participación solidaria y las acciones voluntarias de los mexicanos.

Respetuosamente,
Los autores

Introducción

Jacqueline Butcher García-Colín y
Gustavo Verduzco Igartúa

El presente volumen nace de una propuesta de investigación para avanzar en el conocimiento acerca de las acciones voluntarias y solidarias en México y para dar a conocer datos pertinentes y actualizados de este tipo de actividades. Estas acciones son muy diversas y pueden efectuarse de manera individual o pueden surgir de un gesto colectivo, en el cual un determinado grupo de personas se interesa y actúa sobre alguna causa en particular. Cuando los individuos se reúnen y actúan de manera grupal, con una causalidad determinada y con estructura dirigida a resultados, se considera, para este estudio, la noción de voluntariado.

Al no contar con suficiente información sobre el papel de las acciones voluntarias y solidarias en el desarrollo de las naciones, así como sus aportaciones en la construcción del tejido social de un país, se pierde una oportunidad de comprender el rango de posibilidades de acción que este tipo de actividades alcanza. Es importante valorar y validar la práctica voluntaria y a los actores que le dan sentido, así como el reconocimiento del potencial –y de las contribuciones– de este sector de la población para la consolidación de una sociedad civil contemporánea. La actividad voluntaria y solidaria es clave para alcanzar una evolución social y es, muchas

veces, la iniciadora de ideas y proyectos que se transforman en el tiempo en organizaciones sociales de la sociedad civil. Por ello, es importante posicionar a la acción voluntaria y solidaria en su dimensión y en su alcance, comprender sus limitaciones y sus logros, para así hacer visible su presencia y su potencial en el desarrollo de nuestras comunidades.

En todo el mundo hay personas que participan en actividades de corte voluntario por diferentes motivos: para ayudar a erradicar la pobreza, mejorar salud y educación en las regiones donde viven, para luchar en contra de la violencia o la intolerancia, para abordar temas ambientales y del cambio climático o para atender los desastres naturales cuando ocurren, además de trabajar para su prevención. Estos son algunos ejemplos, entre muchos otros, que dibujan el ámbito de acción de personas que por su actuación son consideradas como voluntarios. Las acciones de estos voluntarios construyen la base de la existencia de muchas organizaciones a nivel nacional, así como muchas de corte internacional. Al mismo tiempo, conforman parte importante de movimientos cívicos, sociales y políticos. Las motivaciones para realizar estas actividades son de muy diversa índole, algunos autores y expertos que estudian este fenómeno –Hodgkinson, Salamon, Anheier, Reed, Mejis, Butcher, Brown, Portocarrero, Dekker y Halman, Verduzco, Reygadas, Olvera, Somuano, entre otros– han indicado una necesidad de explorar los valores en las acciones voluntarias y de comprender esta acción en sus diferentes contextos:

Las personas son guiadas no solamente por sus pasiones y auto-beneficio, sino también por sus valores, sus normas, sus esquemas de creencias... el altruismo puede ser uno de esos valores, pero también lo son la solidaridad, la reciprocidad, la beneficencia, la injusticia, la igualdad y la desigualdad, y finalmente, los valores religiosos que pueden también mencionarse en conexión con el trabajo voluntario (Decker y Halman, 2003: 6).

Asimismo, se reconoce la importancia de la dimensión cultural como elemento clave a considerar en el análisis de estas actividades:

[...] como resulta cada vez más evidente y claro, la cultura importa [...] y porque los valores son un atributo importante en la cultura, parece razonable asumir que los valores colectivos son importantes también para las acciones de servicio voluntario (*ibidem*: 7).

Es posible encontrar las actividades voluntarias tanto en el sector privado como en el público. El voluntariado, para muchos, es una vía de participación dentro de su comunidad. Cada vez se observan más muestras por parte de los gobiernos para respaldar al voluntariado como forma de compromiso cívico, no solamente para mejorar la prestación de servicios, sino también para fomentar los valores necesarios para sustentar la cohesión social y la armonía entre las naciones. La actividad voluntaria también está presente en procesos de desarrollo y de paz de las naciones y debe de “[...] ocupar una lugar central en el discurso sobre el desarrollo a escala mundial, regional y nacional”,¹ y ha sido reconocida como clave en procesos de transformación de la gobernanza dentro de los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que Naciones Unidas propone que se cumplan para 2030.

En México existe todavía escaso conocimiento sobre estas acciones aun cuando su valor es cada vez más reconocido a nivel mundial. Los actores voluntarios provienen de esferas diversas de la sociedad y llevan a cabo actividades de muy variada naturaleza como se verá más adelante en los estudios que empiezan a esbozarse en nuestro país.

Como podrá observarse a lo largo de esta investigación –y de manera más explícita presentadas en la segunda parte de este estudio–, las actividades de corte voluntario son tan variadas y heterogéneas que cubren espectros de acción sumamente amplios: desde la formación religiosa y la actuación cívica, pasando por la defensa los derechos humanos o el voluntariado dentro de un programa empresarial, hasta la búsqueda de soluciones para problemas de salud y educación existentes en la población más vulnerable. Las actitudes y acciones a favor de los demás toman muchas expresiones, desde la formación de asociaciones que se

.....
¹ Informe sobre el estado de voluntariado en el mundo, 2011, UNV.

dedican a solucionar problemas sociales evidentes como la orfandad o el cáncer hasta acciones aisladas y sencillas de carácter individual como el alfabetismo o la catequesis, o el incurrir en el arte o en acciones a favor del medio ambiente, o sencillamente ayudar a construir una escuela, acompañar a discapacitados, niños o adultos mayores.

Virginia Hodgkinson (2001), investigadora pionera en el estudio de la actividad voluntaria en su país, Estados Unidos de América llama al sector de los voluntarios, el sector de la “gente” ya que ...

[...] esencialmente [...] este sector de la “gente” [...] es en realidad el lugar en donde la comunidad se forma y se forja, en donde se da lugar a las nuevas ideas para que sean escuchadas y debatidas. Es en donde se prueban programas sociales novedosos donde se conduce la educación e investigación en forma independiente y en donde se disemina la información a través de publicaciones de todo tipo. Es en donde las voces de los que no tienen poder, se mezclan con la de los poderosos, en donde de manera tanto informal como formal los ciudadanos dan su tiempo para causas variadas: arte y cultura, educación, salud, servicios sociales, recreación, de lo religioso para lo sublime y hasta para lo ridículo. El tamaño de este espacio depende mucho del nivel de involucramiento de los ciudadanos y se ha convertido, a su vez, en un indicador de la fuerza de una democracia (citado en Butcher y Serna, 2009: 15).

El valor y los beneficios de la labor voluntaria empieza poco a poco a ser reconocida, ya que los voluntarios contribuyen a la formación de redes sociales, fomentando normas compartidas y creando redes de confianza mutua, de esta manera contribuyen a la existencia de un capital social (Putnam, 2000: 21), el cual resulta ser un importante indicador de niveles de participación y democracia en un país. El capital social, entonces, es entendido como la serie de redes sociales que construimos como individuos y las normas de reciprocidad asociadas con ellas en las que el capital social puede ser, al mismo tiempo, “un bien privado y un bien público” (*ibidem*: 20).² Cuando la gente actúa en pro de

.....
² Véase el libro de Robert Putnam (2000) intitulado *Bowling Alone: The Collapse and*

la comunidad, las acciones voluntarias son capaces de crear lazos de confianza y se promueve la cooperación. Si los voluntarios provienen de diferentes orígenes étnicos o religiosos o resultan ser de distintas condiciones sociales, el hecho de actuar en conjunto crea y contribuye a la armonía social. Así mismo, cuando los voluntarios actúan en asuntos públicos –por ejemplo, como representantes electos o como voceros de organizaciones comunitarias– también pueden contribuir a crear un público informado y preparado para participar en asuntos públicos y así conservar los principios democráticos. La actividad voluntaria también puede ayudar a incluir a aquellos que por algún motivo no tienen un empleo aportándoles conocimientos que pueden ser aplicables en un empleo o al incluir a jubilados para desempeñar funciones útiles la sociedad.

Además, los voluntarios que aportan su tiempo y esfuerzo en tareas diversas: cuidar niños, construir un centro comunitario en un pueblo o ayudar en las escuelas, son suplementos valiosos y valores añadidos para los servicios que proporciona el Estado.³

Este sector alberga agrupaciones y asociaciones de personas que procuran un bienestar social. A partir de su función auto-organizativa, además de cumplir con la función de “sostener la comunicación y el debate públicos” (Young, 2000: 164-180), promueven elementos de relación que fortalecen el bienestar colectivo, que se basan en normas sociales como la solidaridad, la confianza y la reciprocidad. Actualmente, se constituyen agrupaciones ciudadanas alrededor del planeta que incursionan en todas las esferas de la actividad social, desde la cultura y el deporte hasta la asistencia

Revival of American Community, en el que destacan las redes de reciprocidad basadas en confianza y ayuda mutua y donde explica que la formación de esas redes tiene dos formas de vinculación. La primera ocurre entre individuos que se parecen entre sí con intereses mutuos y comunes y la denomina *bonding social capital*, que significa una unión cercana entre iguales. La segunda se denomina *bridging social capital*, que significa un puente o conexión entre personas distintas entre sí y que va más allá de una relación íntima entre pares.

³ Se recomienda revisar el trabajo de estos autores (Putnam y Fieldstein, 2003) en el que establecen que esta última expresión de capital social en forma de puente es indispensable para la construcción de tolerancia y apertura en la construcción de sociedades democráticas. Las dos formas de relación son consideradas por estos autores como claves para el logro de una participación incluyente y activa dentro de una democracia.

social más vital y elemental. Estas actividades florecen como formas espontáneas o informales de la expresión solidaria, y no están necesariamente constituidas por un patrón definido de comportamiento institucional u organizado.

1 Sociedad civil y Tercer sector

Las organizaciones sociales se encuentran dentro de la sociedad civil aludiendo a una forma determinada de existencia no lucrativa. Para ubicarlas, utilizamos aquí la propuesta de definición de sociedad civil de Norberto Bobbio (1995):

[...] la sociedad civil es la esfera de relaciones entre individuos, grupos y organizaciones que se desarrollan fuera de las relaciones de poder que caracteriza a las organizaciones gubernamentales.

Es importante incluir en la introducción a este trabajo los conceptos de sociedad civil, y de Tercer sector porque son los lugares naturales en donde ocurre la actividad voluntaria, tema principal de este libro. Esto no quiere decir que no exista acción voluntaria dentro de las estructuras de los gobiernos, sino que las acciones voluntarias resultan ser muchas veces el inicio de grupos y organizaciones sociales que buscan resolver problemas existentes en la comunidad. En la definición de sociedad civil nos referimos a las acciones fuera de las estructuras gubernamentales. El Tercer sector abarca a las organizaciones sociales, algunas de las cuales buscan registrarse por tener una identidad legal con las responsabilidades que conlleva o una deducibilidad de donativos.⁴

Podemos decir que dentro de las sociedades contemporáneas encontramos cada vez más la existencia de fenómenos asociativos, en los que las organizaciones sociales juegan un papel realmente relevante y clave. Estas organizaciones se caracterizan por su posición intermedia entre el Estado y el mercado. Se conforma así, en términos económicos, un Tercer sector que es no-lucrativo y

.....
⁴ En cada país las leyes sobre las donaciones son distintas y no son materia de este texto.

que constituye una realidad que no es administrada ni es mercantil (Salamon y Anheier, 1999). Este sector es tomado en cuenta por su peso económico y es medido internacionalmente desde esa perspectiva. En los sistemas de cuentas nacionales de los países miembros de Naciones Unidas existe ya un manual que se aplica en cuentas satélite alrededor del mundo y que indica la forma de medir la participación y la contribución de las instituciones sin fines de lucro (ISFL)⁵ en relación con el producto interno bruto (PIB) (ONU, 2003).

Como fue expresado por Hodgkinson (2001), a este sector también se le ha llamado sector voluntario o sector solidario, debido a los principios que lo rigen y a las personas que participan en él. Es posible entonces, entender a la sociedad civil como el conjunto de relaciones y acciones que establecen los individuos, instituciones y organizaciones que no forman parte de las estructuras gubernamentales, y al Tercer sector como una esfera de acción y reproducción particular dentro de la sociedad civil, que de forma no lucrativa se desplaza sobre los lineamientos de la asistencia, la promoción y el desarrollo social y político. Este Tercer sector está conformado por los grupos organizados de la sociedad civil.

Al referirnos a la actividad solidaria organizada y privada, con fines sociales y no lucrativos, se estará haciendo referencia a lo que ocurre dentro del Tercer sector, como una categoría distinta para diferenciarla del sector privado (Mercado) y la del sector público (Estado). Este sector tiene como principales objetivos “la consecución del bien común, hacer frente a las necesidades humanas y promover la participación en la sociedad” (Butcher, 2003: 6).

En este sentido, presentamos entonces al Tercer sector como el conjunto de agentes privados no lucrativos con fines públicos. Otras nomenclaturas que se utilizan y son comunes a estos grupos e instituciones son: organizaciones de la sociedad civil (OSC), organizaciones no lucrativas, instituciones de asistencia social, organizaciones filantrópicas, instituciones sin fines de lucro (ISFL), organizaciones civiles y organizaciones no gubernamentales (ONG), entre otras. En México cuando un grupo de voluntarios desea asociarse y consti-

⁵ Éste será el término utilizado a lo largo de todo el estudio, aunque se han mencionado ya otras nomenclaturas que describen a las organizaciones sociales.

tuirse como una institución registrada legalmente sin fines de lucro, deben adoptar alguna de las siguientes figuras legales: asociación civil (AC), instituciones o asociaciones de asistencia o beneficencia privada (IAP, IBP o ABP) o sociedad civil (SC); entre estas figuras la que predomina es la de AC y la de menor uso es la ABP⁶ (Cemefi, 2005; Tapia y Robles, 2006).

Investigadores expertos en la materia desde Tocqueville hasta nuestros días nos recuerdan la importancia de que la ciudadanía busque asociarse para lograr una mejoría social o un “bien común” para todos. El intelectual francés mencionaba en sus escritos que una democracia se forjaba alrededor de la participación social.

[...] si los hombres que viven en países democráticos no tuviesen derechos y ninguna inclinación de asociarse para propósitos políticos, su independencia estaría en gran riesgo [...] sin embargo, si ellos nunca adquirieran el hábito de formar asociaciones en la vida ordinaria, la civilización entera estaría en riesgo [...] en países democráticos, la ciencia del asociacionismo es la madre de las ciencias; el progreso de todo lo demás depende del progreso que ésta haya adquirido.⁷

Aunque sí existen algunos esfuerzos más sustanciales por explorar y conocer más acerca del Tercer sector y las organizaciones sociales de todo tipo, son aún pocos los estudios serios que dedican su mirada a las actividades voluntarias *per se* (Serna y Monsiváis, 2006). La investigación aquí presentada es producto de un esfuerzo conjunto y de un ejercicio interdisciplinario donde se combina la metodología cualitativa, para comprender el fenómeno voluntario en el ámbito de la acción solidaria, así como la cuantificación y valoración económica del trabajo voluntario en nuestro país.

En los últimos 15 años son evidentes en México los avances en cuanto a la proliferación de iniciativas de impartición de cursos y

.....
⁶ Véase en: *Definición de una agenda fiscal para el desarrollo de la sociedad civil en México* (2007): Incide, ITAM, Cemefi e ICN; propuestas de cambios en materia legal y fiscal para la promoción y mejor funcionamiento de las osc en cuanto a sus relaciones tanto con el gobierno como con el resto de la sociedad civil en México.

⁷ Alexis de Toqueville, *Democracia en América*, Vol. II, Libro V. (1835) Versión traducida por Henry Reeve y publicada por Alfred A. Knopf, 1945.

diplomados para apoyar a este sector. Ha surgido una cantidad relevante y significativa de ofertas académicas en instancias de educación superior como son: carreras de innovación y emprendimiento social; licenciaturas, maestrías y algunos doctorados en responsabilidad social y en administración de organizaciones de la sociedad civil; consultoría y administración de organizaciones sociales; así como una gran diversidad de cursos y programas dentro de universidades públicas y privadas en el país que apoyan al fortalecimiento institucional del Tercer sector en su labor de servicio a la comunidad.

Han surgido en el panorama no lucrativo del país consultores especializados en la materia, cursos de procuración de fondos, fortalecedoras sociales, fundaciones comunitarias, programas de voluntariado corporativo y ofertas de trabajo voluntario dentro de algunas instancias de gobierno, que aunadas a organizaciones sociales logran objetivos de cambio en las poblaciones que atienden.

La participación voluntaria y solidaria de individuos que de manera desinteresada, sin una remuneración, por propia voluntad, y actuando a partir del interés en contribuir a la solución de problemas dentro de sus comunidades conforma la base de las organizaciones sociales existentes en este Tercer sector. Es gracias a estos esfuerzos individuales y grupales que las instituciones sin fines de lucro en el Tercer sector surgen, se organizan y, eventualmente, perduran en el tiempo (Tarrés, 1998). En estudios anteriores y con intervención de investigadores especialistas se aplicaron encuestas en hogares y entrevistas a profundidad para explorar el papel y lugar de influencia que tocan los voluntarios dentro de las organizaciones sociales en México (Butcher, 2008, 2010; Verduzco, 2008). Fue posible encontrar elementos que desde la investigación científica evidenciaron el papel crucial de las actividades solidarias y voluntarias en la actual realidad mexicana⁸ (Serna, 2008: 103-145). En estos trabajos fue posible investigar más a fondo y elaborar hipótesis sobre el universo de prácticas solidarias tanto formales o dirigidas como informales o directas que se presentan en el país y los signos que las definen.

.....
⁸ Serna, G. "¿Cómo llegar a ser voluntario?" en Butcher, J. *México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado*. Limusa: México, 2008, pp. 103-145.



Parte 1

MARCO CONCEPTUAL

Jacqueline Butcher García-Colín

1. Definiciones conceptuales

1.1 Acción voluntaria

¿Quiénes son los voluntarios? ¿Qué son las acciones voluntarias? ¿Cuáles son las actividades de los voluntarios? ¿Cómo las llevan a cabo?, y ¿qué distingue a sus actividades de otras?¹ ¿Por qué podemos referirnos al trabajo voluntario? ¿Qué lo distingue de otro tipo de trabajo? ¿Cuál es la diferencia entre acción o trabajo voluntario y voluntariado?

El primer concepto que es necesario definir para esta investigación es la de *acción voluntaria*, que describimos como: toda acción que realiza un individuo a favor de los demás, de manera no coercitiva –de forma no obligatoria– fuera de su ámbito familiar, sin recibir una remuneración y para un bien común (ONU, 1999).

.....
¹ Véase Butcher, J. (1999) "La solidaridad organizada: El voluntariado social como agente de cambio social" en *México, Sociedad Civil, Análisis y Debates*, Núm. 9, Vol. III, pp. 51-80, para un extenso análisis de esta definición y para una descripción de la problemática de las acciones voluntarias en México dentro y fuera de las estructuras organizativas formales.

El segundo concepto por definir es el de la persona que realiza la acción, es decir, el *voluntario*. Existe una variedad de definiciones y presentaremos algunas de las más significativas, así como las definiciones que resultan útiles para su referencia en los organismos internacionales, ya que homogenizan el entendimiento de la acción alrededor del mundo, dando pauta a la mejor comprensión del fenómeno. La definición propuesta por la Cruz Roja estadounidense en 1989 fue alcanzada después de un exhaustivo estudio para redefinir el concepto; ésta se refiere específicamente a la actividad individual e indica que:

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

Los voluntarios pueden participar dentro de sus comunidades de dos maneras, ya que existen dos tipos de acción voluntaria: 1) la que se lleva a cabo por voluntarios de una manera sin dirección o administración y 2) la que ocurre de manera dirigida o administrada.²

La primera consiste en la ayuda espontánea que otorgan unas personas a otras como apoyo, muchas veces esporádico, y tiene lugar entre amigos y vecinos. Es una aportación considerada como “informal”.³ Por ejemplo, el cuidado de niños y adultos mayores, la participación en algunas celebraciones de tipo religioso, o como respuesta a desastres naturales y emergencias. Estas son algunas de las actividades que los voluntarios realizan de manera no dirigida o directa. En todo el mundo existe actividad directa de voluntariado, sin embargo, en investigación sobre la acción voluntaria dirigida a países en desarrollo y a economías emergentes, se ha observado que existe una mayor tendencia hacia la actividad voluntaria fuera de las organizaciones (Butcher y Einolf, 2016).

.....
² En inglés “*managed*” and “*unmanaged*”.

³ Algunos investigadores de nivel internacional se especializan en este tipo de voluntariado.

Por otro lado, el servicio voluntario organizado tiene lugar por medio de organizaciones en el sector sin fines de lucro, y en ambientes tanto públicos como privados, tiende a ser más organizado, regular y es visto como formal. También puede referirse a esta actividad como la que realizan los voluntarios de manera dirigida (Tavazza, 1998). En encuestas realizadas con el fin de medir el valor cuantitativo del servicio voluntario es particularmente importante encontrar una forma de medir el servicio voluntario no dirigido, ya que la mayoría de las encuestas que se llevan a cabo se han aplicado en países más industrializados en donde se tiende a dejar de lado la actividad no dirigida o directa y se favorece a la actividad más organizada o dirigida a través de organizaciones.

El año 2001 fue nombrado por Naciones Unidas el “Año Internacional del Voluntario” y en este mismo año *INDEPENDENT SECTOR* y Voluntarios de Naciones Unidas crearon una guía práctica para la medición del trabajo voluntario con el propósito de invitar a que se diseñaran y levantarán encuestas nacionales para demostrar la importancia y el alcance de los servicios voluntarios⁴ de los países del orbe y para promocionar la creación de datos empíricos sobre estas actividades. Las técnicas descritas en esta guía son aplicables a encuestas de menor tamaño, como en provincias o regiones. Una encuesta –y sobre todo una que se realice periódicamente– puede dar como resultado datos acerca del valor cuantitativo del servicio voluntario para visibilizar las acciones voluntarias y además:

- a) Proporcionar datos precisos y actualizados que permitan a las autoridades tomar decisiones fundamentadas.
- b) Informar al público en general sobre la importancia y el alcance de las de acciones voluntarias.

⁴ Naciones Unidas en el 2001 hace referencia al “servicio voluntario”. En esencia, la acción voluntaria se lleva a cabo en una actitud de servicio a los demás. Más adelante cuando otras instancias internacionales intentan medir este “servicio” lo definen más en el plano de “trabajo” porque las acciones voluntarias están cubriendo el trabajo de alguien y buscan medir el valor de este trabajo en lo que costaría reponer esas horas de actividad de una persona. La oir, instancia internacional que depende de la ONU –y que mide el trabajo– ha dispuesto desde su décimonovena conferencia que el trabajo voluntario es una actividad no remunerada que hay que medir.

- c) Generar información para las organizaciones sociales para introducir mejoras en sus programas y beneficiar a las personas que se ofrecen como voluntarios en sus organizaciones.
- d) Informar a los medios de difusión y a los sectores privados y públicos y sin fines de lucro sobre el servicio voluntario.

Una vez que se lleve a cabo una encuesta sobre la acción voluntaria, la información resultante puede ser la base de comparación para encuestas futuras y será posible medir tendencias de estas actividades en un determinado sitio. A partir de la publicación de esta guía, algunos países tomaron iniciativas para realizar este tipo de encuestas a nivel nacional.

En México se elaboró en 2005 una encuesta para medir las acciones voluntarias: la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV)⁵ –cuyos más recientes resultados serán analizados en este trabajo– para medir estas acciones. En esta encuesta se puso especial cuidado en medir los dos tipos de actividad voluntaria, tanto la que llevan a cabo individuos de manera no dirigida y la dirigida, realizada por personas dentro de grupos y organizaciones. Esta encuesta tiene la intención de captar, mediante preguntas generales de participación en la acción voluntaria y solidaria, toda la gama de actividades que los mexicanos realizan libremente en beneficio de otros, sin recibir remuneración y fuera del ámbito familiar. Subsecuentemente, se han realizado en el 2012 y en el 2016 versiones ligeramente modificadas de esta encuesta para tener una validación estadística continua y así hacerla comparativa longitudinalmente. Este tema se expone en la segunda parte de este volumen.

Existen muchas otras definiciones de voluntario, sin embargo se han elegido éstas que a nuestro parecer reflejan esta actividad en todas sus aristas. Para este estudio se mencionan las definicio-

.....
⁵ La primera edición de la ENSAV fue analizada por el Dr. Gustavo Verduzco Igarúa de El Colegio de México en el segundo capítulo de Butcher (2008). Asimismo, el análisis de la ENSAV 2012 se encuentra en el segundo capítulo por este mismo autor: Verduzco, G., “Solidaridad y Acciones Voluntarias” en J. Butcher (2013) (coord.) *Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos*. Porrúa: México, pp. 81-142.

nes que se utilizan a nivel internacional y se considera además la definición construída en México por un grupo de investigadores del tema, la cual contempla suficientemente las distintas modalidades de participación voluntaria y solidaria en México y que, reiteramos, son actividades que surgen del libre albedrío de los individuos, con motivaciones diversas:

Voluntario/a: es la persona que por elección propia y sin recibir remuneración aporta tiempo a una actividad que va más allá del ámbito familiar en el servicio a los demás para el beneficio de terceros y de la sociedad en su conjunto (Butcher, 2008: 37).⁶

Las definiciones aquí presentadas constituyen el marco conceptual que fue utilizado para desarrollar el cuestionario utilizado para las distintas ediciones de la ENSAV. La actividad voluntaria implica una *praxis* que se convierte en un motor de suma importancia para el engranaje social y existen razones que justifican la necesidad de investigar este tipo de acciones de forma ordenada y puntual. De alguna manera estas acciones han sido por mucho tiempo un recurso invisible a la sociedad y es importante hacer visibles sus aportaciones para validarlas y reconocerlas. Estas razones son múltiples y variadas y podemos enumerar aquí algunas de ellas:

- a) Las acciones de voluntariado ayudan a establecer una sociedad estable y cohesiva. Cuando las personas se unen para actuar en pro de una comunidad se crean lazos de confianza y se promueve la cooperación, traduciéndose en la formación de un capital social (Putnam, 2000).
- b) La participación voluntaria en asuntos públicos, como por ejemplo, voceros de organizaciones comunitarias o representantes electos, también puede contribuir a crear un público políticamente educado y así establecer mejores democracias.

.....
⁶ Para respetar la igualdad de género se incluye la connotación o/a en la definición de voluntario. Para mayor sencillez en el resto del texto, nos referiremos a “los voluntarios” con la intención de incluir a todos los géneros.

- c) Lograr obras de mejora comunitaria, establecer grupos de autoayuda, etc., cuando no se tiene el poder para lograr cambios de manera individual y las personas colaboran entre sí.
- d) Las acciones voluntarias también pueden ayudar a incluir a discapacitados, jubilados, desempleados y otros grupos excluidos de una sociedad.
- e) Mediante tareas que la gente lleva a cabo voluntariamente se generan suplementos valiosos adicionales a los servicios proporcionados por el Estado, como pueden ser: ayudar en un aula o en las escuelas, construir un centro cultural, museo o cooperar en la instalación de agua potable.

1.2 Trabajo voluntario

Al incurrir los voluntarios en acciones a favor de los demás también realizan un trabajo, ya que económicamente estas acciones tienen un valor de reposición en el mercado laboral. Debido a que los voluntarios realizan acciones para otros sin esperar remuneración, por propia voluntad y en beneficio de la comunidad, a nivel internacional empiezan a proponerse formas de medir este tipo de acciones (OIT, 2011).

Estas acciones se traducen en trabajo voluntario, que es el que proporcionan los voluntarios de manera individual. Este trabajo y estas acciones pueden efectuarse –como puede observarse en la definición de voluntario– ya sea dentro o fuera de las osc. La definición del trabajo voluntario no considera las donaciones en dinero o en especie –aunque sean voluntarias– ya que nos referimos a un tiempo y un esfuerzo que no le reportan lucro alguno para al sujeto que lo ejerce.

Por un lado, el trabajo voluntario produce valor para la sociedad –aunque sean diferentes tipos de valor– para al menos dos grupos: para los voluntarios y para los receptores de su trabajo o servicio. Por otro lado, existen algunas limitaciones para utilizar costos de mercado al valorar la provisión de bienes y servicios a receptores que no pagan su precio completo. Datos de la edición 2014 de la Cuenta Satélite de las Instituciones Sin Fines de Lucro (CSISFLM) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI),

nos informan que en México, por ejemplo, se observa que el 88% de los establecimientos no lucrativos proporciona una parte o la totalidad de su producción a precios no significativos o de manera gratuita. También se debe considerar el rango de motivaciones que inspiran a las personas para ser voluntarios y regalar su tiempo y es importante considerar algunos estimados del valor por hora de esta acción que sea consistente con estos motivadores (Brown, 1999: 5).

Resulta muy complejo ponerle un valor económico a todo lo que se produce para la sociedad a través de las acciones y del trabajo voluntario de los individuos. Cuando mencionamos el trabajo, es más sencillo calcular las horas invertidas y estimar una cantidad de reposición. Sin embargo, también existen formas de acción voluntaria como el cabildeo político y las acciones enfocadas a la protección ecológica en las que es mucho más difícil cuantificar sus beneficios.

Para entender las aportaciones de los voluntarios a la economía, a partir de la ENSAV, se puede obtener un dato general de horas trabajadas por voluntarios y así estimar su valor monetario. Existe otra encuesta que mide las aportaciones de las horas trabajadas por los voluntarios contenida en la CSISFLM, de la que hablaremos más adelante. También se hacen los cálculos pertinentes para ver la contribución de los voluntarios al producto interno bruto (PIB) nacional.

Empiezan a encontrarse datos oficiales sobre trabajo voluntario recolectados por todos los gobiernos en forma permanente, como ocurre en el caso del trabajo remunerado. Al 2016, existen ya 12 países que a través de sus instancias nacionales de estadística han aplicado un módulo de preguntas sobre el trabajo voluntario a encuestas laborales nacionales; éstos son: Italia, Irlanda, Sri Lanka, Bangladesh, Polonia, Noruega, Bélgica, Portugal (parcial) y Sudáfrica. Para ello se utiliza una definición de trabajo voluntario a nivel mundial que figura en el *Manual de la Medición del Trabajo Voluntario* de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).⁷

.....
⁷ Fuente: ILO (2011) *Manual on the Measurement of Volunteer Work*, Geneva

En la décimonovena conferencia mundial de estadística de la OIT, celebrada en Ginebra en el 2013, se amplía la definición de las actividades que deben ser medidas por los gobiernos a nivel mundial (actividades productivas, no de ocio) y se decidió considerar como trabajo a la actividad voluntaria –entre otras–, puesto que tiene un valor económico de reposición; este trabajo⁸ no remunerado debe de cuantificarse e incluirse en las cuentas nacionales de los países. Para el uso del *Manual* se recomendó utilizar las encuestas de población activa u otras encuestas en hogares, ya que se hacen con regularidad en todo el mundo y se utilizan muestras grandes con las cuales se reúnen importantes datos demográficos. Estas encuestas se administran profesionalmente y aprovechan el sistema de clasificación mundial existente en el cual el *Manual* sugiere que se añada un módulo de encuesta corto que incluye preguntas sobre el trabajo voluntario. Para el caso de México corresponde a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) aplicar este módulo de preguntas. El INEGI levanta esta encuesta y a la fecha ha aplicado ya una prueba piloto para empezar a contabilizar los datos que se obtuvieron.

A nivel mundial el voluntariado representa el 44% de la fuerza laboral dentro de las ISFL y contribuye en recursos económicos el doble de lo que se recaba en donativos a organizaciones sociales. En números de personas que hacen este trabajo representarían el segundo país después de China.⁹ Las agencias nacionales de estadística, los gobiernos y las instituciones internacionales deben estar de acuerdo para lograr este objetivo, ya que la actividad voluntaria conforma parte de las nuevas metas del Desarrollo sostenible de 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

La definición de trabajo voluntario de la OIT es la siguiente:

Trabajo no remunerado y no obligatorio, es decir, tiempo sin remuneración que las personas dedican a actividades, ya sea a través de una

.....
⁸ La décimonovena conferencia de estadística de la OIT estableció que existen cinco tipos de trabajo no remunerado que deben ser medidos y entre ellos se encuentra el trabajo voluntario.

⁹ Voluntarios de Naciones Unidas 1999. *Voluntariado y Desarrollo social* (http://www.voluntariotza.net/común/biblioteca/voluntariado_y_desarrollo_social_ONU.pdf)

organización o directamente para otras personas que no pertenecen al hogar o a la familia del voluntario.¹⁰

Todas estas acciones son consideradas como trabajo voluntario y reúnen las condiciones que establecen la Organización de las Naciones Unidas, que también se refieren a ellas como “servicio voluntario”.¹¹ Los tres criterios que se señalan son lo suficientemente amplios para abarcar todas las formas de servicio voluntario y distinguen efectivamente tales actividades de otros tipos de comportamientos que puedan parecerse de manera superficial. Estos criterios son que:

- a) *No se llevan a cabo principalmente por lucro.* Si el reembolso monetario que la gente recibe por el trabajo que hacen equivale al “valor de mercado” del trabajo o más, no puede considerarse como actividad voluntaria. Sin embargo, si la organización en la que el voluntario presta sus servicios paga los gastos legítimos que se ocasionen (como viáticos, etc), esto ayuda a que personas de recursos financieros limitados también puedan ofrecerse como voluntarios.
- b) *Se llevan a cabo por propia determinación y voluntad.* Para que la acción sea voluntaria es imprescindible el libre albedrío. Es por ello que servicio social obligatorio en las escuelas no es considerado como trabajo voluntario, tampoco lo es en el caso de que las compañías obliguen a sus empleados a ofrecer estos servicios.
- c) *Brinda beneficios a terceros así como a la gente que presta sus servicios voluntarios.* Con esa característica se puede distinguir una actividad recreativa, como practicar un deporte, aun cuando se beneficie al propio individuo. Los beneficiarios de la acción también deben estar fuera de la familia. Esto permite que la ayuda mutua y la participación en campañas políticas se traten

¹⁰ Revisar la 19ª Conferencia Internacional de Estadística de la OIT: *Resolution 1: Resolution concerning statistics of work, employment and labour underutilization*. En este documento se explicita a la actividad voluntaria como una forma más de trabajo que debe ser considerada en las estadísticas nacionales.

¹¹ *INDEPENDENT SECTOR* y Voluntarios de las Naciones Unidas, 2001.

como acciones voluntarias y sean tan válidas como la prestación de servicios.

Desde Naciones Unidas también se especificaron cuatro tipos de servicio voluntario, son: la ayuda mutua, el servicio a otros, las campañas y causas, la participación y el gobierno propio.¹² Estos criterios se conformaron para clarificar y para expandir la comprensión del fenómeno de la acción voluntaria ya que ésta tiene muchas facetas y puede llevarse a cabo en contextos diversos. Los cuatro tipos de servicio se describen a continuación:

La ayuda mutua o autoayuda

En muchas partes del mundo este tipo de actividades constituye el sistema principal para el apoyo tanto social como económico y esta participación juega un papel importante en la estabilidad de la comunidad; abarca desde el interior de los grupos comunitarios hasta los grupos de microcrédito, se encuentra incluso en países industrializados en forma de grupos de personas afectadas por un mismo problema como puede ser el desempleo o una determinada enfermedad. En los países en desarrollo se presenta en forma de ayuda dentro de las mismas comunidades, por lo que todos se benefician, por ejemplo, en la construcción de puentes, instalación de agua, etc.

Filantropía y servicio a terceros

Se diferencian de la autoayuda porque la participación voluntaria se extiende más allá del individuo y el que acepta el servicio es un tercero. Este tipo de voluntariado se practica tradicionalmente en organizaciones voluntarias y comunitarias en el sector corporativo empresarial, aunque en algunos países con tradición en el voluntariado también ocurre en el sector público. Existe también la costumbre de enviar voluntarios de un país a otro para participar en ayuda humanitaria.

.....
¹² Voluntarios de las Naciones Unidas, VNU, 1999: 3-5.

Campañas y causas

La gente presta servicios voluntarios porque desea colaborar en los cambios sociales y que persevere la justicia social. Como ejemplo de esto tenemos el activismo de un movimiento ambiental, en defensa de los animales o contra la trata de personas. También puede ser un grupo de colonos que necesite que su gobierno local haga mejoras en la urbanización. De manera global existen por ejemplo, las campañas contra el hambre o la campaña mundial en contra de las minas terrestres.

Participación y gobierno propio

Se refiere al papel que juegan los individuos en el proceso de gobernanza, e incluye la representación en juntas o consejos de consultas para gobierno, sobre todo en proyectos locales de desarrollo. Es una acción voluntaria común en todos los países, aunque lo encontramos más desarrollado en aquellos contextos con una fuerte tradición de participación cívica.

Abogar por causas

Puede ser una actividad promovida y practicada por voluntarios, muchas veces considerados como “activistas”. Un ejemplo es el cabildeo para lograr el cambio de una ley o en apoyo a un movimiento social.

1.3 Voluntariado

Por voluntariado entendemos todas aquellas acciones voluntarias que se realizan de manera regular y reiterada dentro en un grupo, tenga o no figura jurídica legal. Este voluntariado corresponde al servicio voluntario en la categoría de “dirigido” u “organizado”¹³ mencionado ya con anterioridad. Generalmente, el trabajo organizado incluye a los voluntarios que actúan de manera grupal, reiterada y frecuente, que se enfocan en una causa de elección grupal.

.....
¹³ La connotación de servicio voluntario “dirigido” se encuentra en la descripción de voluntariado en los escritos de Naciones Unidas. La oir se refiere específicamente al trabajo voluntario, mismo que cuando es grupal, indica que es “organizado”.

Cuando hablamos de voluntariado, nos referimos a los ciudadanos que donan su tiempo de manera organizada para la sociedad:

Un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales (*Manual de Formación de Voluntarios*, 2001:11).

Algunas definiciones conciben a las acciones voluntarias y al trabajo voluntario vinculado a algún tipo de organización, colectivo o grupo y precisan así al voluntariado o voluntariado social como el conjunto de acciones voluntarias y solidarias enfocadas a la comunidad. Un ejemplo es el gobierno chileno en su libro *Voluntarios en Chile*, en el cual establece que estas acciones se encuentran “enmarcándose en un proyecto de una pertenencia a un determinado grupo” definiendo así al voluntariado como:

[...] el conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo, con el fin de satisfacer necesidades esenciales humanas insatisfechas en individuos, personas o grupos concretos, acción que realizan en el marco de procesos sistemáticos especiales o discernibles en intervención social, vinculados a grupos y organizaciones de la sociedad civil (2002: 39).

Para algunos autores (Portocarrero *et al.*, 2001a y 2001b), el trabajo voluntario es concebido siempre dentro de un grupo u organización y en su definición precisan que el trabajo voluntario es aquel trabajo organizado y no pagado, que se realiza en beneficio de otros o de la sociedad en su conjunto a través de alguna orga-

nización social. Esta definición coincide con nuestra idea de lo que se concibe como voluntariado dirigido y organizado (Portocarrero y Sanborn, 2003).

Podría decirse entonces que la diferencia entre acción voluntaria, voluntario y voluntariado resulta más clara. Los voluntarios son los ciudadanos o individuos que realizan diversos tipos de acciones voluntarias, y el voluntariado es un conjunto de acciones voluntarias que se realizan de manera grupal a través de alguna forma organizada, sea una agrupación de cualquier tipo o dentro de una organización social registrada antes las autoridades. Toda actividad voluntaria se lleva a cabo bajo la premisa de no obligatoriedad, no remuneración y en beneficio de su comunidades, aun cuando pueden existir beneficios no tangibles para los que las realizan.

2. El voluntariado en el mundo

El voluntariado se reconoce cada vez más como una fuerza social fundamental en el ámbito internacional. Países como Alemania, Canadá, Estados Unidos de Norteamérica y el Reino Unido promueven y apoyan la realización de diversos estudios que abordan el fenómeno de la revitalización de la sociedad civil a partir del trabajo de voluntarios; dichos estudios se enfocan también en las características de la existencia de una sociedad civil organizada (o Tercer sector) que ocupa espacios participativos, los cuales, por lo general, no son cubiertos ni atendidos por los demás sectores de la sociedad (Govaart *et al.*, 2001).

Un experto sudafricano en osc, Alan Fowler (1998), indica que las visiones que se tienen sobre el Tercer sector y las investigaciones que se realizan –incluidos los estudios acerca de la acción solidaria y voluntaria y el voluntariado– representan nociones que se han construido, de manera predominante, desde la mentalidad de los países desarrollados como Estados Unidos de Norteamérica o Alemania entendidos como países del Norte. Hay poca información e investigación en los países en desarrollo como algunos de América Latina y otros del continente africano, o que provienen de econo-

mías emergentes como Ucrania o Armenia. A estos países se les considera como del Sur Global. Algunas formas poco conocidas de participación social se conocieron a partir del trabajo de solidaria (Wilkinson-Maposa, 2006) así como encuestas que comenzaron a mostrar la conformación del sector no lucrativo pudieron dar ideas más claras acerca del tamaño y potencial de las organizaciones del Tercer sector en ese continente (Swilling y Russell, 2002).

En los últimos años han surgido nuevos estudios que comienzan a observar la importancia de la actividad solidaria y voluntaria en contextos variados y no siempre organizados o dirigidos, ampliando así el espectro del estudio de las actividades de este tipo. En países en desarrollo, por ejemplo, se observa que la gran gama de posibilidades de acción se multiplica si no se estudian siempre las acciones voluntarias desde el interior de las organizaciones tradicionales o legalmente establecidas (Butcher y Einolf, 2016).

La encuesta mundial Gallup World Giving Index (WGI, 2010), es de las pocas existentes que parte de una muestra representativa de 152 países en donde se pregunta a las personas si han realizado acciones voluntarias dentro de organizaciones durante el mes anterior. Allí la cifra nos indica que los países considerados del Norte tienen un mayor porcentaje de actividad voluntaria dentro de grupos y organizaciones: 37.0% en América del Norte y 24.2% en Europa occidental. En los países considerados del Sur Global encontramos cifras solamente un poco por debajo de las de Europa oriental con un promedio de 21.7% para países africanos, 21.4% para América Latina y el Caribe y 20.4% para países asiáticos. Las cifras bajan todavía más en Europa oriental (17.3%) y el Medio oriente (11.2%). Por otro lado, también cuestionan acerca del voluntariado directo o no dirigido preguntando si la persona ha ayudado a alguien que no conoce. Cuando los países desarrollados sí son los que más participan en acciones voluntarias dentro de organizaciones, el porcentaje de respuestas de acciones voluntarias directas se encuentra distribuido en muchas regiones del planeta, no exclusiva o mayoritariamente en el Sur Global. Las personas que respondieron haber ayudado a alguien que no conoce fueron: 66.5% en América del Norte, y el Pacífico (63.5%) seguidos por el

Medio Oriente (50.8); África (50.0%); América Latina y el Caribe (47.6%); Europa occidental (45.7%); Asia (36.6%) y Europa oriental y la Comunidad de Estados Independientes (35.2%). Las cifras promedio de esta encuesta del 2010, no corroboran la teoría de que es en los países del Sur Global donde más acción voluntaria directa hay; sin embargo, es importante decir que estas cifras se basan en una pregunta única y no se consideraron actividades en las que es más común que haya actividad voluntaria no dirigida, como lo es en redes de ayuda mutua comunitaria y religiosa más presente en países del Sur Global.

La encuesta europea sobre valores (EVS, por sus siglas en inglés) y la encuesta mundial sobre valores o *World Values Survey* (WVS), así como otros estudios de talla internacional, son trabajos longitudinales, continuos y multiculturales que abordan comportamientos públicos. Éstos incluyen preguntas sobre el trabajo y el servicio voluntario, ya que reconocen el valor de este tipo de actividades.

Naciones Unidas y, en particular, Voluntarios de Naciones Unidas (VNU) han hecho un esfuerzo importante para resaltar y estudiar la inclusión de la actividad voluntaria en el desarrollo (ONU, 2000). Primero en la inclusión de esta actividad para los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) que cumplieron su función hasta el año 2015 y ahora para seguir incluyendo las acciones voluntarias en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con miras al 2030. En estos nuevos objetivos se presenta a las acciones voluntarias como partícipes clave en los procesos de paz y gobernanza. La idea de reconocer al voluntariado desde distintos ámbitos y en geografías diversas inició en el año 2001, desde su principal referente, cuando Naciones Unidas lo declaró como Año Internacional del Voluntario. De esta manera, se buscaba fomentar la investigación sobre estas actividades y lograr una mayor divulgación de las acciones, así como de la contribución voluntaria en las sociedades contemporáneas. La ONU reconoció el papel que la actividad voluntaria tiene en el desarrollo social al declarar que:

[E]l voluntariado representa una reserva enorme de habilidades, energía y sabiduría local que puede ayudar a los gobiernos a efec-

tuar programas y políticas públicas, más enfocadas, eficientes, participativas y transparentes. Sin embargo, es poco común que el voluntariado sea reconocido como un recurso estratégico que puede influenciar positivamente a las políticas públicas y más raro aún, que sea tomado en cuenta en las estrategias internacionales de desarrollo [...] el Año Internacional del Voluntario (2001) ofrece una oportunidad única, por un lado, para confirmar una tradición ancestral con el reconocimiento de su potencial como un activo mayoritario en la promoción del desarrollo social, por el otro.¹⁴

En el 2001, en el Año Internacional de los Voluntarios (AIV), se reconoció al voluntariado como un factor importante en el desarrollo. Aun cuando hubo un claro seguimiento acerca de estas actividades (ONU, 2005) es hasta el décimo aniversario de este año, el 2011, que Naciones Unidas y Voluntarios de Naciones Unidas decidieron presentar el *Informe sobre el estado de voluntariado en el mundo* que explicara los avances e importancia de esta actividad en la esfera global. Como indica Flavia Pansieri, coordinadora ejecutiva del programa de Voluntarios de Naciones Unidas hasta el 2014:

[...] en el décimo aniversario del AIV, la contribución del voluntariado sigue sin reconocerse en su totalidad. Así se contempla como un hecho anecdótico y no como un componente integral de programas diseñados para estimular la participación ciudadana y el bienestar social [...] Con este informe esperamos fomentar el reconocimiento del voluntariado como elemento esencial del progreso sostenible y equitativo de las comunidades y de los países [...] el voluntariado no es el remedio mágico para los problemas actuales del mundo. En cambio, sí representa un componente básico de una estrategia que admite que el progreso no se puede cuantificar solamente en términos económicos y que las personas no están motivadas únicamente por el interés propio sino también por valores y creencias más profundos (ONU, 2011:5).¹⁵

.....
¹⁴ Reporte de la Comisión de Desarrollo Social. Diciembre, 2000. ONU.

¹⁵ "About the United Nations Volunteers programme and the State of the World's Volunteerism Report", *United Nations Volunteers programme*, consultado en, www.unv.org/SWVR2011, p. 5.

El trabajo voluntario en el mundo ha sido poco valorado al no ser conocido en su completa dimensión. Por un lado, a partir del esfuerzo de la propuesta de la OIT —mencionada con anterioridad— es que el aporte económico del trabajo voluntario empieza a ser contabilizado y tomará un tiempo en que esto ocurra en más países del mundo para hacer comparativos internacionales. En este *Informe* se recalca que además del trabajo de los voluntarios que colaboran dentro de organizaciones formales, existe una enorme masa crítica no contabilizada de personas que a diario hacen algo por sus semejantes de manera voluntaria y solidaria, sin necesariamente estar dentro de estas estructuras organizativas sociales.

Por otro lado, se defiende la tesis de que el voluntariado contiene valores inherentes, los cuales lo dotan de consecuencias de amplio alcance para el desarrollo humano, en donde se incluyen factores como la solidaridad, la inclusión social, el empoderamiento y el bienestar individual y social. Este reporte recolectó opiniones de líderes voluntarios alrededor del mundo y recopiló información proveniente de las investigaciones de nivel nacional e internacional más pertinentes en la materia de acción voluntaria y voluntariado. El *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2011* pone de manifiesto la importancia vital de la actividad voluntaria y disipa una serie de mitos al presentar y reconocer las distintas formas que adopta el voluntariado, más allá de servicios a terceros como son la ayuda mutua con la cual se beneficia tanto a los miembros del grupo como a la comunidad, la autoayuda y el voluntariado como expresión de participación ciudadana con la cual se busca resolución a ciertas necesidades.

La percepción no siempre retrata la realidad. En el reporte sobre el voluntariado de Naciones Unidas del 2011 se señalan algunos supuestos errores y las acciones voluntarias que no corresponden con lo que sucede en países como México. A continuación presentamos algunos de los puntos de ese informe.

- a) *Las acciones voluntarias siempre se llevan a cabo dentro de la formalidad de organizaciones sociales legalmente registradas.*
Mucha actividad voluntaria ocurre en la informalidad. En el

caso de México, se demostró que existe una actividad voluntaria y solidaria realizada en grupos informales o de manera individual que fue mayor que la que tuvo lugar en organizaciones formales (Butcher, 2008). Esta actividad puede llevarse a cabo dentro de grupos pequeños no formales y de manera individual.

- b) *El voluntariado solamente tiene lugar en el sector de la sociedad civil.* Se encontró que la acción voluntaria también se encuentra presente en muchos servicios públicos: bomberos, policías, guardas forestales, así como en el campo de la salud en muchos países en los que los programas de gobierno dependen de los voluntarios, como en el caso de la vacunación y algunos servicios de salud en países africanos.
- c) *El voluntariado lo llevan a cabo personas con recursos económicos y niveles educativos altos porque poseen ingresos y tiempo para estas actividades.* En México, investigaciones reiteradas y encuestas nacionales (ENSAV 2005, 2012 y 2016) demostraron que ni el estrato social y económico ni el nivel educativo son determinantes para ser solidario con los demás.
- d) *El voluntariado es amateur.* Esta es una concepción errónea ya que todos los individuos que deciden ser voluntarios aportan su talento al trabajo voluntario en el que se involucran y participan al nivel de sus conocimientos. Estos pueden llegar a ser profesionales, como en el caso de médicos y abogados que trabajan *pro bono*.
- e) *La mayoría de los voluntarios es de mujeres.* A través de la investigación alrededor del mundo se ha demostrado que esta percepción es falsa. En el caso de México se ha encontrado que en cuanto a la distribución por sexo, entre los que realizan trabajo voluntario la proporción de hombres y mujeres es: 79% de las mujeres realizaron trabajo voluntario frente a 71% de los hombres (Verduzco, 2012).
- f) *Los jóvenes no se ofrecen como voluntarios.* A nivel mundial las tendencias de trabajo voluntario dentro de organizaciones formales ha cambiado y existen nuevas formas de participación no dirigida entre los voluntarios jóvenes. En México, el porcentaje

mayor de la población que participa en actividades voluntarias es de jóvenes en el intervalo de 15 a 24 años con el 25.4% del voluntariado nacional (ENSAV, 2012).

- g) *El voluntariado es siempre presencial.* La nueva tecnología digital hace posible que no siempre se lleven a cabo actividades voluntarias en contacto directo.
- h) *El voluntariado no debe de estar sujeto a la intervención de los gobiernos.* Hay que evitar que los gobiernos controlen las actividades voluntarias para sus propios fines políticos. Sin embargo, mucho del trabajo voluntario que se efectúa se relaciona con ayudar subsanando servicios que el Estado no proporciona a sus ciudadanos.
- i) *El trabajo voluntario es gratis.* Si bien es cierto que las personas que efectúan trabajo voluntario no reciben una remuneración, no podemos inferir que este trabajo sea gratuito ya que requiere de una cierta infraestructura para garantizar una contribución eficaz. Dentro de los trabajos voluntarios, tanto de los que son dirigidos como de los que no lo son, hay elementos valua- bles como capacitación, lugares de reunión, gestión de volunta- rios, gastos de estipendios, transporte y manutención.

El informe 2011 incluye otros aspectos de la actividad voluntaria y señala que aún falta mucho por investigar, por ejemplo, mejores medidas internacionales para conocer sus dimensiones; refiere es- tudios internacionales que miden el voluntariado. Menciona tam- bién las manifestaciones más recientes en la historia del volunta- riado como el voluntariado corporativo, así como el elaborado por medios digitales. Demuestra, con casos específicos, la importan- cia de la acción voluntaria como parte de la formación de capital social, humano y político. Expresa además cómo este trabajo es un mecanismo para facilitar, por ejemplo, la integración social de jó- venes, personas de la tercera edad, personas con discapacidades, migrantes. Es clave para crear modos de vida sostenibles alrededor del planeta, ya que cuenta con una serie de activos además de su fuerza de trabajo: redes de relaciones, conocimientos específicos y locales y habilidades individuales.

En situaciones de conflicto y violencia, el voluntariado es una fuerza capaz de aliviar tensiones, mitigar los efectos cuando éstas puedan derivar en situaciones violentas o contribuir a la recuperación, una vez superadas las tensiones y ser parte de la promoción de procesos de paz. Los voluntarios funcionan por medio de redes de personas con intereses comunes y el sistema de valores en el que se basa promueve la adopción de normas de reciprocidad y confianza. También son parte esencial en situaciones de desastres naturales que ocurren con frecuencia; ayudan tanto en la prevención como de manera activa cuando éstos ocurren. Por ello, se señala que la actividad voluntaria debería tener en el futuro, un lugar central en el discurso sobre desarrollo y la paz a escala mundial, regional y nacional. El *Informe* asevera:

Asimismo se observan cada vez más signos del respaldo de los gobiernos al voluntariado como forma de compromiso cívico, no sólo para mejorar la prestación de servicios, sino también para fomentar los valores que sustentan la cohesión social y la armonía.¹⁶

La actividad voluntaria, ya sea de manera organizada, dirigida y asociada o de manera directa, no dirigida e individual, funciona como una base importante en la formación de ciudadanos y en la construcción de un mejor capital social para el desarrollo de los pueblos. Es importante aclarar que se requiere todo tipo de recursos para lograr el desarrollo de una comunidad y no todos son de tipo monetario. Hay que añadir que el trabajo voluntario, para lograr cambios significativos, necesita de los recursos materiales correspondientes. El trabajo de expertos y especialistas remunerados es también requerido para completar la tarea. La filantropía logra coadyuvar estos esfuerzos para encontrar avances realmente significativos en el bienestar común.¹⁷ Por ello, se señala aquí que la actividad voluntaria debe de ocupar un lugar central en el

.....
¹⁶ *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo*. Naciones Unidas. 2011 Voluntarios de Naciones Unidas (VNU), p. 8. www.unv.org

¹⁷ Basado en el prólogo en "Recursos para el Desarrollo", en elaboración desde el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, A.C.

discurso sobre desarrollo y la paz a escala mundial, regional y nacional.

Para el año 2015 Naciones Unidas presenta un nuevo *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, 2015*, también realizado por Voluntarios de Naciones Unidas (VNU), en el cual se enfatiza la idea de transformar la gobernanza, luchar contra las desigualdades y ampliar la capacidad de expresión y de participación de la ciudadanía. Este informe fue elaborado para ayudar a los gobiernos, a las osc y organismos para el desarrollo en incluir la actividad voluntaria y su potencial a escala mundial, nacional y local. Su capacidad de fomentar la participación en estos tres niveles lo vuelve un instrumento clave para la gobernanza. Para ello se basa en sus tres pilares: a) la voz y la participación, b) la responsabilidad y rendición de cuentas y c) la receptividad.

Muchas veces las actividades dirigidas a facilitar y promover la participación y el compromiso a través de campañas de sensibilización o el activismo pueden estar ligadas al voluntariado formal. Se ha visto cómo en muchos países la presión de la sociedad civil y su participación activa ha logrado la construcción de políticas públicas que benefician a todos. No todos los activistas son voluntarios ni viceversa, sin embargo, el uso de la fuerza de la acción voluntaria se encuentra en una parte importante de este trabajo. Basta observar campañas globales de sensibilización a diversos temas que afectan a todos como el cambio climático, la contaminación, las violaciones a los derechos humanos, por citar algunos. Actividades voluntarias convencidas de una causa que han comenzado como una campaña de sensibilización, en algunos casos se han convertido en movimientos sociales. Muchas veces, grupos que no tienen una voz que presente sus realidades y sus necesidades como las mujeres, los discapacitados y los jóvenes encuentran por medio de las actividades voluntarias un cauce propicio para sus inquietudes.

Este reporte 2015 también presenta un marco analítico de una buena gobernanza. Nos indica los *pilares* o elementos esenciales de una buena gobernanza que son: la voz, la participación, el estado de derecho, la transparencia la receptividad, la equidad, la

responsabilidad y la rendición de cuentas;¹⁸ las *esferas*, que constituyen el contexto o lugar posible de la participación ya sea a nivel local, nacional o internacional y los *espacios* que se refieren a las condiciones que existen de participación dentro de las relaciones de poder, se trate de gobiernos, empresas u organismos multilaterales. Los espacios pueden ser de tres tipos:

- a) *Espacios restringidos*, aquellos que tienen reglas de acceso, de manera que sólo pueden acceder a ellos determinadas personas. Tales son los espacios de las élites en donde los voluntarios no tienen real incidencia ni son invitados muchas veces, a menos que cuestionen, propugnen y realicen campañas para lograr ese acceso.
- b) *Espacios habilitados*, ocurren cuando se promueve un acceso posible cuando los agentes de la gobernanza invitan a los ciudadanos o a los beneficiarios a involucrarse en espacios creados, que se desarrollan en las condiciones que establece el que invita. Un ejemplo son foros de gobiernos local, comités eclesiásticos, asociaciones de padres o docentes, etc. Estos espacios son clave para facilitar vías de participación ciudadana y para abordar derechos y necesidades de la población.
- c) *Espacios conquistados*, ocurren de manera extraoficial y muchas veces a través de movimientos sociales y asociaciones comunitarias.

La investigación reitera que los voluntarios no pueden lograr cambios importantes por sí solos y por ello es imprescindible establecer políticas más favorables de participación y de carácter más amplio, tener una buena receptividad de los burócratas y buscar la articulación con todo tipo de agentes por medio de asociaciones civiles y alianzas, así como la articulación concreta con los gobiernos para

.....
¹⁸ Revisar el capítulo 1 del *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo: Transformar la gobernanza* (2015) elaborado por Voluntarios de Naciones Unidas ya que sienta las bases de la discusión de la importancia de la gobernanza en donde todos los actores sociales deben incluirse para lograr la paz y el desarrollo de los pueblos.

que se proporcione un entorno propicio para su participación. El informe exhorta a adoptar un compromiso mucho mayor con los voluntarios y el voluntariado en todas sus formas, para contribuir a la gobernanza y a los procesos de paz y desarrollo ya que son un elemento fundamental de la sociedad civil. El informe de VNU del 2011 enfatiza que la actividad voluntaria no siempre se encuentra dentro de estructuras legalmente constituidas. En el 2015, se explica que existe el voluntariado “oficial”, el formalmente establecido que es el que puede organizarse y administrarse oficialmente en el seno de organizaciones estructuradas, especialmente en las organizaciones de la sociedad civil, así como al amparo de los gobiernos y el sector privado. También puede mostrar un carácter “no oficial” ya que existen millones de voluntarios en todo el mundo que trabajan dentro de estructuras y agrupaciones al margen de las instituciones reconocidas y legalmente registradas.

Ambos estudios recomiendan tanto la continuidad en realizar estudios e investigaciones acerca del fenómeno de la acción voluntaria y el voluntariado y, además, concentrar la atención en las dimensiones globales por medio de la medición el trabajo voluntario en todo el mundo. Para ello, se creó un manual que ayuda a igualar las diferentes metodologías de medición alrededor del mundo. El *Manual de Medición del Trabajo Voluntario* creado por un grupo de expertos para la OIT –ya mencionado en el apartado anterior– invita a las naciones a añadir en sus encuestas laborales regulares un módulo de preguntas específicas sobre el trabajo voluntario.

Hay escasa información de la relación que existe entre el voluntariado y la gobernanza. El *Informe 2015* representa uno de los primeros esfuerzos que muestran la importancia de este factor. Destaca que para fortalecer las prácticas, políticas y estrategias de gobernanza hay que estimular la actividad voluntaria, ya que existe una necesidad de aumentar el conocimiento de este fenómeno participativo mediante la investigación, que ayude a definir el conjunto de formas de voluntariado; registrar el volumen, alcance y escala por medio de mediciones cuantitativas y presentar estudios de caso que expliquen la diversidad y contexto cualitativo de la acción voluntaria en todos los países del planeta. También será

importante medir la contribución de los voluntarios al desarrollo y que se informe de los avances de esta injerencia en todos los niveles: local, nacional y mundial.

Como recomendaciones del informe se sugiere que las figuras de autoridad y los gobiernos tomen la iniciativa de escuchar y aprovechar a los voluntarios para crear entornos más propicios para una participación ciudadana positiva en el desarrollo sostenible, ya que el voluntariado promueve la participación ciudadana con más eficacia cuando se inscribe en un marco jurídico-institucional propicio y adecuado. También puede contribuir a impulsar la rendición de cuentas y la receptividad institucional en todos los niveles. Asimismo, cuando todos –sociedad civil y gobiernos– participan en alianzas interinstitucionales en las que se incluye a los voluntarios, se conocen las iniciativas que surgen de los entornos locales y en espacios conquistados de manera no oficial y esto hace posible que los voluntarios puedan dar legitimidad y aportar tanto conocimientos como recursos diversos a cuestiones de desarrollo relacionadas con la gobernanza en esfuerzos tanto locales como nacionales.

La gobernanza participativa requerirá, por tanto, un cambio en el reconocimiento que reciben los voluntarios, así como un mayor margen para que otros se incorporen. También será preciso que más agentes de gobernanza escuchen la opinión de esos voluntarios, de quienes se espera que ayuden a realizar los trabajos pero que rara vez participan en su diseño, planificación o evaluación (*Informe 2015*, introducción: xx).

2.1 Los objetivos del desarrollo sostenible 2030

Por otro lado, está la visión de la importancia del voluntariado en el desarrollo de las comunidades y de los pueblos y es por ello que Naciones Unidas incluyó ya esta actividad en las próximas metas de la agenda del desarrollo sostenible post-2015. En la Cumbre para el Desarrollo Sostenible que se llevó a cabo en septiembre de 2015, los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que incluye un conjunto de 17 Obje-

tivos de Desarrollo Sostenible (ods) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático. Para el alcance de estas metas, las acciones voluntarias y el voluntariado pueden tener un papel preponderante, ya que en la actualidad actúan de manera participativa y puntual en muchos de los ámbitos que los objetivos proponen, son los siguientes:

- 1) Fin de la pobreza
- 2) Hambre cero
- 3) Salud y bienestar
- 4) Educación de calidad
- 5) Igualdad de género
- 6) Agua limpia y saneamiento
- 7) Energía asequible y no contaminante
- 8) Trabajo decente y crecimiento económico
- 9) Industria innovación e infraestructura
- 10) Reducción de las desigualdades
- 11) Ciudades y comunidades sostenibles
- 12) Producción y consumo responsables
- 13) Acción por el clima
- 14) Vida submarina
- 15) Vida de ecosistemas terrestres
- 16) Paz y justicia e instituciones sólidas
- 17) Alianzas para lograr objetivos

Naciones Unidas propuso una resolución específica que fue presentada ante su asamblea general: “Integrando al voluntariado en la paz y el desarrollo: el plan de acción para la siguiente década”,¹⁹ misma que fue adoptada por consenso en la Asamblea General de Naciones Unidas en noviembre del 2015 en la cual las Naciones Unidas reconocen que las acciones de voluntariado pueden ser una manera poderosa para implementar procesos de paz y también participar en el desarrollo hacia el futuro en los ods. Es esta

¹⁹ UN Resolution: “*Integrating volunteering into peace and development: the plan of action for the next decade and beyond*”

misma resolución, la Asamblea General también reconoció el Plan de Acción para esta década y más allá (2016-2030) que pretende buscar formas de integración del voluntariado en procesos de paz y en desarrollar políticas y programas por medio de una aproximación de largo plazo que además sea estratégica y colectiva para que corra al mismo tiempo en sincronía con los esfuerzos que se realizan para implementar las ODS (ONU, 2015).

Asimismo, la Asamblea General invita a los estados miembros, al sistema de Naciones Unidas y a interesados²⁰ a que apoyen este Plan de Acción para lograr su implementación. El Plan de Acción está enfocado en:

- a) Fortalecer la participación de las personas para hacer suya la agenda de las ODS 2030 a través de participación cívica y habilitando el entorno para alentar la participación ciudadana;
- b) Integrar al voluntariado y a las acciones voluntarias en estrategias nacionales y globales para la agenda post-2015 de desarrollo; y
- c) Medir el voluntariado para contribuir con la comprensión completa y holística de la contribución y participación de las personas y de su estado de bienestar al mismo tiempo que sean partícipes en monitorear las ODS.

Para cada uno de estos objetivos estratégicos mencionados, el Plan indica una serie de acciones por llevarse a cabo para lograrlos, ya que las ODS 2030 arman un marco de acción en donde se centren esfuerzos desde el 2016 hasta el 2030 en todos los países, sin importar su nivel de desarrollo. Su intención es enfrentar los problemas utilizando un horizonte amplio y abordándolos desde varios ángulos, tomando en cuenta problemáticas tanto transversales como horizontales. Reconoce explícitamente a los grupos de voluntarios como partes integrales interesadas²¹ en que esto ocurra. Algunas formas en las que los voluntarios pueden contribuir para

.....
²⁰ En inglés, *stakeholders*.

²¹ En inglés *stakeholders*.

lograr estas 17 metas es a través de acciones en temáticas como: ayuda técnica y capacitación, servicios básicos y en la transferencia de habilidades y conocimientos en mejores prácticas para resolución de conflicto y problemáticas sociales. Pueden también agregar un *expertise* valioso a nivel nacional e internacional por medio de todo tipo de intercambios: norte a sur, sur a sur y sur a norte. El voluntariado corporativo puede también jugar un papel preponderante al colocar a la disposición de las comunidades frágiles y a las instituciones públicas sus habilidades y experiencias.

Los voluntarios también pueden ayudar en “no dejar a nadie atrás” al hacer sus labores con personas que se encuentran al margen de la sociedad. De esta manera pueden traer a la mesa de la participación formas para unir voces y conocimientos diferentes a la acción colectiva. Estas actividades voluntarias son cruciales para localizar actividades afines a las ODS y adueñarse de los procesos necesarios para lograrlas. Las organizaciones voluntarias son vistas como “*brokers* sociales”, ya que tienen la habilidad de conectar estrategias e iniciativas de los gobiernos a la ciudadanía y lograr acción comunitaria esencial de tipo voluntario. Muchas de las metas de las ODS son para el largo plazo y requieren cambios de hábitos y actitudes en la manera en que vivimos o en nuestra forma de consumir. Los voluntarios, con su trabajo en pro de la comunidad y su ejemplo pueden ser facilitadores del cambio de mentalidades que se requiere para inspirar a otros y lograr transformar la realidad.

Por otro lado, es importante señalar que se requiere una verdadera revolución en la recopilación de información de datos desagregados y en la producción de conocimiento para poder monitorear el progreso. Los voluntarios pueden proporcionar maneras participativas de apreciar ese progreso por medio de la recolección de datos y la participación de expertos en los procesos de planeación y monitoreo. El voluntariado –como una forma de participación cívica– es una manera de reforzar la rendición de cuentas entre gobiernos y ciudadanos estableciendo sistemas para hacerlo en la siguiente década. Uno de los participantes activos en este proceso es VNU mediante el apoyo a grupos voluntarios

por medio de capacitaciones y movilizaciones de voluntarios motivados y dispuestos a servir en sus programas. Uno de los aprendizajes clave al impulsar las metas del milenio al 2015 fue que los voluntarios pueden ser instrumentos activos en la implementación de las metas a futuro. Un comentario del secretario general de Naciones Unidas, Ban Ki Moon lo resume:

A medida que buscamos generar capacidades y ayudamos a que la nueva agenda tome raíces, el voluntariado puede ser una forma poderosa para implementarla ya que abarca temas en todos los ámbitos. El voluntariado también puede ayudar a expandir las acciones de la ciudadanía para comprometer a las personas a nivel nacional en la planeación e implementación de las ODS. Los grupos voluntarios pueden ayudar a colocar la nueva agenda por medio de la provisión de nuevos espacios de interacción e interlocución entre gobiernos y personas a través de acciones concretas y escalables.

Los ODS, también conocidos como Objetivos Mundiales, se basaron en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), ocho objetivos que contribuirían a aliviar las diferencias existentes en nuestro planeta y que el mundo se comprometió a alcanzar en 2015. Los ODM, adoptados en 2000, apuntaron a una serie de áreas, incluidas la reducción de la pobreza, el hambre, las enfermedades, la desigualdad de género y el acceso al agua y saneamiento. Se han hecho enormes progresos en los ODM, lo que muestra el valor de una agenda unificadora apoyada por metas y objetivos. A pesar de este éxito, la indignidad de la pobreza no se ha terminado para todos. Los nuevos objetivos son de aplicación universal para todos los países, mientras que los ODM únicamente estaban dirigidos a los países en desarrollo.

- a) Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con las 169 metas tienen un alcance más amplio y van más allá que los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) al abordar las causas fundamentales de la pobreza y la necesidad universal de lograr un desarrollo a favor de todas las personas. Los objetivos abarcan las tres di-

menciones del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente.

- b) Sobre la base del éxito y el impulso de los ODM, los nuevos objetivos mundiales abarcan más con la pretensión de afrontar las desigualdades, el crecimiento económico, el acceso a un trabajo digno, las ciudades y los asentamientos humanos, la industrialización, los océanos, los ecosistemas, la energía, el cambio climático, el consumo y la producción sostenibles, la paz y la justicia.

La nueva agenda para el desarrollo sostenible va mucho más allá de los ODM, aborda las causas fundamentales de la pobreza y la necesidad universal de desarrollo que funcione para todas las personas. La administradora del PNUD, Helen Clark, menciona dentro del *Informe sobre el estado de voluntariado en el mundo 2015* que la agenda post-2015 es muy ambiciosa y que se necesita un mejor enfoque de paz y desarrollo centrado en la participación. Esto implica que los ciudadanos tendremos que rendir cuentas claras para trabajar en conjunto. El proyecto a futuro también exige una buena gobernanza (*Informe*, 2015: 1).

Dentro de las tres esferas de influencia: local, nacional y mundial los voluntarios se han distinguido por ofrecer posibilidades de participar ampliamente en estos objetivos que el mundo se ha puesto como meta. La universalidad de acción voluntaria y solidaria es un factor clave para entender estas actividades, al mismo tiempo, lo caracterizan rasgos particulares: representa una acción que se inserta en los escenarios sociales de las culturas concretas a las que pertenecen los individuos, adaptándose a los matices contextuales de manera compleja, en diversos niveles: la localidad, la región, la nación y la esfera de lo global. De ahí la importancia, y la pertinencia, de realizar estudios que, como el presente trabajo, logren analizar las realidades particulares las actividades voluntarias y solidarias en sus locaciones y contextos específicos, en sus propios términos, para comprender y elaborar sobre las diversas maneras en que se puede construir la acción voluntaria y las expresiones solidarias entre la población.

2.2 Estudios internacionales sobre voluntariado

Los estudios internacionales sobre el Tercer sector han demostrado que cuantas más estructuras organizativas existen hay más recursos económicos y humanos invertidos, y por ende, existe más voluntariado; además de que se forman más profesionales en este campo (Salamon y Sokolowski, 2001 y 2003).²² Si consideramos la proporción a nivel mundial, en las economías más desarrolladas existe mayor actividad no lucrativa y encontramos más voluntarios dentro de asociaciones civiles formales y registradas, aunque los campos de acción sean en los ámbitos de la cultura y el deporte; esto ocurre porque los espacios para participar están creados y la sociedad está acostumbrada a participar en ellos.²³

Existen también numerosos trabajos de investigación tanto a nivel nacional como internacional que estudian la actividad voluntaria: el trabajo voluntario (Gallup, 2000), su aspecto ético (Cortina, 2001; Gutiérrez, 2001), su contribución al desarrollo de las naciones (Tomassini, 2000; ONU, 2000), el lugar que ocupa dentro de las creencias y valores de los individuos (Inglehart y Basáñez, 2004), su aspecto sociológico (Jerez, 1997), sus costos y beneficios (Chinman y Wandersman, 1999), su relación con la solidaridad (Valenzuela, 2003), el rol del voluntario en programas gubernamentales (Corporation for National Service, USA), así como otros estudios dedicados a su medición (Giving and Volunteering in the us, 1996,

²² Salamon L. y Sokolowski, W. (2001) *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from Twenty Four Countries*, XVI, IAVE Conference, Amsterdam, 12-18, January. Los hallazgos de investigación muestran que en los países en donde el gobierno gasta en servicios sociales para sus ciudadanos, también hay una mayor cantidad de voluntarios. Los autores proponen que las acciones voluntarias se concentran en dos áreas de actividad: área de servicios a terceros –que es el caso mexicano– y el área expresiva que incluye actividades culturales, recreativas y de cabildeo. Este estudio internacional indicó que las actividades solidarias y voluntarias, como las incluidas en este estudio, necesitan ser revisadas a fondo para comprender mejor el sector no-lucrativo.

²³ Salamon, L. y Anheier, H. y colaboradores. (1999). *Nuevo Estudio del Sector Emergente*: Universidad de Johns Hopkins Instituto de Estudios Políticos. Centro de Estudios sobre la Sociedad Civil. Baltimore. Proyecto de estudio comparativo del sector no lucrativo de la Universidad de Johns Hopkins Fase. II. En este estudio comparativo de 22 países, en el que México se encuentra incluido, es posible ver las diferencias de participación voluntaria de los individuos. Estos autores observan que el tamaño del sector no lucrativo es buen predictor de la cantidad de voluntarios formales existentes.

2001) (*INDEPENDENT SECTOR* y UNV, 2001); (Goulborne y Embuldeniya, 2002). (Investigator, 2005); (Statistics Canada, 2006).

De manera más reciente, la organización internacional CIVICUS: *World Alliance for Citizen Participation*²⁴ ha promovido estudios mundiales sobre participación ciudadana que se reflejan en el *Civil Society Index* (csi). En el reporte de csi 2008-2011, es el resultado de un estudio de tres años en 35 países de América Latina, Europa, Oriente medio, África del Norte, África Subsahariana y Asia del este y central en donde se presentan resultados interesantes en cuanto a las acciones voluntarias, sobre todo las del tipo que ha florecido fuera de las osc registradas, que hemos categorizado como “no dirigidas”. El estudio se refiere a estas actividades como “no organizadas”. Para estos años el reporte informa que hay un número importante de ciudadanos que no participa dentro de estructuras organizadas o miembros de osc, particularmente cuando se trata de temas políticos y que cuando de voluntariado se trata, se participa más dentro de causas sociales.

Figura 1 Participación de voluntarios en osc de carácter político y social



Fuente: csi Population Surveys/World Values Survey

²⁴ www.civicus.org revisar en esta página las actividades que organiza y los estudios relevantes acerca de participación ciudadana y voluntariado.

El csi indica que hay una participación “vibrante” realizada de manera informal o no dirigida que ocurre fuera de las osc, ya que no todas proporcionan las condiciones adecuadas para participar de manera voluntaria y algunas han perdido la confianza de voluntarios y ciudadanos que buscan un cambio social. En casi todos los países estudiados la actividad informal no dirigida es mayor que en donde es necesario ser miembro de una organización para participar, ya sea como trabajo voluntario comunitario o en el involucramiento individual o grupal en activismo político (Hustinx y Lammertyn, 2003).

Muchas veces, la gente no se ve a sí misma como parte de la sociedad civil o no se considera voluntario, sin embargo, con sus actividades están generando y fortaleciendo el capital social hacia el interior de sus regiones y naciones. Las nuevas formas de activismo y de participación cívica que se reflejan en las nuevas tecnologías informáticas empiezan a demostrar que hay que poner más atención para apoyar a estas nuevas formas que se encuentran fuera de las osc tradicionales.²⁵ Al parecer, ha crecido la actividad voluntaria en muchas regiones del mundo; en Chile, por ejemplo, en donde se ha encontrado que las personas contribuyen –en el periodo que cubre este estudio– 11.6 horas al mes y donan el doble que la gente que no es voluntaria.²⁶

Es pertinente mencionar que los primeros estudios e investigaciones sobre la actividad solidaria y voluntaria fueron realizados hace casi dos décadas (Schervish, 1993) y los avances en el conocimientos sobre el Tercer sector y de este tipo de actividades ha evolucionado. Nuevos estudios comparativos –basados en encuestas de uso del tiempo– nos comprueban que sigue existiendo una gran necesidad de buscar mejores formas adecuadas para medir las dos formas de trabajo voluntario: el dirigido y el no dirigido (Salamon et al., 2016). La costumbre de investigadores a nivel internacional ha sido medir este trabajo por medio de las organizaciones en donde

²⁵ <https://www.civicus.org/downloads/Bridging%20the%20Gaps%20-%20Citizens%20Organizations%20and%20Dissasociation.pdf>.

²⁶ Uno de los retos identificados por las osc son los problemas legales para constituirse y la falta de estructuras legales que apoyen al voluntariado.

se realiza, pero estos autores explican que mucha labor voluntaria se lleva a cabo fuera de las organizaciones sociales, de manera individual y por medio de grupos informales y no legalmente establecidos. Por ende, el trabajo voluntario no dirigido no ha sido tomado en cuenta en su totalidad. Las encuestas del uso del tiempo son útiles para medir estas actividades; sin embargo, se aplican generalmente a muestras pequeñas. Para compensar estas deficiencias de medición es útil usar el manual de la oit mencionado con anterioridad; ya que medirá a nivel internacional –cuando se aplique a más países– todo tipo de trabajo voluntario en donde se lleve a cabo. Así se logrará que en el futuro los trabajos comparativos internacionales sean más certeros y fidedignos.

Para muchos autores, la investigación en América Latina acerca del voluntariado tuvo un matiz de informalidad ya que la formación de instituciones sin fines de lucro no es tan sencilla como en los países llamados del Norte (Avritzer, 1999). En general, se podría decir para esta región, que a la par de los grupos voluntarios tradicionales de beneficencia y caridad provenientes de grupos de corte religioso –que se fundaron en tiempos de la colonización española–, ha prevalecido un sistema de “voluntariado informal”; por lo que “al hablar de voluntariado en América Latina y el Caribe es necesario reconocer esta forma permanente y silenciosa de donación de tiempo personal al servicio del bien común” (Thompson y Toro, 1999: 31). Tampoco se tiene la costumbre en esta región de constituirse y registrarse como organización formal bajo las leyes de cada país. En esta región del mundo pueden citarse estudios relevantes que reflejaron el nuevo papel del voluntariado social (Tavazza, 1995) como el que se realizó en Perú en diez ciudades (Portocarrero *et al.*, 2002), mismo que dio lugar a un estudio más profundo sobre el voluntariado en ese país (Portocarrero y Sanborn, 2003); o bien, el que patrocinó el gobierno chileno en ese mismo año, que aborda la situación del voluntariado en un análisis académico que considera la situación en dicho país y la compara con la de otras naciones, entre ellas, Brasil y Estados Unidos de Norteamérica, cuyo enfoque es de naturaleza primordialmente conceptual.

La acción política, sus efectos y los movimientos sociales en pro y en contra que provoca, pero sobretodo la acción religiosa, son hoy los motores más importantes para el desarrollo del voluntariado social en América Latina, a diferencia de otras regiones, según estos autores. Un contraste ocurre en México como miembro de la región, donde se observa una baja participación de personas que pertenezcan a grupos políticos. En cambio, es cierto que en México la motivación de pertenecer a agrupaciones religiosas y de llevar a cabo actividades voluntarias y solidarias, es de alrededor del 40% de todas las demás actividades voluntarias (ENSAV, 2016).

A partir de los movimientos sociales de los años sesenta y setenta surge una serie de nuevos actores de corte político que buscan cambios y que revolucionan la forma de pensar acerca de la participación. En los años ochenta podemos mencionar la emergencia de “nuevos movimientos sociales” y de las ONG asociadas a ellos en las que algunos voluntarios, algunos individualmente y otros de manera grupal, se organizaron y actuaron no solamente para el alivio y la lucha contra la pobreza y la desigualdad, aunque exhiben a su vez un matiz de cabildeo, sino también a favor de las mujeres, el medio ambiente y la participación ciudadana. Esta participación se transforma en un voluntariado diferente en el cual el concepto tradicional de “caridad” cambia para prevalecer el de “solidaridad”, sobre todo en las actividades con tendencia política.

En investigaciones más recientes en América Latina podemos observar cómo las ideas y conceptos acerca de la solidaridad se modifican y tornan hacia una participación solidaria más moderna que parte desde la ciudadanía. En México, es importante resaltar la participación solidaria y voluntaria de las personas. Un prestigiado investigador de El Colegio de México que se ha dedicado a analizar las encuestas de la ENSAV en sus tres versiones nos comenta:

[...] cuando uno encuentra que tres cuartos de la población participan en una cierta actividad, como es el caso de las acciones solidarias y voluntarias, estamos hablando de la inclusión de la mayoría. Este es el caso de la población mexicana (Verduzco, citado en Butcher y Einfeld, 2016).

En universidades latinoamericanas surgen más estudios y encuestas diseñadas para incluir a los dos tipos de voluntariado en sus análisis y es por ellos que para América Latina y en el caso específico de México, estos altos índices de participación solidaria empiezan a ser tomados muy en cuenta para entender el comportamiento social de los ciudadanos y poder elaborar eventualmente políticas públicas que tomen en cuenta estas actitudes y actividades de la población. Una mirada de los últimos 20 años de estudios sobre el Tercer sector en esta región del mundo nos muestra que la cultura de participación sigue siendo compleja aun cuando se perciben avances en cuanto a participación política en los procesos de democratización. En el aspecto de la participación social de los individuos de América Latina, debido a la falta de algunos servicios que deberían ser proporcionados por el Estado, éstos y sus familias han servido como un mecanismo social de apoyo mutuo, aunque la mayor motivación de participación sigue siendo el aspecto religioso. Al mismo tiempo, hay mayor participación secular de personas en nuevas organizaciones sociales que han surgido en la región, algunas de ellas fundaciones, entre las que destacan las fundaciones comunitarias, que además de operar bajo sus propios programas, donan para diversas causas sociales (Butcher y Balian, 2016: 5).²⁷

3. Acción voluntaria y voluntariado en México

3.1 Antecedentes históricos de las acciones voluntarias y el voluntariado en México

Existen trabajos anteriores a esta publicación que recorren la historia del sector en México y que aportan hipótesis interesantes acerca de la formación de organizaciones de apoyo a la sociedad (Méndez, 1997 y 1998; Olvera, 1999 y 2004; Reygadas, 2000;

²⁷ Revisar el artículo de Butcher, J. y Balian, B (2016): "Latin America and the Caribbean Revisited: Pathways for Research" en *Voluntas* 27: 1-18 en donde se hace un recorrido de la situación económica, social y política de América Latina y las más recientes investigaciones sobre el Tercer sector que se han realizado.

Verduzco, 2003 y 2016; Cadena-Roa, 2004; Ziccardi, 2004; Butcher, 2008 y 2013). Aquí se mencionan algunos antecedentes históricos de la creación de las organizaciones sociales en México en las que podrían proliferar las actividades solidarias y voluntarias de la población. Aunque existen abundantes estudios acerca de movimientos sociales y la formación de organizaciones civiles, se tiene cuenta de pocos estudios sobre actividades de esta naturaleza efectuadas fuera de la esfera organizacional. La actividad de participación informal y no organizada no está documentada en su totalidad. Fue por esta razón que fue diseñada la ENSAV, precisamente para recoger en lo posible todas las actividades identificadas en la sociedad mexicana para ser consideradas como acciones voluntarias y hacer el recuento de ellas. La manera en que la gente ha participado dentro de sus usos y costumbres da pie a construir más hipótesis de la variedad y riqueza de estas actividades y la participación del mexicano a través de su historia. Más adelante en el texto se elaborará un análisis de la más reciente encuesta ENSAV en el 2016.

Algunos investigadores sugieren que existen antecedentes de actividad solidaria y voluntaria en las raíces prehispánicas del pueblo mexicano, sin embargo, tienen en realidad poco que ver con lo que se conoce en la actualidad como instituciones sin fines de lucro. En las escuelas de la sociedad azteca, el *tepochoalli* y el *calmecac*, sí se enseñaba a los jóvenes a servir a la comunidad ayudando en actividades de la escuela y del templo; Verduzco (2003: 43) nos señala que algunas costumbres prehispánicas como el *tequio*, por ejemplo, pasaron a la Colonia como trabajo o labor que los españoles imponían a los indios como tributo.²⁸ Bajo el *tequio* o *faena* aquel que recibía un bien o servicio como colaboración de alguno de su comunidad se obligaba a devolverlo en la misma calidad y cantidad y por el mismo tiempo que lo solicitó. También se refiere a los servicios que están obligados a ofrecer los miembros de alguna comunidad hacia las autoridades gubernamentales o eclesiásticas. Esto en particular –aun cuando se trataba de “participar” en actividades con las cuales se beneficiaba la comunidad– no podría

.....
²⁸ *Diccionario básico del español en México* (El Colegio de México, 1986, p. 53).

ser considerado como un antecedente de participación voluntaria o solidaria, sino más bien como un ejercicio recíproco y moralmente obligatorio con el que surgió un intercambio de bienes o servicios dentro de una comunidad determinada.

A partir del periodo colonial en nuestro país aparecen en México instancias sociales importadas de Europa por medio de las cuales “se establecieron las bases políticas y sociales que habrían de prevalecer durante los siglos siguientes. La sociedad se estructuró a partir de un sistema eminentemente autoritario y bipolar: de un lado la corona española y por el otro la iglesia, ambas estructuras caracterizadas por su verticalidad y rigidez en cuanto a formas de autoridad” (Verduzco, 2003: 45-46). Es en los hospitales y en los conventos en donde empezaron a practicarse las actividades solidarias. Desde la fundación del Hospital de Jesús, por Hernán Cortés en 1524, la Iglesia tomó la rienda de la asistencia social en hospicios y orfanatos, además de servir múltiples funciones de educación, catequesis y en ocasiones, hasta de gobierno. Los misioneros españoles son los que aparecieron preocupados por la situación diezmada de los indígenas después de la conquista y se ocuparon de su educación, formación religiosa en la Fe cristiana y procuraron acciones a favor de su salud. Es, por así decirlo, la Iglesia Católica la que conformó la vida y el tejido social durante la Colonia, la cual, no fomentó mayormente la creación de organizaciones seculares autónomas.²⁹

Sin embargo, existieron algunas otras formas de apoyo a la comunidad como fueron las cofradías y hermandades, organizaciones de laicos que apoyaban la labor eclesiástica, aunque siempre vigilados de cerca por la Iglesia Católica. Éstas contaban con recursos económicos iniciales que contribuían uno o varios de sus miembros y se sostenían con cuotas de sus propios asociados, así como de algunas herencias de los mismos cófrades. También ejer-

.....
²⁹ Gustavo Verduzco (2003) ofrece en su libro *Organizaciones No lucrativas: visión de su trayectoria en México*: Colmex, México la más completa revisión de la formación de ISFL a través de la historia de México desde el periodo prehispánico hasta nuestros días. Presenta también el marco legal de estas instituciones, sus relaciones con gobierno, algunas de sus características principales y su interpretación de los procesos que han vivido estas instituciones.

cían sus propias fuentes de ingresos formando empresas agrícolas, comerciales o de ahorro y financiamiento. Existían cofradías de todo tipo y estaban divididas por raza durante el periodo colonial; había de españoles, de mestizos, de indios, de negros, de mulatos; y procuraban los intereses de sus gremios y etnias. Ayudaban a sufragar gastos comunitarios, así como para sus las festividades religiosas, y funcionaban a veces como mecanismos de asistencia social ya que participaban muchas veces a sostenimiento de las parroquias y de miembros de la comunidad como mayordomos, caporales, vaqueros, comerciantes, etc. En muchos de los pueblos actuales, su transformación en “mayordomías” quedó como legado de aquella costumbre colonial. Con las cofradías se cimentó más la Iglesia Católica al ser aceptada por los indígenas, ya que facilitó la integración del aborigen a la sociedad colonial de una manera “expedita y duradera” (Verduzco, 2003, citando a Bechtloff, 1996: 15).

Órdenes religiosas como los franciscanos, agustinos y dominicos fueron los primeros encargados de la educación y evangelización en el periodo colonial. Los jesuitas llegaron en 1572, después del impacto de la conquista, y se dedicaron a la enseñanza, contribuyeron a la alfabetización de la población desde sus escuelas elementales. Sin embargo, su expulsión casi dos siglos después, en 1767, afectó la educación de la élite de aquel entonces. Este hecho, aunado a problemas económicos de la corona española que en esos años obligó a vender bienes de hospitales, patronatos, órdenes pías, entre otras, cambió el sistema de apoyo a servicios de beneficencia en la Nueva España.

Durante el periodo de independencia del poder colonial en 1821, la Iglesia Católica continuó siendo la fuente de la beneficencia para el pueblo. La existencia de organizaciones y de actividades voluntarias fue muy reducida debido a las disputas con el nuevo Estado mexicano. Posteriormente, con la entrada del gobierno liberal y la desamortización de los bienes del clero, el Estado adquirió –al mismo tiempo– la responsabilidad de administrar los programas que atendían las necesidades sociales de la población y las actividades relacionadas con el desarrollo (Butcher, 2008: 22).

Podemos rescatar de diversos expertos la historia de los movimientos sociales y la formación de organizaciones civiles a través de la historia de México. En su libro *Abriendo Veredas* (1998), Reygadas expone de manera clara y amplia³⁰ no sólo la historia de la beneficencia en México, y por ende el surgimiento de todo tipo de organizaciones civiles, sino también la participación de estos grupos en la promoción del desarrollo. Es posible observar en la narrativa cómo se construyó la base de muchas de las organizaciones que surgieron posteriormente. En los procesos de institucionalización en el siglo XIX de las funciones gubernamentales de asistencia, se creó en 1861 la Dirección de Beneficencia Pública, adscrita a la Secretaría de Gobernación, con la intención liberal de convertir la asistencia hasta ese momento del clero, en asistencia pública. Aun cuando se crearon en 1842 la Beneficencia española y la francesa y otras a la postre, además de la Lotería Nacional para la beneficencia pública, instituida por Benito Juárez, Reygadas señala que:

[...] el estado liberal no pudo llenar el vacío dejado por el clero, pues simplemente no contaba con la estructura material ni con la experiencia para atender cabalmente la asistencia. Por eso Porfirio Díaz finalmente dejó a la iglesia continuar con parte importante de la labor que había venido realizado por tres siglos (Reygadas, 1998: 19).

No se regresaron a la iglesia los bienes incautados, sin embargo se le permitió sostener y administrar escuelas particulares. Las acciones voluntarias que después formarían asociaciones y agrupaciones civiles tienen definitivamente su origen en las estructuras religiosas mucho más que en las civiles. Gran cantidad de actividades voluntarias tuvo giros religiosos, por ejemplo, la Asociación de las Señoras de la Caridad contaba en 1868 con 12 mil voluntarias entre activas y honorarias (Marina, 2002).

³⁰ Los dos primeros capítulos de este libro explican la génesis social y teórica del asistencialismo en México, además de la evolución de las ideas de promoción y desarrollo también entendidas e interpretadas desde la perspectiva de América Latina y en especial de México.

Durante el Porfiriato, se dio gran auge a la beneficencia privada otorgando impulso a instituciones que se consolidaran con fines educativos o de caridad que estuviesen sostenidos con fondos privados. Así surgieron muchas instituciones de este tipo: hospitales, casas hogar, clubes y hospicios. Se fundó la Junta de Asistencia Privada y la Ley de Beneficencia Privada. Un ejemplo de estas instituciones es la *Gota de Leche*, que subsiste hasta nuestros días. La Iglesia Católica buscó contrarrestar las influencias socialistas de principios del siglo xx formando sindicatos católicos y asociaciones como la Orden de los Caballeros de Colón en 1905 y las “dietas” inspiradas en la encíclica del papa León XIII.

El nuevo gobierno revolucionario después de 1921, formalizó los derechos sociales en la Constitución de 1917 y tomó un papel activo y principal en la creación de programas e instituciones que asisten y protegen a la población vulnerable y menos favorecida. El Partido Revolucionario Institucional se encontraba anclado en un sistema corporativista, mismo que recreó la situación similar a la de la Colonia con la que propició un paternalismo en la asistencia social y en donde no se encontró un terreno fértil para la creación de organizaciones autónomas e independientes del sistema. Si consideramos al periodo revolucionario hasta 1940, ocurrieron eventos que obligaban a la ciudadanía que no estaba de acuerdo a oponerse a los mandatos del partido en el poder; uno de ellos, la prohibición a religiosos y religiosas a impartir la educación. La reacción de grupos católicos creó la Unión Nacional de Padres de Familia, la Unión de Colegios Católicos de México, la Liga de Estudiantes Católicos y la Acción Católica de la Juventud Mexicana entre otras instancias. Finalmente, se quitó la cláusula de laicidad en las escuelas particulares y se establecieron escuelas financiadas por gobiernos extranjeros para impartir educación a los extranjeros residentes en el país.

La presidencia de Calles (1924-28) y su imposición laica en la educación llevó posteriormente a la persecución de los religiosos y a la guerra cristera del 26 al 29. Después del periodo presidencial de Abelardo Rodríguez –quien logró que la educación sea no solamente laica, sino socialista– bajo Lázaro Cárdenas (1934-1940), el

Congreso votó que la educación fuera socialista y laica a la vez. Se creó el Sindicato Único de Escuelas Particulares de parte del gobierno para controlar a estos planteles. En reacción a esta ideología en torno al tema de la educación se formaron organizaciones de parte de los grupos religiosos y católicos practicantes que se unieron al Secretariado Social Mexicano fundado en 1920 por los obispos. Se creó también en 1939 el Partido de Acción Nacional, el cual funcionó como principal partido de oposición, consolidándose en el 2000 con la transición democrática.

Autoras que estudian la actividad voluntaria en México (Becerra y Berlanga, 2003: 13-42) comentan acerca del recorrido histórico del papel que los gobiernos han tomado en cuanto al fomento de la acción voluntaria de manera “oficial”. Un ejemplo es la organización formada por Emilio Portes Gil en 1929, la Asociación Nacional de Protección a la Infancia y la organización privada de beneficencia *Gota de Leche*, atendida por voluntarias y establecida para atender problemas alimentarios de los niños. Sin embargo, fue durante el gobierno de Lázaro Cárdenas que el concepto de asistencia social como derecho tuvo un impacto efectivo:

Su preocupación principal consistió en garantizar los derechos sociales de la población y la asistencia a las clases desvalidas como una de las responsabilidades del Estado, orientando su política gubernamental para atacar las causas de la pobreza y no tan sólo para atenuar sus efectos[...] Así, en 1937, en la exposición de motivos que dio origen a la ley que crea la Secretaría de Asistencia Pública, se reconoce que debe de modificarse el concepto de beneficencia por el de asistencia pública (*ibidem*: 30).

Después de la Revolución, los grupos de beneficencia como la Cruz Blanca, constituida en 1911 continuó y se le unieron muchas otras de toda índole: hospitales, escuelas, fundaciones asilos, cajas de ahorro, clubes de Rotarios y Leones, entre otros. Se constituyeron también grupos de empresarios como la Confederación Patronal de la República Mexicana. En estos años también surgieron instituciones de beneficencia de procedencia extranjera como son:

asociaciones de *Boy Scouts*, Alianza Monte Sinaí, Sociedad Americana de Beneficencia, asociaciones Francesa, Belga y Suiza de beneficencia, el Hospital Español y clubes regionales de España, así como otros hospitales, escuelas y cámaras de comercio extranjeras.

En el periodo posterior a 1940, después de la consolidación de la revolución y un generoso reparto agrario, el gobierno tuvo la oportunidad en medio de una relativa bonanza económica de desarrollar una política social para millones de mexicanos en la pobreza. En 1942 se creó el Instituto Mexicano del Seguro Social y continuó un estado único corporativista en el poder creando departamentos que controlaban los servicios básicos de salud, educación y vivienda, pero alejado de la beneficencia que quedó en manos de un “voluntariado nacional” formado por las esposas de los funcionarios públicos. En 1945 Gustavo Baz creó el servicio social en las instituciones de educación superior públicas. Este servicio era supuestamente “voluntario”, aunque en realidad fue diseñado para retribuir a la sociedad la educación superior recibida por los alumnos en forma casi gratuita. Hasta la fecha, el servicio social es un requisito para recibir el grado de licenciatura en instituciones tanto públicas, como privadas y no se considera como trabajo voluntario.

Desde el punto de vista de la oposición, la proliferación de organizaciones a partir del Concilio Vaticano II y la Conferencia Episcopal de Medellín en la que la iglesia latinoamericana tomó la “opción por los pobres”, lo que luego dio lugar a la Teología de la Liberación, multiplicó la promoción del desarrollo en grupos tanto rurales como urbanos. Se crean también otras instancias como el Fondo Mexicano para el Desarrollo Rural (FMDR) y la Unión Social de Empresarios (USEM) en la cual los empresarios se preocupaban por la situación del país en los ámbitos rural y laboral.

Las instituciones auspiciadas por el gobierno continuaron transformándose posteriormente: en 1961 se creó el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) y en 1968 el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN). Asimismo, en 1977 se fundó el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y en el mismo año el Patronato Nacional de Promotores Voluntarios; en

31 estados, se establecieron 121 unidades de voluntariado con la colaboración del gobierno federal, el sector privado y el sector voluntario (Casasola, 1974). El Patronato desempeñó una labor significativa de capacitación para voluntarios, y es el primero en el sector público en ser encabezado por la esposa del presidente en turno con la finalidad de “impulsar y orientar, en el ámbito nacional, la participación voluntaria de personas comprometidas con un mayor bienestar colectivo” (*ibidem*: 37). Para finales de 1993, dicha instancia contaba con la participación de 180 000 personas, y apoyaba a 17 104 comunidades en todo el país. Este mismo organismo desapareció en 1995 por decreto del presidente Zedillo y las acciones de estos “voluntarios” dejan de ser sostenidas por el presupuesto público.³¹

En la segunda mitad del siglo xx surgieron diversas organizaciones sociales, que influyeron en la lucha por la democracia. En el escenario mexicano, a partir del movimiento estudiantil de 1968 se establecieron nuevas reglas en la relación sociedad civil-gobierno. Desde ese momento, otros sectores sociales rezagados: mujeres, sindicalizados y trabajadores fabriles, por mencionar algunos, empezaron a formar sus propias organizaciones civiles por todo el país. En los años setenta hubo una mayor secularización de la sociedad, aunque seguía habiendo influencia religiosa en muchas de ellas. Como señala Verduzco (2003: 84): “En suma, durante esta década tuvo lugar el crecimiento singular e importante de diversas organizaciones sobre todo aquellas orientadas al desarrollo”.

Ya en la segunda parte de la década, se desarrolló un movimiento dentro del gobierno en contra de los movimientos populares independientes. En la siguiente década, la crisis económica del 82,

³¹ El análisis de estas actividades no se realiza en este documento. En este sentido, puede considerarse que la acción que se origina en este marco no es enteramente voluntaria, sino que constituye un “pseudo-voluntariado”, porque existe en ellas cierto grado de obligatoriedad. Las esposas de los funcionarios públicos presiden esta actividad en muchos estados por medio de organismos gubernamentales o instituciones federales. Sin embargo, este rubro es incluido en nuestra clasificación de actividad voluntaria en México porque, si esta primera premisa es verdad, también lo es el que, para muchos sujetos vinculados con la burocracia gubernamental que comenzaron dentro de este esquema, dicha modalidad ha constituido una manera de aproximarse y continuar con este tipo de acciones.

mantenida por el presidente Miguel de la Madrid, ocasionó que hubiese un crecimiento de las organizaciones cívicas y sociales, además de un hartazgo social por la burocracia corrupta y el autoritarismo.

El temblor de 1985 fue un verdadero parteaguas para los estudios de las organizaciones sociales (Aguayo y Tarrés, 1995; Arredondo, 1996; Méndez, 1998; Olvera, 1999; Reygadas, 1998; San Juan Victoria, 1999; Verduzco, 2003) en el sentido de que fue un despertar importante en el actuar de la sociedad civil mexicana. La participación espontánea, solidaria y voluntaria ante un desastre natural de esas proporciones puso en evidencia la posibilidad de organización y mostró una “nueva cara social” que manifestaba un actor colectivo vital. A partir de este momento surgieron otros movimientos ciudadanos para cambiar el panorama político y social del país temas como: derechos humanos, personas en situación de calle y ecología, los cuales tomaron un lugar que no habían tenido con anterioridad.

En 1991 se crearon organizaciones como Poder Ciudadano y Convergencia de Organismos Civiles para la Democracia para las observaciones electorales. Surgió el zapatismo. También se gestó la primera ley para organizaciones sociales que nació de la sociedad civil,³² la cual se consolidó 13 años después como *Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 9 de febrero de 2004.

A partir del año 2000 pueden mencionarse también una serie de nuevas relaciones que ocurren entre la sociedad civil organizada y el gobierno (Butcher, 2002).³³ Podemos observar entonces que algunos de los procesos de cambio que surgen desde la sociedad

³² Esta ley fue promovida por varias osc: Fundación Miguel Alemán, Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia, Foro de Apoyo Mutuo y el Centro Mexicano para la Filantropía, entre otros.

³³ Esta ponencia, presentada en el V Encuentro del ISTR en Cape Town, Sudáfrica, pretende ser un análisis escueto sobre las relaciones sociedad civil-gobierno desde la transición democrática y el cambio político que ocurre entre los años 2000–2002, presentado en el panel: *Civil Society, Citizen Participation and the Dawn of a New Era: The Third Sector in Mexico in Light of a New Political Regime*.

civil ocurren por medio de grupos ciudadanos interesados en campos de acción social múltiples y diversos. Sin embargo, no necesariamente todos los grupos sociales y osc en nuestro país se conforman exclusivamente por voluntarios. Son éstos muchas veces los que tienen la iniciativa o la inquietud para originarlas y de manera organizada encuentran maneras de ayudar y de servir a los demás. Sin embargo, no hay que olvidar que por medio de las asociaciones civiles también se ejercen formas de presión y protesta ya que, finalmente, son mecanismos legales que los ciudadanos tienen a la mano para incursionar en lo público desde lo privado.

Asimismo, es aquí relevante mencionar que existen los programas oficiales de ayuda social que utilizan la participación de los ciudadanos y la mano de obra gratuita de muchos individuos. Tal es el caso del Programa Nacional de Solidaridad, promovido durante la gestión de Carlos Salinas –después de una disputada elección acusada de fraudulenta– mismo que se originó con fines proselitistas y con miras a aminorar el efecto de las políticas neoliberales que habían sido ya impuestas. Pero, al mismo tiempo, este programa ha mostrado a las comunidades –sobre todo a las más aisladas– formas nuevas de cooperación y de ayuda mutua.

A raíz de estas relaciones con las instancias gubernamentales, las mejoras a las poblaciones han sido efectivas y muchas veces más expeditas. Así, este tipo de programas ha ido cambiando de nombre y de enfoque de acción, como es el caso de Pronasol, Progresá, Oportunidades y ahora, el programa social que recibe el nombre de Prospera, que depende de la Secretaría de Desarrollo Social y que asimismo, colabora con otras instancias gubernamentales y secretarías como las de Educación Pública y Salud. Los programas nacionales de salud también han ido cambiando tanto en su enfoque como en su alcance. En el caso del DIF, las bases utilizadas son las 250 microrregiones que contienen 476 municipalidades,³⁴ incluye un determinado número de comunidades que se atienden a través de los Centros de Desarrollo Comunitario y en las que se consideró incluir elementos de “participación

³⁴ Fuente: Verónica Portepetit, secretaria del Subdirector general de Poblaciones Vulnerables en 2002.

ciudadana" y capacitación para voluntarios, como parte del Plan Nacional de Desarrollo (2012-2018) que es el instrumento que guía y rige las acciones en el país a través de 5 metas nacionales:

- 1) *Un México en paz* que garantice el avance de la democracia, la gobernabilidad y la seguridad de su población.
- 2) *Un México incluyente* para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales de todos los mexicanos.
- 3) *Un México con educación de calidad* para garantizar un desarrollo integral de todos los mexicanos y así contar con un capital humano preparado, que sea fuente de innovación y lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial humano.
- 4) *Un México próspero* que promueva el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.
- 5) *Un México con responsabilidad global* que sea una fuerza positiva y propositiva en el mundo, una nación al servicio de las mejores causas de la humanidad.

Si bien es cierto que en las instancias gubernamentales han existido oportunidades de participación voluntaria, también lo es que esta misma participación no ha sido del todo autónoma.³⁵ En este sentido, Verduzco (2003) considera que buena parte de la participación voluntaria en México, a diferencia de otros países, ha ocurrido bajo el amparo de organizaciones gubernamentales en lugar de presentarse como una asociación individual voluntaria, y además

.....
³⁵ Revisar los principales hallazgos del estudio comparativo sobre el ámbito, estructura, financiación y papel del sector no lucrativo en México en: Verduzco, G. List, R. y Salamon, L. (2001) *Perfil del sector no lucrativo en México*. México: Cemefi/Johns Hopkins University. Institute for Policy Studies. Center for Civil Society. En el estudio comparativo de Johns Hopkins, en los parámetros considerados para las organizaciones en la medición del sector, se incluyeron cinco especificaciones en la definición estructural-operativa; para ser consideradas en el estudio debían ser: organizaciones (que poseen una presencia y una estructura institucionales); privadas (separadas institucionalmente del Estado); que no reparten beneficios; autónomas (controlan esencialmente sus propias actividades) y con participación de voluntarios (la pertenencia a ellas no está legalmente impuesta y atraen un cierto nivel de aportaciones voluntarias de tiempo y dinero).

constituye más bien una “participación corporativa aunada a la aceptación de formas autoritarias”. Este autor explica que ello se debe a las características conformadas por este pasado colonial ya descrito, además de una fuerte presencia de la Iglesia Católica con actitudes intolerantes; el factor de subordinación que continuó durante la época independiente y después de la Revolución con formas políticas corporativizadas alrededor de un partido único que se mantuvo en el poder hasta hace muy poco tiempo.

La realidad histórica aquí presentada coincide con los planteamientos de Robert Putnam, afamado profesor de Harvard creador, entre otros autores, del término “capital social”, quien ofreció una conferencia en México a un grupo de académicos en el año 2005 (2006: 209-215) en la que explicó claramente las diferencias entre las formas y expresiones del capital social. El capital social consiste en agruparse para relacionarse y participar. Existe un tipo de capital social que se manifiesta cuando las personas comparten ideas parecidas o con rasgos en común y las une con individuos similares; esto se llama *bonding social capital*. La otra forma de capital social se llama *bridging social capital* y se manifiesta entre personas diferentes. Nos une a individuos con características distintas a las propias, como pueden ser: raza, religión, ideas políticas, edades disímiles, etc.

En esta conferencia, Putman explica que para conformar una sociedad se requiere de los dos tipos de capital social y que existe una serie de reglas que ayudan a su formación para conservar o promocionar la participación cívica. En las comunidades existen diversas formas de participación que –como se verá más adelante– dependen del contexto de país y su historia en cuanto a participación conjunta en la toma de decisiones comunes. Se requiere de habilidades y valores para que se fomente esta participación y se conserve y para lograrlo existe un pilar importante en el tipo de educación y de formación cultural que se imparta dentro de una determinada sociedad. En países como Estados Unidos de Norte América se ha visto que mientras haya más educación es posible que exista mayor participación.

En el caso de México se ha demostrado desde el primer levantamiento de la ENSAV, en 2005, que el nivel educativo o socioeconómi-

co no es factor determinante de la participación solidaria. También se requiere de espacio: un tiempo y un lugar para la participación y la convivencia social. Es importante que exista la libertad para participar, ya que las relaciones entre personas contienen una base real de poder. La manera de “empoderar” a las personas es descentralizando las decisiones y viviendo fuera del autoritarismo de modo que las decisiones se tomen en el nivel más bajo posible, a niveles locales de ciudadanos comunes. Este poder debe ser descentralizado, que los gobiernos no tengan el poder, sino que la sociedad civil tome las riendas de las decisiones principales. La última sugerencia para mantener el capital social es que los grupos de decisión sean grupos reducidos en los que las relaciones sigan siendo personalizadas. Sin embargo, las sociedades modernas requieren renovación y para lograr grandes cambios sociales Putnam sugiere la acción de muchas organizaciones celulares o pequeñas pero que sumadas y en conjunto lleguen a solucionar problemas comunitarios. Todos los factores que menciona Putnam todavía no se cumplen en su totalidad en nuestro país. Las condiciones históricas y culturales para la participación que se revisaron en este recuento histórico nos explica cómo la presencia de los diferentes tipos de autoridad y contexto –primero de la Iglesia Católica durante el periodo colonial y posteriormente de un Estado liberal y corporativista– crearon las condiciones actuales de la participación ciudadana.

La tarea de los mexicanos para incentivar la participación futura será pensar en nuevas formas de crear capital con personas diferentes, conservando el valor intrínseco de la relaciones con nuestros similares. Las actividades voluntarias y solidarias son ejemplo claro del *bonding social capital*, ya que los grupos de voluntarios trabajan al unísono en causas elegidas por ellos y eso los hace fuertes y efectivos. La actividad voluntaria es capaz de crear este tipo de capital social ya que lo que une a los individuos es el interés, la motivación y la causa por la que trabajan. Para México, esa es una realidad: la solidaridad que se observa desde tiempos anteriores a la colonia se sigue conservando. Sin embargo, al revisar los principios de Putnam vemos que todavía hay un largo camino por

recorrer para lograr que las decisiones se tomen fuera de elementos de autoridad para crear capital social útil y necesario para un mejor desarrollo social en el país.

3.2 Estudios previos

Los antecedentes históricos muestran que las características de los cambios políticos, sociales y económicos del México actual producen un contexto determinado que consideramos fértil e importante para estudiar con detenimiento las acciones participativas de los mexicanos en la continua construcción de la sociedad civil. Actualmente, existe una necesidad de saber cómo y qué tanto se suceden las acciones de participación ciudadana consideradas solidarias, así como las acciones de servicio voluntario y cómo tienen injerencia en la búsqueda de soluciones a los problemas sociales y comunitarios en el país. La observación e implementación de prácticas ciudadanas pueden ser un camino hacia acciones voluntarias que conforman un voluntariado más comprometido y eficaz (Arredondo, 1996 y 1997). También encontramos este tipo de actividades dentro de las organizaciones sociales (Aguayo y Tarrés, 1995).

En México, los primeros pasos realizados en el campo de la investigación sobre la filantropía y la sociedad civil organizada se han orientado principalmente a definir el tamaño y las actividades específicas que caracterizan al sector, la mayoría enfocada a las osc que conforman el Tercer sector. Entre los trabajos internacionales que anteceden a la investigación que fueron revisados, el más relevante que cabe mencionar es el *Proyecto internacional comparativo sobre el sector sin fines de lucro*, de la Universidad Johns Hopkins (1996, 1999) en donde el caso de México fue auspiciado por Cemefi con Gustavo Verduzco como investigador responsable por parte de El Colegio de México. De acuerdo con ese trabajo, en un estudio comparativo de 22 países, México tenía la menor cantidad de voluntarios “organizados o dirigidos” y el menor número de trabajos remunerados dentro del sector no lucrativo. El mismo estudio presenta sus resultados para América Latina y expresa que “existe un sector no lucrativo dualista en la región, con un componente más formal orientado hacia la clase media profesional y

uno más pequeño, con un segmento informal orientados hacia los pobres" (*ibidem*: 9).

Entre algunas investigaciones mexicanas anteriores a este libro que tocan el tema de acción voluntaria podemos encontrar: la encuesta a nivel metropolitano realizada por Alducin para la Asociación Mexicana de Voluntarios, la Encuesta Nacional de Filantropía y Sociedad Civil (ENAFI, 2005) realizada por el Instituto Tecnológico Autónomo de México con base en la conjunción de dos modelos norteamericanos: la encuesta telefónica y otro propuesto por Harvard, así como la encuesta binacional de Banamex 2003,³⁶ antecedentes importantes para este estudio. Los resultados de la ENAFI se encuentran en una publicación que proporciona los datos completos de su análisis (Layton y Moreno, 2010).

Otra encuesta que permite profundizar en el tema de las prácticas de asociacionismo y participación ciudadana son las realizadas por la Secretaría de Gobernación, la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) en los años 2001, 2003 y 2005. De acuerdo con la ENCUP³⁷ no todos los mexicanos se consideran a sí mismos como solidarios. Estas encuestas aportan luz a nuestro estudio por reflejar actitudes, valores y comportamientos. En el 2005, el 38%, casi cuatro de cada diez personas, indicó que "las personas se deben, en primer lugar, a las comunidades y en segundo lugar a su propio bienestar".

Hasta ahora no se contaba con información precisa sobre el número de organizaciones no lucrativas que hay en México. En la actualidad, gracias a los nuevos datos que aporta la CSISFLM sabemos que al 2014, había alrededor de 60 205 establecimientos no lucrativos en México, dato que surge del Censo Económico del 2014. Ahora bien, las ISFL que contabiliza la CSISFLM son aquellas que cuentan con un domicilio y que son donatarias autorizadas, es decir pueden

.....
³⁶ Revisar en Moreno, A. (2005) *Nuestros Valores. Los mexicanos en México y en Estados Unidos al inicio del siglo xxi*. Serie: Los valores de los mexicanos Tomo VI: Banamex. Allí se encuentran conclusiones del autor, en el capítulo 7 (pp. 141-152) acerca de la confianza, capital social y solidaridad así como la actividad voluntaria y el altruismo entre los mexicanos.

³⁷ Las tres encuestas del ENCUP están disponibles en la página web: <http://www.gobernación.gob.mx/encup>

expedir recibos de deducibilidad a las personas o instituciones que contribuyan con un donativo. Estas características las convierten en establecimientos, que es la unidad de análisis que utiliza la *Cuenta*. Una ISFL puede contar con varios establecimientos, sin embargo cada uno de los establecimientos debe tener su propio registro legal para ser contabilizado, por lo tanto, organizaciones que se encuentren fuera de estas especificaciones no están contabilizadas.

Existe una variedad de directorios tanto públicos como privados que fueron tomados en cuenta para calcular el número de ISFL del país. Por ejemplo, en el Directorio de Instituciones Filantrópicas del Cemefi para el 2016 se cuenta con un registro que sobrepasa ya las 30 000 instituciones.³⁸ Por otra parte, Layton (2006: 170) compara los datos que arrojó la ENAFI 2005 con los de Chile en donde hay 50 organizaciones por cada 10 000 habitantes, mientras que en México sólo existe una, tomando en cuenta el mismo número de habitantes.

Estos datos, entre otros ya mencionados para este estudio, nos inducen a plantear que, para el caso de México, la situación de la participación voluntaria y solidaria todavía requiere ser analizada a profundidad. Además, es importante que existan actualizaciones de los datos para presentar debidamente el estado del arte de las ISFL y las acciones voluntarias y solidarias que se realizan dentro del territorio mexicano. La suma de acciones dentro y fuera de las estructuras formales de las osc en cuanto a horas de trabajo voluntario, además de las donaciones que resultan de esta labor, representan el esfuerzo solidario de la población.³⁹ Asimismo, conside-

³⁸ No es tema de este trabajo determinar el número de osc en el país sino la cuantificación y valoración del trabajo de las personas que realizan actividades voluntarias y solidarias. En México existen otros esfuerzos académicos en el tema de cuantificación en varias instituciones de educación superior como la unam, la uam (CEDIOC, 2003) y en El Colegio de México. Actualmente, la CSISFLM de INEGI contabiliza a las ISFL que se encuentran en establecimientos.

³⁹ El término "servicio voluntario" en vez de voluntariado o acciones voluntarias, o acciones de voluntariado social se utiliza para este estudio a partir de la sugerencia del manual creado por el *INDEPENDENT SECTOR* y Voluntarios de Naciones Unidas para el año 2001, declarado el "Año Internacional del Voluntario" por la ONU como instrumento para medir la participación voluntaria alrededor del mundo con la idea de que cada país investigue este fenómeno dentro de su propio contexto cultural.

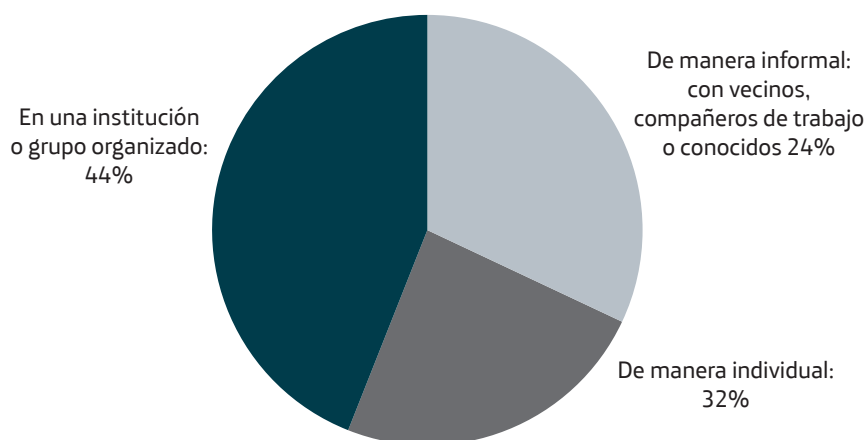
ramos que estas acciones –en su conjunto– llegan a representar un papel preponderante en el desarrollo del país.

3.3 Datos contemporáneos

La Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria

Mediante los datos arrojados por la ENSAV⁴⁰ analizados por Verduzco (2008) se mostró que al igual que la situación de la economía informal en este país, la generalidad de la solidaridad y la acción voluntaria de los mexicanos se expresa mediante un mayor número de personas que trabajan fuera de manera directa. De las primeras hipótesis exploradas en torno a las actividades voluntarias se planteaba que por antecedentes históricos y el comportamiento general del asociacionismo en América Latina, era más factible que se encontraran actividades solidarias de los mexicanos fuera de las organizaciones registradas legalmente en México. En la introducción de este volumen desde los resultados del análisis de la ENSAV 2005, se confirmó esa hipótesis, resultado que concuerda con lo que ocurre en el resto de la región (Butcher y Einolf, 2016).

Figura 2 Formas de brindar trabajo voluntario



Fuente: ENSAV 2005⁴¹

⁴⁰ Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria, ENSAV 2005, 20012 y 2016, CIESC/ Cemefi. México.

⁴¹ Tomado del texto de Verduzco (2008).

Para México, en particular, existen propósitos definidos para realizar encuestas nacionales sobre acciones voluntarias y solidarias y que a su vez sean estadísticamente válidas con el propósito de elaborar comparativos internacionales. Otras razones para hacer este trabajo empírico y longitudinal son:

- a) Crear y construir una cultura de la donación y participación solidaria y voluntaria en el país. De ello depende la sobrevivencia de muchas organizaciones civiles en México tanto desde el punto de vista económico como para la promoción y organización del voluntariado.
- b) Presentar datos que repercuten en información para organizaciones sociales, individuos, empresas y gobierno. La ENSAV es utilizada también para complementar información sobre el Tercer sector con datos como insumos para la CSISFL.
- c) Elaborar un futuro del Tercer sector. Esto requiere de una base sólida de información para la toma de decisiones y para su aplicación en la realidad cotidiana dentro de las organizaciones sociales.
- d) Promover la visibilidad del sector. Esto ayudaría a la cultura que queremos crear con información adecuada y para los distintos medios de comunicación que requieren puntos de referencia para informar al público acerca de estas actividades.
- e) Remover la opacidad en los flujos (procedencia y destino) de recursos para las personas, las organizaciones y en lo que las empresas aportan para crear la transparencia y rendición de cuentas que dé la confianza necesaria para impulsar participación y donación tanto de tiempo como de recursos de toda índole.
- f) Proporcionar información actualizada para reconocer las tendencias de participación solidaria y donación en el tiempo además de los patrones y las características básicas de participación social del país.

Estas bases de datos y su análisis permitirán a las autoridades y a la ciudadanía a tomar decisiones en materia de políticas públicas

que conduzcan a un mejoramiento social, e impulsan a los ciudadanos a ofrecer sus servicios como voluntarios al demostrar las ventajas personales que pueden ofrecer tales actividades, a la vez que da pauta para la formación de nuevos espacios de participación para la ciudadanía.

El fenómeno participativo de la actividad voluntaria nutre la construcción de ciudadanía en cuanto a que enseña –a través de la vivencia– las amplias posibilidades de aprendizaje que surgen de encuentros con otros en condiciones distintas. Es un camino que se recorre con el esfuerzo tanto individual como grupal por medio de la acción desinteresada en lo económico, mas no en el interés por una causa, en la tarea de la resolución de problemas sociales de toda índole. Al estudiar el fenómeno participativo en el contexto mexicano y esbozar el estado actual de los individuos que de manera solidaria acuden a trabajar en beneficio de otros, se aporta al conocimiento de las costumbres de la sociedad y el universo de prácticas solidarias tanto formales como informales que se presentan en el país, así como los signos que las definen (Butcher, 2003b).

Este tipo de estudios contribuye a educar e informar a los medios de comunicación, a los sectores privados y a los públicos, además de las mismas organizaciones sin fines de lucro, sobre el potencial del servicio voluntario dentro de las osc y las diferentes formas de participación ciudadana solidaria que existen de manera informal. Finalmente, estudios como éste proporcionan datos que las empresas y las organizaciones pueden utilizar para introducir mejoras en sus programas de voluntariado.

3.4 La cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México

Las cuentas satélite son esquemas contables que permiten ampliar la información disponible con el Sistema de Cuentas Nacionales a partir de recomendaciones internacionales, considerando diversos sectores económicos, sociales y ambientales y de esta forma se permite la comparabilidad con otros países.

Éstas, analizan y organizan de forma detallada la información estadística de un sector específico de la actividad económica de interés nacional. Utilizan conceptos o clasificaciones funcionales que son complementarios a la contabilidad nacional tradicional. En México existen varias cuentas satélite, además de la que proporciona datos sobre las instituciones sin fines de lucro, entre ellas la de cultura, medio ambiente, salud, de vivienda, turismo, trabajo no remunerado de los hogares.

En este apartado sobre la CSISFLM, se da al lector o lectora una idea general sobre los datos que podemos encontrar en ella. Esta publicación se encuentra a disposición del público para su revisión en la página del INEGI www.inegi.org.mx

En 2011 se publica la primera CSISFLM,⁴² y a partir de esa fecha se publica de manera anual. El objetivo de esta cuenta es dar a conocer –además de difundir la información– la contribución del sector no lucrativo del país en la economía y se refleja en el PIB nacional. Existe un grupo técnico que asesora en temas sobre el sector y está conformado por instituciones gubernamentales representantes y OSC que se consideran expertas en el tema. El Grupo Técnico Consultivo de la CSISFLM está conformado por las siguientes instituciones:

- El Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil
- El Centro Mexicano para la Filantropía
- El Instituto Nacional de Desarrollo Social
- El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
- La Secretaría de Gobernación
- Fundación del Empresariado Chihuahuense
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Para identificar a las instituciones no lucrativas, se utilizan cinco características básicas que han sido establecidas:

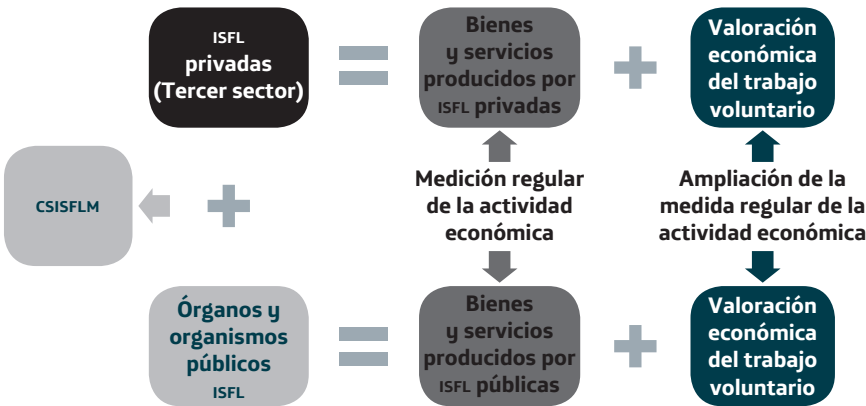
.....
⁴² La cuenta satélite se puede consultar y descargar de forma gratuita a través de los siguientes enlaces:
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biblioteca/ficha.aspx?upc=702825084769>; y los resultados de la cuenta satélite en:
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/isfl/> (datos generales)
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/isfl.aspx?c=33606> (monografías, resultados, encuesta y metodología)

- 1. Son organizadas: realizan actividades recurrentes reconocidas socialmente y con objetivos definidos.
- 2. Lucrativas: su objetivo no es generar excedente y si lo genera no se distribuye entre sus participantes, sino que debe reinvertirse en su objetivo social.
- 3. Participación voluntaria: el trabajo en estas instituciones no se impone de manera coercitiva.
- 4. Decisiones autónomas: únicamente su órgano de decisión establece las actividades.
- 5. Separada del gobierno: aunque reciban recursos públicos son entidades con estructuras distintas de la administración pública, es decir, diferentes al Gobierno.

Además de asociaciones que son consideradas como filantrópicas, la cuenta satélite mide también asociaciones como escuelas y hospitales privados, grupos de autoayuda como Alcohólicos Anónimos, clubes privados, además de asociaciones políticas, religiosas y sindicatos.

La figura ilustra la agregación conceptual de la cuenta, como se observa, además de las ISFL privadas, también identifica unidades en el espacio público, en estas últimas podemos encontrar a las universidades autónomas, los hospitales e institutos de investigación que cumplen con los criterios señalados con anterioridad.

Figura 3 Agregación conceptual de la csISFL



Elaboración propia. Fuente: INEGI

En la cuenta es posible encontrar el valor agregado de los bienes y servicios generados por las organizaciones, esta información ya se encontraba medida (aunque dispersa) en el SCN de México, sin embargo, dado que las cuentas satélite permiten visualizar variables que amplían la capacidad analítica del sistema, esta cuenta calcula el valor económico del trabajo voluntario en las instituciones, que se define como lo que las organizaciones tendrían que pagar a trabajadores remunerados por realizar las tareas de los trabajadores voluntarios si éstos no existieran. Esta valoración más la suma del valor agregado de los bienes y servicios generados por las ISFL integran el Producto Interno Bruto o PIB del total de las ISFL. Más adelante se detalla la composición de estos elementos.

La cuenta integra cuadros de información con la estructura del personal de las ISFL tanto remunerado como voluntario diferenciado por sexo, también es posible conocer el número de horas trabajadas (medidas a través de puestos de trabajo equivalentes) y la valoración económica ya mencionada.

Los Censos Económicos son fuentes principales para la medición de las ISFL privadas en la CSISFLM; se puede afirmar que en cinco años la actividad de la sociedad civil organizada se incrementó en 50%, a partir del total de establecimientos no lucrativos contabilizados por esta fuente, pues incrementaron de 40 089 en el año 2008 a 60 205 establecimientos en 2013, aumentando también la cantidad de trabajo voluntario dentro de ellos; para la captación de esta variable el inegi desarrolló una encuesta especializada que se levantó junto con el Censo.

El segmento privado de la cuenta también se ha enriquecido con el uso de fuentes como los directorios o registros administrativos de las Donatarias Autorizadas del Sistema de Administración Tributaria (SAT) y el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil del Indesol, o el empleo de la ENSAV para el cálculo de los voluntarios en iglesias y partidos políticos.

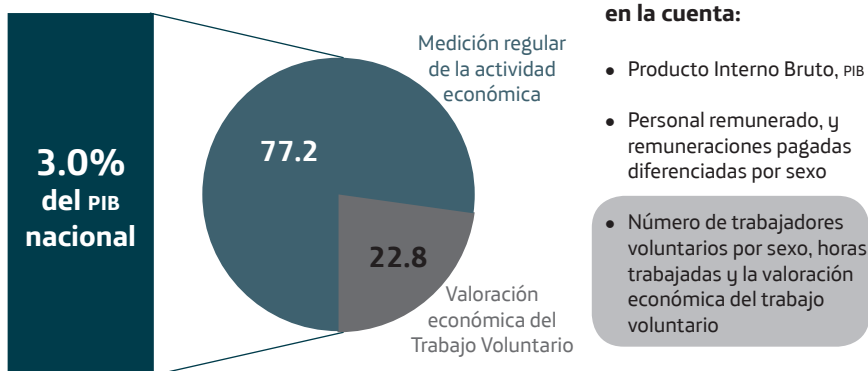
En el caso de las ISFL públicas, las cuentas de la Hacienda Pública Federal y Estatal, además de los portales de transparencia de los estados brindan información anual sobre las variables económicas que se integran a la cuenta de este segmento de unidades.

Aporte al PIB de las ISFL y composición de sus trabajadores

De acuerdo con los últimos datos de la CSISFLM para el año 2014, el PIB del total de las ISFL, incluyendo la valoración económica del trabajo voluntario que colabora en las mismas, alcanza un monto de 490 900 millones de pesos, que son equivalentes al 3% del PIB de la economía nacional en ese año.

Figura 4 PIB de las ISFL por componente

Aporte al PIB y Porcentaje, 2014



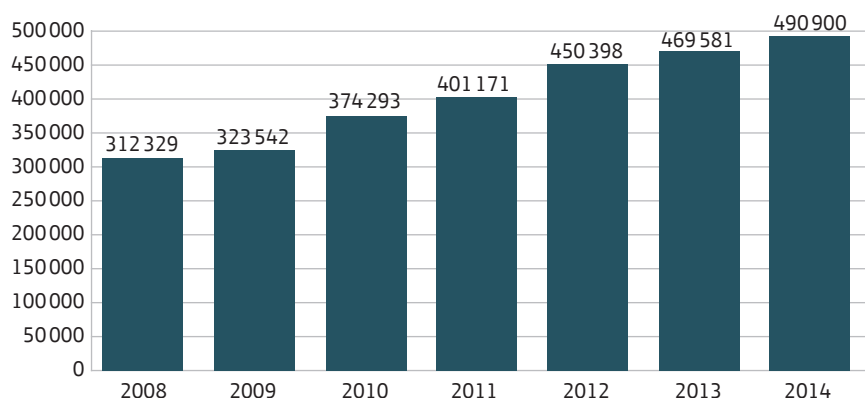
Elaboración propia. Fuente: INEGI

La figura 5 muestra el crecimiento que en el marco de medición de la cuenta se ha venido observando, de 2008 a 2014, que es el último año de análisis de este estudio, el PIB del total de las ISFL ha crecido en 57.2%.

En investigaciones futuras habrá que estudiar más a fondo cuáles son las razones para que haya un incremento en el número de ISFL y en el número de voluntarios y las razones por las que esto ocurre, ya que resulta en la actualidad más difícil sobrevivir como ISFL debido a la merma en donativos y subsidios gubernamentales y no existen nuevos incentivos fiscales, como mayor facilidad para la deducibilidad de recibir donativos, la cual no ha variado de forma significativa en los últimos 10 años.

El beneficio de expedir un recibo de deducibilidad y ser considerado donataria autorizada (DA), condición que otorga la Secretaría de Hacienda y Crédito Público no la portan la mayoría de las ISFL.

Figura 5 El PIB de las ISFL, 2008-2014



El valor de los bienes y servicios generados por las ISFL que incluye el aporte económico que representa el trabajo voluntario ha mostrado un crecimiento en el periodo de estudio de 57.2%

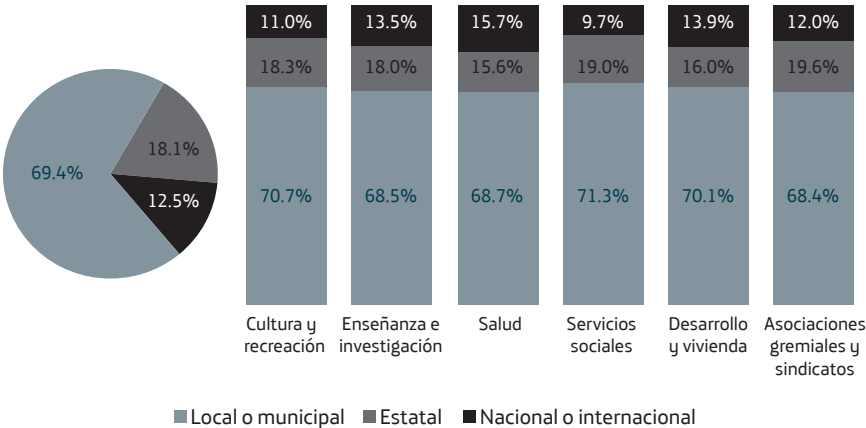
Elaboración propia. Fuente: INEGI

Para el año 2016 son 8 230 las donatarias autorizadas de un universo de 60 205 establecimientos censales en 2013 que la cuenta detecta. Es evidente entonces el crecimiento de las ISFL en México. Por trabajos más recientes sabemos, por ejemplo, que las fundaciones empresariales mexicanas, también siguen proliferando, y que en su mayoría se han creado recientemente, encontramos que 94% de ellas fueron fundadas a partir de 1991.⁴³

En su última edición la cuenta presentó algunos indicadores de funcionamiento de las organizaciones privadas, por ejemplo en el caso del ámbito de acción de las ISFL privadas, lo que la cuenta nos muestra es que éstas actúan en los lugares en donde se requiere de sus servicios. A nivel local en una proporción del 69.4%. La gran mayoría trabaja en las comunidades que las necesitan y son pocas, solamente un 12.5%, las que tienen alcance nacional e internacional. Como puede distinguirse, en la figura 6, las de alcance estatal están en 18.1%, estos datos se pueden observar de acuerdo con la actividad que las organizaciones realizan.

⁴³ *Fundaciones Empresariales en México: Un estudio exploratorio*, 2013, CIESC/Cemefi es un estudio que explica el mundo de las fundaciones empresariales en el país.

Figura 6 **Ámbito de acción de las ISFL privadas, 2013**



69.4% de las organizaciones privadas censales atienden a beneficiarios que se ubican en su localidad o municipio, 12.5% atiende en diversas entidades federativas del país o incluso atender a otros países

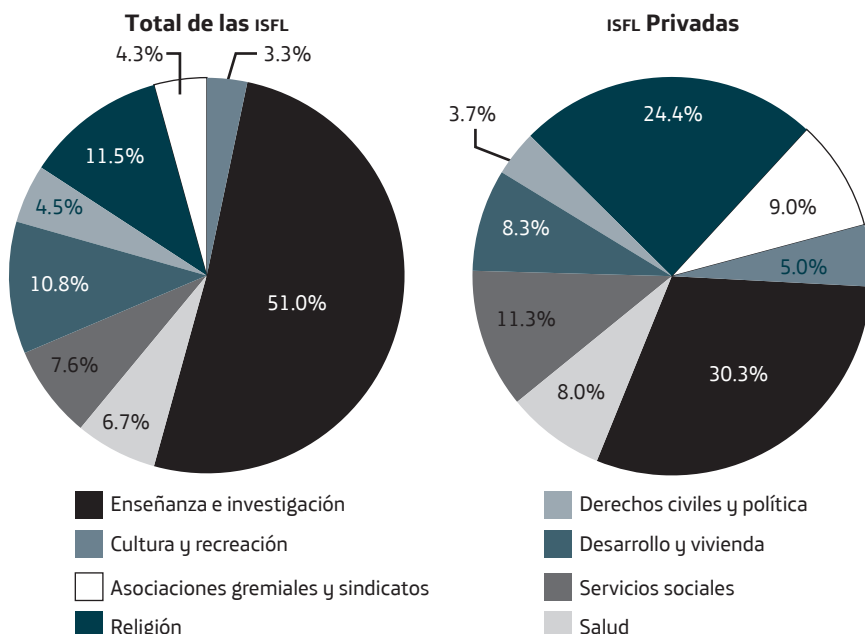
Elaboración propia. Fuente: INEGI

Del total del PIB de las ISFL, las privadas aportan 232 mil 495 millones de pesos (1.4% del pib de la economía nacional), de esta cifra el 46.3% corresponde a la valoración del trabajo voluntario que colabora en sus actividades.

La figura 7 nos muestra las áreas de actividad de las ISFL del país. En el total de las ISFL, considerando tanto las públicas como las privadas, cerca de la mitad del PIB corresponde a las instituciones que se dedican a la enseñanza e investigación.

En cambio, si separamos sólo a las ISFL privadas, podemos ver que aún sigue habiendo un buen porcentaje (30.3%) del PIB que se genera en instituciones dedicadas a la enseñanza e investigación; sin embargo, muy de cerca con un 24.4% encontramos a las ISFL privadas que abordan los temas religiosos. Es importante considerar la proporción de las instituciones que apoyan a ciertas causas y que, como veremos más adelante, otras encuestas nos enseñarán las tendencias de actuación de unas y otras dentro de la comunidad que sirven a este tipo de instituciones que no generan lucro.

Figura 7 El PIB de las ISFL de acuerdo con su objeto social

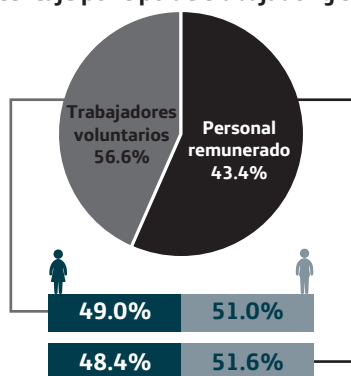


Elaboración propia. Fuente: INEGI

Las personas que laboran dentro de estas organizaciones son de dos tipos: voluntarios y remunerados. La siguiente gráfica muestra que hay más trabajadores voluntarios que trabajadores asalariados en las ISFL públicas y privadas de México, en ellas participa un total de 3 millones 224 mil personas (1 millón 823 mil son voluntarios).

Figura 8 Tipo de personal en el total de las ISFL

Porcentaje por tipo de trabajador y sexo, 2014



De cada 100 trabajadores que colaboran en las ISFL, cerca de 57 son voluntarios

Elaboración propia. Fuente: INEGI

También pueden observarse los porcentajes existentes de hombres y mujeres tanto en el trabajo pagado como en el voluntario (figura 8). Podemos notar que en realidad hombres y mujeres participan casi a la mitad casi en igualdad de número. Estos datos corroboran los que ya se habían obtenido en otras encuestas con cobertura nacional y se corrobora el hecho de que mexicanos y mexicanas trabajan a la par para el mejoramiento de sus comunidades.

Las acciones voluntarias en las ISFL privadas

En el caso de las ISFL privadas medidas por la cuenta, la proporción de trabajadores voluntarios es distinta a la composición observada en el total de unidades medidas. En las privadas, el porcentaje de trabajadores voluntarios sube a 72.5% y el porcentaje de trabajadores remunerados queda en 27.5%. Es muy posible, como se podrá corroborar más adelante, que el trabajo voluntario tenga una proporción diferente en organizaciones que no tienen la infraestructura que configuran los establecimientos fijos y en donde no les sea posible contratar a muchos trabajadores asalariados. En las organizaciones privadas el número de voluntarios es de 1 millón 674 mil personas.

No obstante, al igual que en la figura anterior, la proporción de hombres y mujeres se mantiene muy parecida a los números dentro de todas las ISFL. Como puede apreciarse en la figura 9, entre las y los trabajadores voluntarios de las ISFL privadas encontramos un 50.7% de mujeres y un 49.3% de hombres. Entre el personal remunerado de las ISFL privadas encontramos un 47.7% de mujeres y un 52.3% de hombres.

Si clasificamos a las ISFL privadas por su objeto social pueden distinguirse las diferencias entre trabajadores voluntarios y remunerados, lo que puede llamar más la atención de estas distribuciones de labores es la baja participación de voluntarios en las ISFL privadas de educación, (solamente del 19.5%) y la muy alta participación de voluntarios en religión (86%), mientras que en servicios sociales un 96.6% de sus trabajadores es de voluntarios.

Figura 9 Importancia del trabajo voluntario en las ISFL Privadas, 2014

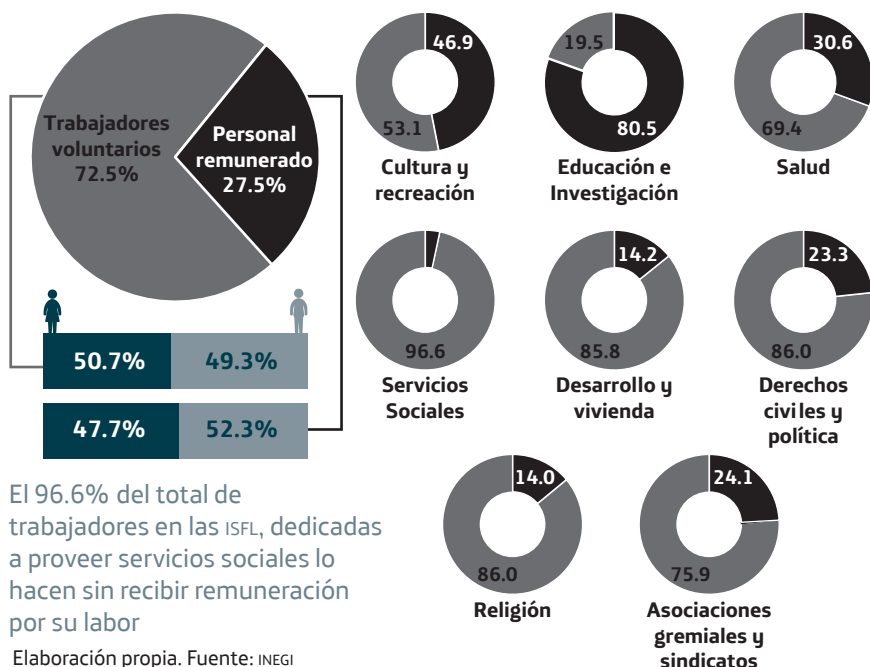
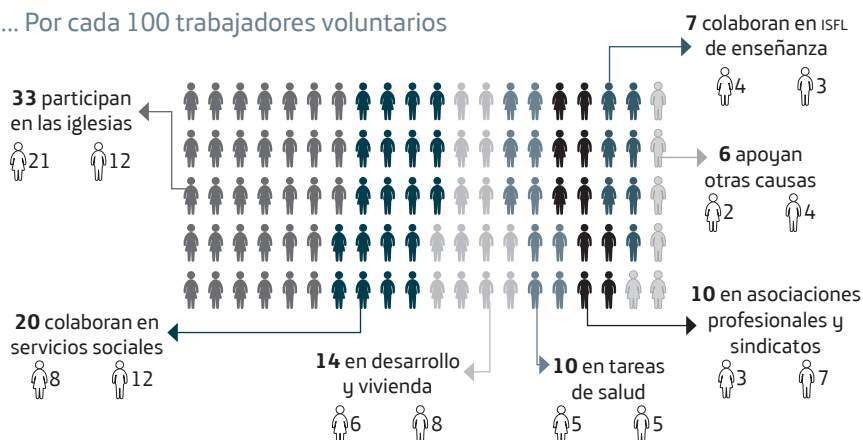


Figura 10 Causas apoyadas por los voluntarios en las ISFL Privadas

... Por cada 100 trabajadores voluntarios



Elaboración propia. Fuente: INEGI

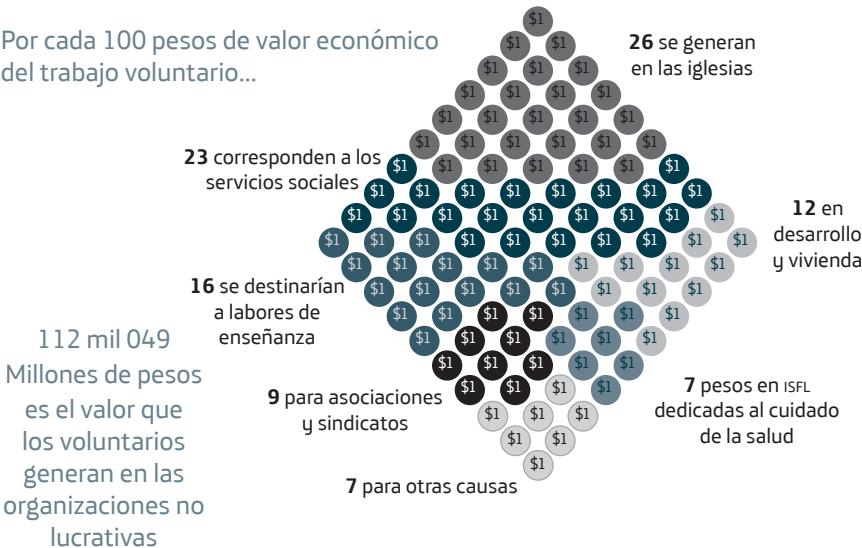
En la gráfica anterior puede observarse la distribución de las actividades y la distribución por sexo de los voluntarios mexicanos

en las ISFL privadas, donde puede observarse que de cada 100 trabajadores voluntarios:

- 36 participan en iglesias
- 20 en servicios sociales
- 14 en desarrollo y vivienda
- 9 en tareas de salud
- 11 en sindicatos y asociaciones profesionales
- 4 en enseñanza
- y 6 en otras causas.

El esfuerzo de los voluntarios en términos de horas se traduce en 964 130 puestos de trabajo (jornadas de ocho horas) y la remuneración de estos voluntarios que correspondería a esas horas de trabajo dentro de las ISFL privadas es de 107 mil 536 millones; 27% de esa cantidad lo aportan a actividades de promoción religiosa como fiestas patronales, peregrinaciones, etc.

Figura 11 Valor económico del trabajo voluntario de las ISFL Privadas



Elaboración propia. Fuente: INEGI

Para tener una idea del número de personas que son voluntarias en una ISFL privada, es una cifra mayor que toda la población del estado de Zacatecas en el 2014 (1 563 324 habitantes).

La definición empleada en la cuenta satélite corresponde con la recomendación internacional emitida por la Organización Internacional del trabajo (OIT) que define al voluntariado como: “Trabajo no remunerado y no obligatorio, es decir, tiempo sin remuneración que las personas dedican a actividades, ya sea a través de una organización o directamente para otras personas que no pertenecen al hogar del voluntario.

El total de trabajadores voluntarios que se consideran en el año 2014 en la cuenta asciende a 1 millón 823 mil personas, esta cifra incluye al voluntariado “dirigido” y grupal, ya que colaboran dentro de instituciones; al respecto conviene precisar que este número de voluntarios se caracteriza porque sus actividades tienen frecuencia y recurrencia tal que permiten a las organizaciones generar un programa de trabajo con sus asistencia a la organización.

Esta medición de voluntarios no incluye a las personas que de manera solidaria apoyan a algún vecino, pues no se realiza en el marco de institución alguna; los esfuerzos a favor de la familia no son trabajo voluntario por lo que no se incluyen en esta medición.

Para captar el trabajo voluntario en las ISFL del país tanto públicas como privadas el INEGI utiliza diversas fuentes:

- a) Para las ISFL privadas, la encuesta especial a ISFL en el marco de los Censos Económicos, los directorios especializados del SAT e Indesol, además de algunas investigaciones y bases de datos como la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria.
- b) Para las ISFL públicas, existen los informes de actividades de estas unidades en las que se expone la contribución de trabajadores voluntarios en sus actividades.

De 100% de trabajadores voluntarios, 91.8% colabora en las ISFL privadas y 8.2% es voluntario en las ISFL públicas.

La metodología utilizada para medir el trabajo voluntario en la CSISFLM es la siguiente:

- a) Se homologa la información de las distintas fuentes.
- b) Se multiplican las horas de trabajo promedio anual por voluntario por el número de voluntarios en el año.
- c) Se emplea la metodología de costo de reemplazo.
- d) Se construyen las remuneraciones medias por hora de reemplazo al dividir las remuneraciones totales entre las horas trabajadas.
- e) Se multiplican las horas de trabajo anuales de los voluntarios por la remuneración media por hora ese año.

La Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) en la CSISFLM

Desde la publicación de la serie estadística 2008-2010 de la cuenta, publicada en el año de 2012, se ha utilizado la ENSAV para medir la participación de los trabajadores voluntarios en las instituciones religiosas y los partidos políticos y con ello ampliar el análisis y cobertura de ISFL privadas. El INEGI ha contado con las bases de datos y los instrumentos de captación a partir de una colaboración realizada entre miembros del Grupo Técnico de Trabajo.

En la ENSAV se capta al trabajo voluntario a partir de 23 actividades específicas. A cada entrevistado se le preguntó si realiza estas actividades, por cada respuesta afirmativa se le ha consultado sobre si esa actividad la hizo sin pago y sin que los beneficiarios sean sus parientes directos, ¿con qué frecuencia realiza o realizó esa actividad?, el número de horas que le dedicó a esta actividad la última ocasión que la hizo, ¿hace cuánto tiempo empezó a hacerla? Y si ¿en el mes de levantamiento de la encuesta realizó esa actividad?

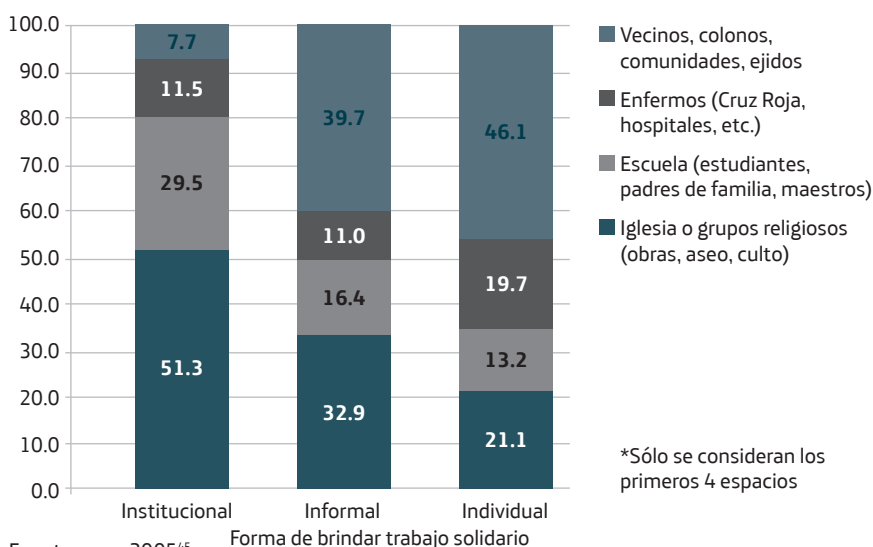
Como la CSISFLM utiliza como unidad de análisis el establecimiento, una misma ISFL puede tener más de uno. Para asegurar que los voluntarios que se contarían en iglesias y partidos políticos siguieran esta línea, era importante saber si había pertenencia de los informantes a una organización. En este estudio, esta característica se explora desde dos aristas:

- a) Que esa organización tenga un local.
- b) Que la membresía a la institución se refleje en la asistencia a las reuniones de la organización.

A partir de estos criterios se ha diseñado la metodología para actualizar la información de la cuenta sobre el número de voluntarios en las iglesias y en los partidos políticos. Lo que el INEGI tiene al momento es la cuantificación de voluntarios que han destinado su trabajo a las iglesias y a los partidos en un periodo reciente, hasta el 2012.

Queda que el INEGI repita esta metodología para la ENSAV 2016, que todavía se encuentra en análisis y sobre la cual se dará cuenta en la Parte 2 de este libro. Los analistas del INEGI siguieron una clasificación que se utilizó en la ENSAV, que resulta ser bastante práctica, ya que se basa en la frecuencia con que la gente participa como voluntario. Desde la primera ENSAV (2005),⁴⁴ se revisaron las frecuencias de participación de los mexicanos y se hicieron algunas distinciones en cuanto a esta participación.

Figura 12 Principales espacios donde se realiza el trabajo voluntario según forma de brindarlo*

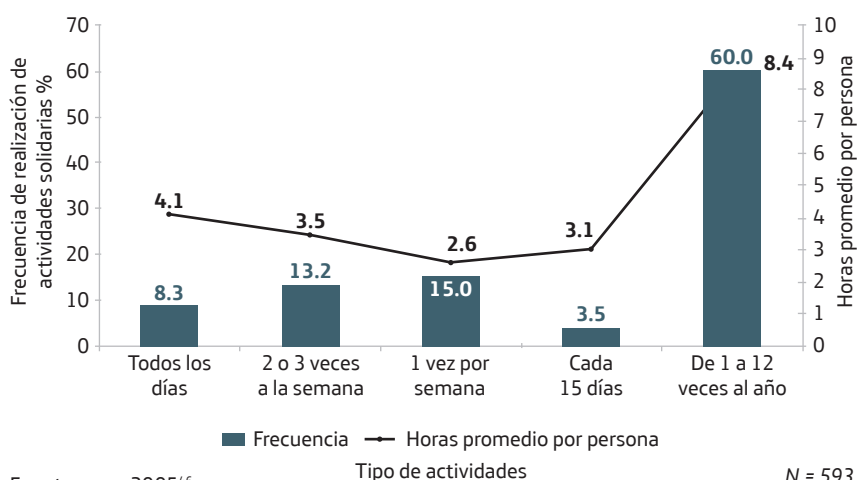


La frecuencia de la participación voluntaria nos lleva a presentar varias propuestas a continuación. Como puede observarse en

⁴⁴ Las gráficas fueron elaboradas por Gustavo Verduzco y aparecen en J. Butcher, (2008) Ed. México Solidario: *Participación Ciudadana y Voluntariado*. México: Limusa. pp. 77 y 82.
⁴⁵ Gráfica elaborada por Gustavo Verduzco.

la figura 13, la mayor cantidad de participación voluntaria en México ocurre de manera infrecuente (60%).

Figura 13 Frecuencia y horas promedio de participación en actividades solidarias



Voluntarios intensos⁴⁷

Individuos que declaran trabajar todos los días y aportan un promedio de 186 días laborales (de 8 horas) al año, en nuestro estudio representaban 8% en 2005. De acuerdo con los datos de la ENSAV 2012, se trata de voluntarios que aportan 1 488 o más horas en el año.

Voluntarios típicos

Actores que participan desde dos o tres veces por semana; una vez a la semana o hasta una vez cada 15 días, conforman el 32% y dedican en promedio 33.8 días de 8 horas. Estos voluntarios se pueden estratificar en 3 subgrupos, a, b y c de acuerdo con el número de horas que destinan a la organización, sea religiosa o política.

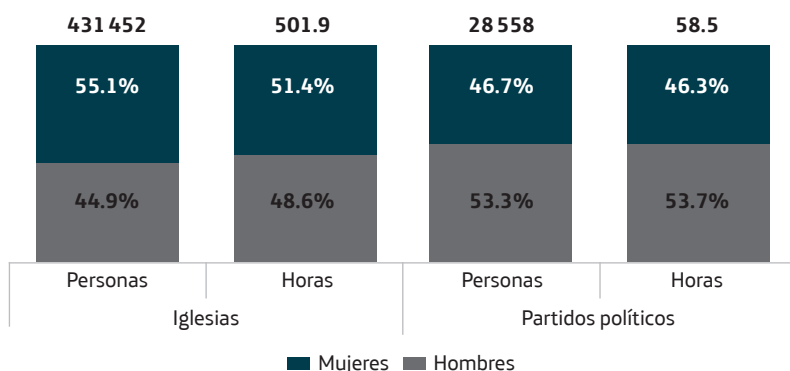
⁴⁶ Gráfica elaborada por Gustavo Verduzco.

⁴⁷ Las clasificación de los distintos tipos de voluntarios: intensos, típicos e infrecuentes fue elaborada por Gustavo Verduzco. Favor de revisar el capítulo II: *Las acciones solidarias en México* (2008: 57-101) en J. Butcher, (2008) ed. *México Solidario: Participación Ciudadana y Voluntariado*. México: Limusa.

Voluntarios infrecuentes

Dedican en tiempo desde una vez al mes, hasta varias veces en el año; en promedio aportan 1.7 días de 8 horas (son el 60% de los voluntarios en el 2005). De acuerdo con los datos de la ENSAV 2012, se trata de voluntarios que aportan de .5 a 208 horas en el año.

Figura 14 Trabajo voluntario en asociaciones religiosas y políticas en 2012



Fuente: Encuesta Nacional de Solidaridad y Sección Voluntaria, ENSAV, 2012
Las horas se presentan en millones

Finalmente, es menester que los estudiosos y cualquiera que busque información acerca del Tercer sector utilice estos datos y los aplique a la vida diaria de las organizaciones sociales. A partir de estos datos es posible elaborar hipótesis y marcar tendencias de lo que sucede dentro del sector no lucrativo del país. Se considera como positiva la utilización por parte del INEGI de las encuestas estadísticamente válidas y pertinentes para el tema, ya que sociedad civil y gobierno necesitan trabajar en conjunto para resolver y aminorar los problemas sociales que aquejan al país. El trabajo voluntario para el bien común es un verdadero aporte desinteresado de la población que va en esta dirección.

Instituto Nacional de Solidaridad (Indesol)

La Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil (LFFAROSC) apareció publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero del 2004. Las organizaciones sociales que después de 10 años de trabajo junto con

el gobierno federal lograron que esta ley se promulgara para el beneficio de las organizaciones sociales mexicanas y de la sociedad civil de la que forman parte.⁴⁸ Esta ley define a las osc como aquellas agrupaciones u organizaciones mexicanas enumeradas en el artículo 5 de la ley que estipula que sean no lucrativas, apartidistas y laicas. La ley enlista las actividades propias de estas organizaciones y que quedan avaladas por esta ley (Sedesol, 2004a, p: 3).

La Ley también reconoce derechos y obligaciones de las osc además del derecho de asociación que garantiza el artículo 9 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Entre los derechos que tienen estas organizaciones están: a) recibir apoyos y estímulos públicos; b) participar en la planeación, ejecución y seguimiento de políticas públicas, en órganos de consulta y en mecanismos de contraloría social; c) gozar de incentivos fiscales; d) acceder a los beneficios de convenios o tratados internacionales; e) coadyuvar en la prestación de servicios públicos y f) recibir asesoría de las dependencias públicas entre otros (Sedesol, 2004^a). También estipula las responsabilidades y obligaciones que deben de cumplir las osc, entre las que se encuentran: a) inscribirse en el registro; b) constituir en forma legal sus órganos de gobierno y representación; c) seguir los principios de contabilidad generalmente aceptados; d) proporcionar la información que les sea requerida por las autoridades; e) informar anualmente sobre su situación financiera, modificaciones constitutivas o participación en redes de osc; f) en caso de disolución, transmitir su patrimonio a otras osc que cumplan con las mismas obligaciones; g) promover la capacitación de sus integrantes; h) no realizar actividades de proselitismo partidista, electoral o religioso; i) no discriminar cuando determinen a sus beneficiarios, entre otras (Sedesol, 2004a).

Las osc pueden recibir sanciones si no cumplen con estas obligaciones, si realizan actividades fuera de su objeto social o por realizar actividades de beneficio mutuo o auto beneficio. La Ley crea instancias, otorga facultades y favorece la coordinación en-

.....
⁴⁸ Un trabajo realizado por Álvarez y Aguilar (2006) se encuentra en el libro *Retos Institucionales del Marco Legal y Financiamiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil*. Publicado por Alternativas y Capacidades e Indesol en donde se expone la historia de la ley y los retos que implica aplicar esta ley a beneficio de la sociedad en su conjunto.

tre las autoridades para fomentar las actividades que realizan las osc. Constituyó la Comisión de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil (CFAOSC), la cual fue constituida por acuerdo presidencial el 18 de mayo de 2004. La conforman el Comisionado para el Desarrollo Político de la Segob; el Jefe del SAT de la SHCP; la Subsecretaria para Asuntos Multilaterales y Derechos Humanos de la SRE, y el Titular del Instituto Nacional de Desarrollo (Indesol) de Sedesol, quien además está a cargo de la Secretaría Técnica de la Comisión (Álvarez y Aguilar, 2006: 37-41).⁴⁹

La ley creó el Registro Federal de organizaciones de la sociedad civil, a cargo de la Secretaría Técnica de la Comisión, es decir, el Indesol, mismo que entró en vigor el 23 de noviembre de 2004 y a partir de entonces deben inscribirse todas las organizaciones que deseen ser objeto de las acciones de fomento que realicen las dependencias federales (Sedesol, 2004b: 7). El proceso de inscripción al Registro está desconcentrado, a cargo de las 31 delegaciones de la Sedesol –generalmente, involucrando a los responsables del Programa de Coinversión Social y al responsable jurídico de la delegación–, pero el proceso de validación está centralizado en el área jurídica del Indesol.

Una vez validada la información, el Registro emite una constancia de inscripción llamada Clave Única de Inscripción (Cluni), formada por los mismos dígitos del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), la población y estado, y dígitos verificadores. Las osc que deseen conservar la Cluni y el acceso a los recursos y estímulos federales tienen la obligación de actualizar su información en el Registro; de igual forma es obligatorio para las dependencias federales consultar la información de las osc en el Registro antes de otorgarles cualquier apoyo o estímulo 34. Existe ya un Sistema de Información en torno al Registro, donde se almacena información sobre las actividades que las osc inscritas realicen y el cumplimiento de sus obligaciones, como es la presentación de informes anuales sobre recursos públicos, etc.

Desde hace 23 años este instituto es considerado como el brazo principal del gobierno que atiende a las organizaciones sociales,

.....
⁴⁹ Consultar el trabajo de Álvarez y Aguilar (2006) para ver los detalles de la Comisión de Fomento y su funcionamiento, así como de la formación de su Consejo Técnico Consultivo y las obligaciones de fomento de las dependencias federales.

y desde 2007 existe el registro ya mencionado de Cluni. Al 31 de agosto del 2016, el número de registros sumaba en 32 902.⁵⁰ Las organizaciones con Cluni, tienen la obligación de elaborar un informe anual e ingresarlo a un formato electrónico del Indesol. En el formulario del informe anual que las osc presentaron en 2015 sobre sus actividades se ingresó una pregunta específica sobre la actividad voluntaria dentro de las organizaciones que capturara la cantidad de voluntarios que brindan su tiempo y esfuerzo a esas organizaciones registradas: ¿la organización cuenta con voluntarios/as que apoyen sus funciones y actividades? Se preguntó sobre género y edad y por el número de horas aportadas. Para el mes de mayo del 2016, 14 292 osc habían presentado este informe correspondiente a las actividades del 2015 y de éstas, sólo 8 144 refirieron sí contar con voluntariado dentro de su institución.

Para obtener recursos económicos para obras sociales y organizaciones de este tipo, existen programas de coinversión social con Indesol, y en su mayoría funcionan por medio de esquemas de corresponsabilidad, es decir, el gobierno pone una parte y la institución otra. Existen muchas otras instancias de gobierno que en todos sus niveles –federal, estatal y municipal– trabajan con ISFL y les otorgan recursos, tanto económicos como en especie y todas las organizaciones sociales requieren de este registro para recibirlos de parte de cada uno de esos gobiernos.

Este año está a disposición desde la Secretaría de Gobernación el reporte intitulado: *Reporte sobre el involucramiento y participación de la sociedad civil en el quehacer de la Administración Pública Federal 2015*.⁵¹ Será posible en este reporte encontrar las diferentes maneras en que el Gobierno Federal se relaciona con osc así como los convenios que construyen entre ellos para llevar a cabo proyectos y programas conjuntos, además de los recursos que se otorgan para realizarlos.

⁵⁰ Para obtener datos actualizados del Indesol consultar la página www.indesol.gob.mx, ya que los registros de las osc y los números de voluntarios varían en el tiempo.

⁵¹ Este reporte se encuentra en: <http://www.corresponsabilidad.gob.mx/?p=482bd57ea95bb42cc15c82d63af42ea9&idContenido=26y>

El Indesol, por otra parte, está encargado de la Secretaría Técnica del Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria (PNAVS). El fundamento del PNAVS que entrega el Gobierno de la República, se encuentra en la resolución AG/RES/40/212, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, con fecha 17 de diciembre de 1985, en la que se invita a los gobiernos a celebrar todos los años el Día Internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social el día 5 de diciembre.

Reconociendo la conveniencia de estimular la labor de todos los voluntarios, que trabajan tanto sobre el terreno como en el marco de organizaciones multilaterales, bilaterales o nacionales, no gubernamentales o con el apoyo de los gobiernos, y de dar aliento a esos voluntarios, muchos de los cuales prestan sus servicios a costa de considerables sacrificios personales, la Organización de Naciones Unidas, invita a los gobiernos a celebrar todos los años, el 5 de diciembre, un Día Internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social.

Con la intención de institucionalizar esta fecha y distinguir el trabajo del voluntariado nacional, el Gobierno de la República, tomó la decisión de entregar el Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria, en la fecha conmemorativa antes mencionada. AG/RES/40/212 y AG/RES/2659.

Por ello y con fundamento en la resolución de que los gobiernos celebren al voluntariado, se ha formado una Comité Organizador responsable de aprobar y realizar todas las acciones necesarias para que el premio conmemorativo distinga a todas las personas que con su trabajo voluntario y desinteresado ayudan a construir una mejor sociedad. El PNAVS se otorga anualmente a las personas y actores de la sociedad civil que realicen actividades básicas de asistencia social, de manera voluntaria y no remunerada. Este premio fue propuesto al Presidente de la República; el entonces presidente Felipe Calderón Hinojosa fue quien oficialmente creó este Premio. El oficio puede leerse en su totalidad en la página del Premio como un reconocimiento a los miembros de la so-

ciudad civil cuyas acciones se distingan por su vinculación y labor humanitaria en beneficio de la sociedad mexicana.⁵²

Finalmente, en referencia al Indesol y su relación con las acciones voluntarias y el voluntariado mexicano, es importante mencionar aquí su reciente iniciativa de crear una plataforma virtual sobre la acción voluntaria y solidaria, misma que recibe el nombre de Plataforma Nacional de Acción Voluntaria (Planavol),⁵³ en la que se encuentran tanto instancias gubernamentales, empresariales y académicas como osc mexicanas en las que se tiene un especial interés por promover estas actividades en el país. Esta plataforma se dedica a facilitar la vinculación entre personas que deseen hacer acción voluntaria y las organizaciones e instituciones que requieran voluntarios para desarrollar sus actividades de impacto social. La PLANAVOL también se preocupa por crear y propiciar condiciones favorables para lograr un mayor crecimiento de la acción voluntaria en México como un elemento más de la creación de una ciudadanía responsable y participativa.

Algunas conclusiones

En la Parte 1 de este trabajo sobre las acciones voluntarias y el voluntariado en México se intenta recoger la información básica y más relevante que permita a los lectores visualizar los avances sobre el conocimiento acerca del fenómeno de las acciones y el trabajo voluntario y el voluntariado a nivel global y a nivel nacional. Se incluye el contexto histórico mexicano para ampliar esta visión a comprender un poco más a fondo de dónde vienen nuestras costumbres en el dar y servir a los demás. Se mencionan asimismo, las principales fuentes de información y se resalta la presencia de instancias y estudios que han recabado y construido información relevante para el sector social. Las citas y referencias amplían también la búsqueda de la información sobre este tema e invitamos a aquellos interesados en este tipo de acciones a explorar a fondo en ellas.

.....
⁵² El Acuerdo legal que sustentan el PNAVS, así como las responsabilidades del jurado calificador, la convocatoria, el contexto nacional e internacional y los detalles de los galardonados pueden consultarse en la página; www.premioaccionvoluntaria.gob.mx

⁵³ Para revisar las iniciativas que se construyen en la Plataforma Nacional para la Acción Voluntaria, Planavol favor de dirigirse a su página: www.planavol.mx



Parte 2

VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIADO

Gustavo Verduzco Igartúa

Un perfil nuevo sobre las acciones voluntarias en México (2016)

1. Introducción

A inicios del año 2016 llevamos a cabo la tercera aplicación de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV). La primera tuvo lugar en 2005 y la segunda en 2012 aunque las publicaciones respectivas fueron 2008 y 2013.¹ En lo que a continuación se presenta ofreceremos algunas primicias de los resultados del ejercicio de este año.²

Para situar a los lectores en el contexto, hay que decir que antes de 2005 no se había realizado algo parecido en México a pesar de que en otros países, sobre todo en Norteamérica y Europa, ya tenían muchos años llevando a cabo este tipo de actividades de investigación.

Pero, ¿qué importancia tiene conocer los alcances de las acciones voluntarias en el país? y ¿qué son eso que llamamos “acciones voluntarias”? Conviene empezar por aquí.

¹ Ver la bibliografía al final: *México solidario* (2008) y *Generosidad en México* (2013).

² Se entrevistaron a 1 600 personas de 15 años y más de ambos sexos en 5 regiones del país: norte, centro, occidente, Zona metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM) y sur. La muestra fue multietápica estratificada con representatividad nacional y regional.

Por “acciones voluntarias” se ha entendido no sólo en México, sino en aquellos países que ya llevan tiempo haciendo investigaciones sobre el tema, las acciones realizadas en favor de terceros, sin pago y sin que sean en beneficio de la propia familia directa. En otros países como en Francia se les ha llamado también acciones “benévolas” o en Estados Unidos de América se enmarcan sobre todo en organizaciones caritativas, en lo que allá se denomina como *Charity*. Creemos, sin embargo, que deberían de ser consideradas en un contexto social amplio más allá del mero voluntarismo caritativo no sólo porque ese tipo de acciones tiene lugar también fuera de los ambientes religiosos, sino porque un gran número de esas acciones ocurre en un ámbito público que complementa servicios que los gobiernos nacionales no alcanzan a proporcionar. Existen muchos asilos, hospitales y escuelas privados de muy diverso tipo que dan servicio al público de manera gratuita o a costos muy bajos, que claramente se encuentran complementando los servicios públicos de los gobiernos. Esas instituciones funcionan con fondos privados no lucrativos y normalmente concentran además las acciones voluntarias de una gran cantidad de personas.

Pero en México (y seguramente en otros países de Latinoamérica), hay muchos ejemplos adicionales a los que tienen lugar en naciones más desarrolladas. Por ejemplo, respecto a los migrantes en México que van y vienen de camino a Estados Unidos de América, son personas que normalmente se movilizan al “Norte” con muy pocos recursos económicos, particularmente aquellos que vienen desde Centroamérica, pero ¿quiénes atienden sus necesidades de alojamiento y de salud cuando se enferman en el camino? No es el gobierno mexicano que más bien pretende ignorarlos y cuyos agentes ominosamente los extorsionan, sino que son religiosos quienes les dan atención en las llamadas “Casas del Migrante” que existen principalmente en ciudades de las fronteras sur y norte del país. Ahí, personas laicas, junto con los religiosos, dan su tiempo y sus conocimientos de manera gratuita para que las carencias y enfermedades de los migrantes puedan atemperarse un poco. Si se piensa en los millares de personas que circulan anualmente por esas “Casas del Migrante”, se podrá juz-

gar que se trata de un grave problema social no atendido por los gobiernos y sólo paliado con los esfuerzos voluntarios de muchísimas personas. ¿Qué pasaría en esas ciudades fronterizas si no existieran las casas que funcionan principalmente con las acciones de muchísimas personas que dan su tiempo de manera gratuita?

Como se expone en los antecedentes históricos presentados en la primera parte de este texto, recordemos que desde los tiempos coloniales ha existido, primero en Nueva España y luego en México, el llamado *tequio* que es una acción de los miembros de una comunidad, sobre todo en pueblos y barrios de extracción original indígena, cuyo objetivo es trabajar conjuntamente y sin pago en beneficio de la comunidad. Ha sido una forma organizativa comunitaria que se ha utilizado también para introducir servicios públicos (agua, drenaje, caminos, escuelas) en localidades rurales y barrios pobres urbanos. Se dirá que en esos casos las acciones son también para beneficio de quienes trabajan “gratuitamente”. Ciertamente, así es, pero no deja de ser también un esfuerzo que tiene un beneficio público y que se realiza sin pago. En las escuelas públicas mexicanas es y ha sido común que los padres de familia colaboren para asear, pintar y arreglar los desperfectos comunes de las escuelas más pobres. En estos casos, se trata también de esfuerzos personales obtenidos con cierta presión social pero no por ello dejan de tener un objetivo de servicio público que beneficia a todos y que se da sin pago monetario alguno y que, además, reducen de hecho los gastos de los gobiernos.

Los ejemplos pueden multiplicarse casi sin límite, pero sirven también para mencionar el tema de las motivaciones para las acciones voluntarias. Es un tema complejo. ¿Son acciones hechas por mera generosidad? No parece que así sea, o al menos no en todos los casos. Si se enseña catecismo o si se organiza una peregrinación sin pago por ese servicio, cada persona puede tener una motivación diferente: o porque no se tiene nada que hacer y así se pasa bien el rato y con buena conciencia; o porque se tiene amistad con otras personas que realizan la misma actividad y resulta ameno hacerla con ellos o ellas; o porque así se “salva el alma”; o porque al hacer esas acciones uno se siente bueno y generoso y se aumenta la

autoestima. Pueden ser varias y muy distintas las motivaciones, de ahí que sea un tema importante que no necesariamente éstas servirían para calificar o descalificar ese tipo de actividades. Un punto es claro: en muchos casos esas acciones voluntarias se llevan a cabo en un ámbito público que también beneficia a otros y esto colabora al bien común o si, ocurre en un ámbito estrictamente privado como cuidar a un enfermo, hay también efectos de beneficio público pues esos cuidados reducen cierta demanda por esos servicios.

Pero al lado de los puntos anteriores, existen otras consideraciones sobre las acciones voluntarias que, viniendo de países más institucionales, cuestionan o más bien, pretenden cuestionar las formas como se llevan a cabo ese tipo de acciones en países como México. Acá muchas de esas acciones son no sólo diversas sino y espontáneas. Está el caso, por ejemplo, de las llamadas “Patronas” de Chiapas quienes empezaron a lanzarles a los migrantes centro-americanos, de paso en el tren, bolsas con alimentos y agua. Ha sido una acción diaria que realizan varias mujeres y que lleva ya muchos años. Ellas han estado trabajando conjuntamente para preparar la comida, ponerla en bolsas adecuadas y lanzarla a los migrantes que viajan en los techos del tren. Sin duda alguna, sus esfuerzos están envueltos en una organización práctica pero no se han registrado como organización, ni han pretendido pasar la experiencia a otros lugares, ni nada parecido. En cambio, en otros países más institucionales, quienes desean hacer algún tipo de actividad en favor de los demás, primero tendrán que constituirse como una organización formal con fines definidos y luego sus integrantes tendrán que certificar de alguna manera que tienen la capacitación necesaria para llevar a cabo las acciones; si cumplen con esos y otros requisitos formales, se les pueden otorgar los permisos para realizar las acciones que se proponen en favor de terceros. La formalización de las organizaciones llega a ser indispensable para tener una entidad moral y legalmente responsable de las acciones que se proponen. Además, esas organizaciones quedarán habilitadas para recibir donaciones diversas con el fin de llevar adelante sus actividades de una mejor manera. Esto, a su vez, es un incentivo para la formalización y el registro de esas

organizaciones. En México nada de esto se requiere y ni siquiera la formalización de las organizaciones conlleva el conjunto de requisitos que se pide en los otros países de mayor institucionalización. ¿Cuáles son algunos de los efectos de estas dos formas tan distintas? En los países más institucionalizados, la mayor parte de las acciones en favor de terceros realizadas sin pago, sólo pueden ocurrir en el ámbito de organizaciones formalmente constituidas. Sólo ahí puede tener lugar el trabajo voluntario que, por cierto, no habría que confundir con las simples buenas acciones privadas hacia otras personas, como sería visitar a un vecino enfermo o hacerle compras en el supermercado o acciones semejantes del ámbito estrictamente privado. En los países más institucionalizados, la actividad voluntaria que comúnmente sólo tiene lugar en las organizaciones formales³ ha pasado a llamarse “voluntariado” y por lo común se habla del voluntariado en Estados Unidos de América o en Reino Unido o en Francia, y las personas que lo componen son llamados “voluntarios”. Estas personas ejecutan el trabajo voluntario en sus organizaciones en periodos de tiempo diversos según hayan decidido comprometerse.

Las explicaciones previas tienen sentido para comprender algunas de las diferencias entre lo que sucede en este campo en un país como México, frente a lo que sucede en países como Estados Unidos de América, Canadá o España. Por otra parte, no deja de ser extraño que a lo largo de las historias relativamente recientes de nuestros países, los esquemas de los voluntariados de Estados Unidos de América, Francia o Gran Bretaña también hayan pasado a nuestro país y que aquí existan instituciones semejantes a las de los países de origen como, por ejemplo, la “*Junior League*” o el *American British Cowdray Hospital* o los *Boy Scouts* y otras que trabajan de manera muy parecida a como se hace en aquellos lugares, utilizando el esquema del voluntariado formal mencionado

³ Cuando nos referimos aquí a la formalidad de las organizaciones hacemos alusión a las acciones voluntarias en la terminología de “dirigidas” según la ONU y denominadas “organizadas” según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que son utilizadas a menudo en la terminología internacional, comentadas en la Parte 1 de este volumen.

antes. En México, sobre todo a partir de la mitad del siglo XIX, fueron llegando más instituciones de ese tipo, algunas al amparo de iglesias protestantes o evangélicas, lo cual impulsó la creación de otras fundaciones ya de cuño pleno mexicano.⁴

Para decirlo de manera breve: en los países más institucionalizados las actividades voluntarias de las personas ocurren en el contexto de las organizaciones formales, mientras que en países como México, las acciones voluntarias desbordan esas barreras y tienen lugar sobre todo bajo esquemas diversos de informalidad o bajo formas mestizo-indígenas que vienen de otros tiempos como el *tequio*. Sin embargo, hace falta una nota adicional: cuando hablamos de las acciones voluntarias nos referimos a aquellas que se llevan a cabo con cierta regularidad y formalidad, y no a las acciones de buena voluntad en las que participamos todos los días en nuestras relaciones con los demás. Excepciones de la condición de regularidad es la participación en catástrofes, que obviamente no son predecibles pero en las cuales las personas pueden aportar su actividad voluntaria de diversas maneras.

El lector o lectora se preguntará quizás sobre los porqués de estas aclaraciones. La explicación central ha partido de las comparaciones entre países, pues hasta ahora lo más frecuente ha sido que las investigaciones sobre el tema se realicen en países de Norteamérica y de Europa Occidental siguiendo sus propios esquemas conceptuales y, por otra parte, las escasas investigaciones realizadas en otros contextos (Latinoamérica, Europa del Este, Japón), normalmente se han hecho siguiendo esos mismos esquemas, lo que no ha ayudado para desentrañar las diversas maneras de organizar este tipo de acciones, así como sus significados.⁵ En México y Latinoamérica, hemos cuestionado estos parámetros, por tratar de aplicarlos en nuestros países, no sólo con referencia a las acciones voluntarias, sino también con relación a la manera de concebir el Tercer sector y las organizaciones que lo componen (Verduzco,

.....
⁴ Para conocer algo sobre esta historia se puede consultar el libro de Verduzco, 2003 listado en la bibliografía. Sobre otros países consultar la bibliografía al final.

⁵ Un buen ejemplo es el libro *La Sociedad global. Las dimensiones del Sector no lucrativo* de Salamon et al. 2001.

2003); de ahí que cuando aplicamos la primera Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV-2005, ver Butcher, J. 2008), decidimos darle un enfoque nuevo que nos facilitara un mejor acercamiento a la manera en la que tienen lugar en México las llamadas “acciones voluntarias”.

Previamente a continuar con nuestra exposición, nuestras dudas Por medio de trabajos de campo sociológicos pudimos constatar que existían diversos contextos en los que las acciones voluntarias tienen lugar, más allá de los esquemas formales, es por ello que antes de llevar a cabo la primera aplicación de la ENSAV en 2005, se aplicaron varias pruebas piloto. Preguntábamos a los encuestados si habían hecho algún trabajo voluntario en alguna organización durante el último año, a lo que la mayor parte respondía que no. Acto seguido mencionábamos ejemplos concretos de trabajos voluntarios y preguntábamos si habrían realizado alguna de esas acciones; en muchos casos las personas respondían que sí habían hecho algo semejante y entonces les hacíamos otras preguntas para saber si aquella o aquellas acciones las habían realizado con cierta frecuencia, etc. Lo que fuimos confirmando con esos ejercicios es que las personas en México no tenían familiaridad con las palabras “voluntario” ni “acción voluntaria”, mientras que sí podían responder a preguntas concretas que implicaban haberlas realizado. Después de varios ejercicios semejantes, decidimos elaborar un cuestionario cuya aplicación nacional nos llevó a tener las primeras respuestas sobre las acciones voluntarias en México.⁶ Quedó claro no sólo que la manera de preguntar era fundamental sino que las formas de realizar las acciones voluntarias en México diferían de las modalidades en otros países. Con frecuencia sucede en México y Latinoamérica en los ejercicios comparativos de investigación provenientes de Estados Unidos y Europa que los esquemas conceptuales no cuadran y al final no se comparan los mismos elementos que se pretendían confrontar. Este ha sido un problema en varios campos de investigación, sobre todo cuando se ha tenido poco cuidado para examinar los significados de los fenómenos. En

.....
⁶ Ver el libro *México Solidario. Participación ciudadana y voluntariado*, 2008.

nuestro caso, hemos pretendido presentar lo que sucede en este país en relación con las actividades voluntarias, señalando precisamente su especificidad a la vez que algunas de las posibles semejanzas con otros países. Por otro lado, hemos intentado acercar las comparaciones en la medida de lo posible, con la conciencia de que los significados pueden no ser muy próximos entre los sitios comparados, como se explicará en las conclusiones.

Antes de terminar esta sección, ayudará complementar lo dicho sobre el porqué de estudiar las actividades voluntarias. No sólo porque no se sabía casi nada en México, sino porque las actividades voluntarias son acciones que toman lugar normalmente en el tiempo fuera de las actividades laborales y que, por su naturaleza, tampoco pueden considerarse parte de los momentos de ocio de las personas. Además, son acciones que pueden tener un contenido específico de valor; en primer lugar puede adscribirse un valor monetario, porque en muchos casos lo tendría por la naturaleza de algunas acciones como cuidar a un enfermo, cuidar niños, arreglar la escuela o muchas acciones más. Tendría también valores simbólicos, sobre todo en los campos religioso y emocional.

Como ya fue mencionado en la Parte 1 de este libro, hace pocos años, en 2011, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), elaboró junto con grupos de expertos un *Manual para medir el trabajo voluntario*⁷ con el objetivo no sólo de señalar su importancia ante los países miembros de esa organización, sino porque, son actividades que implican acciones laborales sin pago.

Desde otra perspectiva, ha habido interés tanto en los gobiernos como en los medios académicos, por conocer las características del “uso del tiempo”. Hasta hace pocos años, la reflexión sobre el tema era escasa y más bien se creía que los períodos de tiempo no dedicados al trabajo eran de poca valía, pero las protestas femeninas surgieron debido a que las acciones domésticas pretendían hacerse pasar inadvertidas. Fue en ese contexto en el que comenzó a tener importancia el conocimiento sobre el uso del tiempo y con esa visión se conecta con lo relativo a las acciones voluntarias,

.....
⁷ Ver la bibliografía al final del libro.

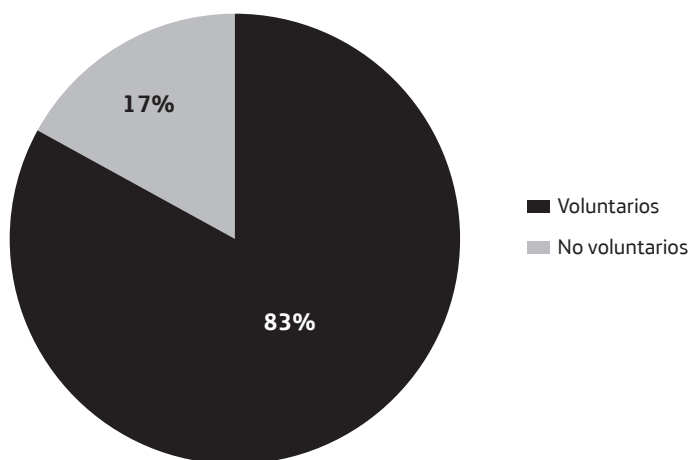
ya que como se ha visto y como veremos más adelante, pueden ocupar una buena parte de las horas de muchas personas.

El diseño del cuestionario para la captación de los datos de los entrevistados, indaga sobre 23 posibles acciones en los campos religioso, escolar, de la colonia, el barrio o la comunidad; en los campos de la salud, el cuidado de niños, el deporte, las acciones que favorecen el ahorro; las acciones de apoyo a causas ciudadanas, al medio ambiente, a la cultura o a las actividades políticas. Es un cuestionario básico que ha tenido pocas modificaciones desde el 2012 pero que hasta ahora ha probado ser muy útil porque ha permitido explorar en el espectro de las acciones solidarias de los mexicanos.⁸

2. Los datos más destacados de la ENSAV 2016

Explicado lo anterior, se presentan algunos de los datos más relevantes de la encuesta de 2016.

Figura 1 La actividad voluntaria en México (2016)



Fuente: ENSAV 2016

Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC), ITESM Ciudad de México

⁸ El cuestionario completo se presenta en el Anexo II de este volumen para que investigadores y personas interesadas en el tema de la acción voluntaria puedan conocer las 23 actividades de acción voluntaria utilizadas en la elaboración de las preguntas para la ENSAV 2016.

El 83% de los mexicanos mayores de 15 años contestó haber realizado una o más acciones voluntarias en los últimos doce meses. La población de 15 años y más es casi de setenta y cuatro millones de personas de ambos sexos (73 785 949). Sin duda alguna es una cifra importante, porque se trata de la mayoría de los mexicanos. La diferencia entre mujeres y hombres es realmente pequeña, de 1% a favor de las mujeres. Al respecto, recordemos que en México se ha creído que son las mujeres quienes mayormente llevan a cabo las acciones voluntarias, esto es falso, ya que tanto unos como otras participan de igual manera en las acciones voluntarias, situación confirmada en las encuestas de 2005, 2012 y ahora en 2016.

Para que el lector pueda calibrar el alcance de estas cifras diremos que, por ejemplo, en Canadá, los voluntarios fueron 47% y en Estados Unidos de América el 26%.⁹ Quizás el lector o lectora se encuentre un tanto sorprendido con estas cifras y, particularmente con las diferencias entre México y aquellos países, de ahí la importancia de que los significados de ese tipo de acciones pueden estar implicando situaciones muy diversas, que es algo de lo que hablaremos hacia el final.

Entre las acciones solidarias preferidas de los mexicanos se encuentran aquellas realizadas en los marcos de la escuela en primer lugar, seguidas por las de tipo religioso y luego las que tienen lugar en los barrios o colonias de pueblos y ciudades. Son tres ámbitos que reflejan claramente una orientación particular de los habitantes del país.

Estos resultados son similares a los del 2012; en comparación con el 2005, que habían salido en primer lugar las del ámbito religioso, pero parecería que la religiosidad de los mexicanos ha ido descendiendo, vista por lo menos a partir de estas dos encuestas. Esta vez se reportan por segunda vez menores acciones en el campo religioso, así como un menor número de entrevistados que se declara como católico. Ahora, en 2016 el 80% se declararon católicos, mientras en 2005 fue el 84%.

.....
⁹ Estas son cifras para 2010 y 2011 respectivamente. Consultar la bibliografía al final del libro.

Cuadro 1. La actividad voluntaria por tipo de acciones (2016)

Actividades en las escuelas	23.90%
Actividades en iglesias y templos	19.40%
Actividades en el barrio o colonia	15.60%
Actividades en beneficio de la salud	9.90%
Actividades en favor del medio ambiente	8.90%
Actividades de cuidado de niños	5.80%
Actividades deportivas	5.10%
Actividades políticas	3.30%
Actividades en causas ciudadanas	2.20%
Actividades de fomento a la cultura	2.10%
Actividades de fomento al ahorro	1.50%
Actividades de apoyo a asociaciones laborales	1.20%
Actividades varias no incluidas antes	1.10%
Totales	100%

Fuente: ENSAV 2016

Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC), ITESM, Ciudad de México

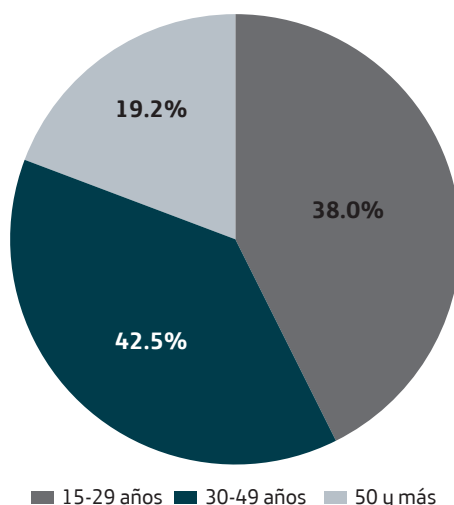
La escuela y el barrio son dos campos importantes para las acciones solidarias de los mexicanos por las carencias que existen en ambos casos. Los padres de familia deben de colaborar en el cuidado a la entrada y salida de clases y también deberán de enfrentar la falta de mantenimiento en los inmuebles y el mobiliario, sobre todo de las escuelas sin recursos de pueblos rurales y barrios empobrecidos. Los padres de familia son quienes colaboran mayormente para pintar y reparar las paredes, arreglar las bancas o reparar los baños. Algo semejante sucede con los problemas de la infraestructura en los barrios marginales en los que sus habitantes deben hacer frente con varias estrategias que implican su aporte en trabajo gratuito, aunque hay que hacer notar que aquí están incluidas también las actividades realizadas por los “condóminos” para beneficio de sus condominios, ya que como sabemos, en la actualidad hay muchísimos condominios verticales y horizontales en el país.

Obsérvese también al conjunto de las otras actividades en que la población mexicana ha participado. Las acciones en favor de la

salud y el cuidado de niños son actividades más asistenciales que ayudan a solventar carencias importantes de las personas pero, por otro lado, hay participación en actividades ciudadanas, colaboración gratuita en partidos políticos, apoyo en acciones para favorecer el medio ambiente y la cultura, que agrupadas llegan a tener cierta importancia en campos de acción distintos a los tradicionales. Estas abarcarían hasta el 16.5% de las acciones de los mexicanos.

Otro aspecto importante sobre las acciones voluntarias es la edad; ¿hay alguna edad preferente para realizar este tipo de actividades? Hay quienes piensan que quizás sea la tercera edad el tiempo para dedicarse mejor a esas acciones pero, ¿cómo es en México? En Canadá, por ejemplo, participan más los jóvenes, mientras que en Alemania la gente de mayor edad es más participante.

Figura 2 Acciones voluntarias y grupos de edad



Fuente: ENSAV 2016

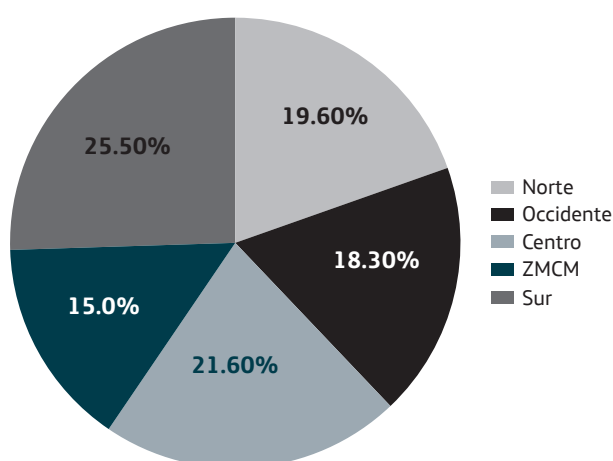
Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC), ITESM Ciudad de México

La figura 2 muestra lo que parecerían ser algunas diferencias por edad, sin embargo, son las mismas que hay entre edades en la muestra en general. Lo que sucede es que al ser tan mayoritaria la participación de los mexicanos en las acciones voluntarias difícilmente saldrían diferencias notables en lo que se refiere a la estructura de edades prevaleciente. Aquí en México, como ya se

había reportado en otros años (2008 y 2012), la participación en este tipo de acciones es más pareja tanto entre sexos como entre los grupos de edad, pero por la naturaleza de nuestro perfil actual en la distribución de los grupos de edad, sobresalen los menores de 50 años quienes divididos en dos grupos son relativamente parejos entre sí en cuanto a su participación en las acciones voluntarias, según se aprecia en el gráfico.

Desde otro enfoque, resulta importante conocer la situación con respecto a este fenómeno en las diversas regiones del país ya que, como sabemos, México es una nación con una gran diversidad no sólo territorial, sino en cuanto a los procesos culturales y de poblamiento. La gran región central, desde Veracruz y el Bajío hasta Guadalajara, se pobló, se colonizó y se afianzó a lo largo de los tiempos coloniales, mientras que otras regiones comenzaron a tener su acercamiento al centro en otros tiempos al amparo de diversas circunstancias. El despegue del norte es muy tardío, apenas a finales del siglo XIX, y regiones del sur como Guerrero y Oaxaca fueron quedándose rezagadas. Chiapas, por su parte se fue integrando muy tardíamente. Tenemos un país con regiones socioeconómicas y culturalmente muy desiguales. De ahí que con respecto a este tema sea importante conocer las diferencias (ver figura 3).

Figura 3 Acciones voluntarias por regiones del país (2016)



Fuente: ENSAV 2016

Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC), ITESM Ciudad de México

Sobresale la región sur como una zona en la que se reportaron más acciones solidarias y aparece con menor proporción la Zona Metropolitana de la Ciudad de México; quedan más o menos en el medio las regiones norte, la central y la de occidente, sin que en esta visión se observen diferencias de consideración. Aunque los territorios de estas regiones en la encuesta difieren un poco de los publicados en el 2008, las regiones, sur y la de la zona metropolitana ocupan los mismos lugares en las acciones voluntarias, el de más y el de menos. Se puede pensar quizás que un México más empobrecido puede inclinar a sus habitantes a expresiones de mayor solidaridad, por otra parte, una zona tan hiper urbana como la Ciudad de México y sus zonas colindantes le impidan a sus habitantes ejercitar acciones solidarias ¿simplemente por falta de tiempo? Esto es algo que habría que explorar más: ¿qué situaciones facilitan o impiden las acciones solidarias? En el caso de la gran ciudad, la hipótesis que primero surge sería precisamente la de la falta de tiempo, pero por otro lado, se antojaría pensar también que la gran ciudad debería ser una ocasión para mayores apoyos interpersonales o ¿es esto una quimera?, o quizás ¿habría que mirar este fenómeno en la gran ciudad con otro enfoque metodológico? Son preguntas que se dejan abiertas.

En términos relativos, las acciones en el campo religioso parecen descollar en las regiones sur y central al igual que las que tuvieron lugar en el “barrio”. El occidente y el centro sobresalen un poco, en términos relativos, en las acciones a favor de la salud, y el norte lo hace en las acciones a favor del deporte así como de actividades políticas. Estas diferencias regionales son un campo abierto a la investigación no sólo en México sino en países como Estados Unidos, donde, en el campo de las acciones voluntarias, las distancias regionales parecen ser todavía más agudas que en México ya que, por ejemplo, mientras en el estado de Utah el 46% de las personas mayores a 16 años fue voluntario en el año 2014, en el estado de Louisiana solamente lo hizo el 17%.¹⁰

En esta línea de las diferencias regionales, un punto a reflexionar es que precisamente hay características socioeconómicas y políti-

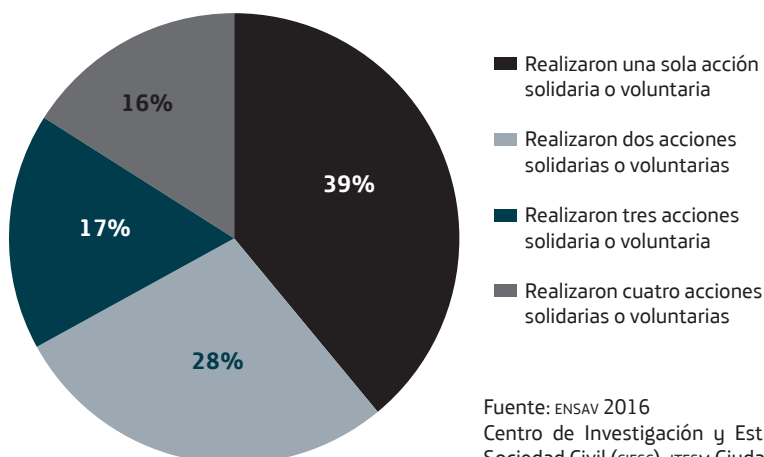
.....
¹⁰ Ver *Volunteering in America* en la bibliografía al final del libro.

cas en las regiones que, por un lado las diferencian entre sí e inciden a su vez en que existan variaciones en las acciones solidarias, aunque en este momento no sepamos todavía el porqué de esas situaciones. Sin embargo, sería importante tener en cuenta ese tipo de consideraciones para planear mejor las orientaciones que quisiéramos apuntar en la promoción de la solidaridad de cada zona.

Por otro lado, ¿qué tantas acciones solidarias hacen los mexicanos? Aquellos que las hicieron, realizaron en promedio 2.1 acciones diferentes a lo largo del año previo; por ejemplo, quizás una persona colaboró en pintar la escuela de sus hijos pero también estuvo realizando trabajo voluntario como integrante de un comité del barrio en el que vive, o quizás otra persona apoyó en actividades políticas y ayudó también a organizar una peregrinación. Son muchas las posibles combinaciones que de hecho señalan los encuestados. En promedio fueron 2.1 acciones pero, como veremos, hay personas que han realizado muchas más.

De los encuestados, 39% dijeron haber hecho una sola acción solidaria o voluntaria; 28%, dos; 17%, tres y 16%, cuatro o más. Casi dos terceras partes (61%) realizaron 2 o más acciones en el año previo. Globalmente se percibe como una participación muy amplia por parte de la sociedad mexicana. Quienes realizaron 2 o más acciones fueron un poco más de 54 millones de mexicanos de 15 años y más (ver la figura 4).

Figura 4 Acciones solidarias y voluntarias



Fuente: ENSAV 2016
Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil (CIESC), ITESM Ciudad de México

Otro aspecto de la participación tiene relación con el tiempo que se lleva haciendo ese tipo de acciones. En otros países hay voluntarios que llevan muchos años participando en ese tipo de acciones. En la información de nuestra encuesta, encontramos a una cuarta parte (26.6%) de inicio reciente, apenas en los últimos 12 meses, pero más de una tercera parte (35%) lleva 5 años o más realizando acciones solidarias. Esta proporción en población de 15 años y más equivale a casi 25 millones de personas.

A menudo se ha relacionado la mayor inclinación a realizar acciones solidarias con la religiosidad de las personas pero, aunque es difícil “medir” esa cualidad, al menos nos podemos acercar un poco si sabemos acerca de su afiliación religiosa. ¿Qué relación hay entre las acciones voluntarias de las personas y su religiosidad?

Aunque en México ha descendido el número de mexicanos que se definen como católicos, todavía es la religión predominante con (80%). Aproximadamente 9.8% se definen como protestantes o evangélicos, 2.4% como de “otra religión” y 7.8% como no adscritos a alguna religión. Desde la perspectiva de pertenecer a alguna religión y realizar acciones voluntarias, no parecen existir diferencias significativas entre las distintas religiones; sin embargo, sí las hay entre quienes refieren tener alguna creencia religiosa y aquellos que no. Mientras que entre creyentes el 84% realizó acciones solidarias, de quienes no se dicen creyentes religiosos sólo participó el 65%. Este es un tema sobre el que no podemos avanzar más, ya que necesitaríamos información adicional; sin embargo, queda como una ventana abierta: ¿será que en sociedades con menos creyentes habría menos acciones solidarias?; ¿qué habrá sucedido, por ejemplo, en la Cuba socialista con sus muestras de solidaridad ya que en buena medida su religiosidad se vio disminuida sobre todo antes de la apertura actual?; ¿habrá sido menor o mayor antes y ahora?; ¿qué otros factores podrían haber estado incidiendo en esas muestras solidarias?

Otro aspecto que se ha explorado con relación a las maneras de hacer o de realizar las acciones solidarias es si se hacen o no en el seno de organizaciones formalmente constituidas. Es un tema que ha surgido a partir de las discusiones en los ámbitos internacionales.

les; ¿por qué? Algo ya dijimos antes sobre las diferencias entre los países más institucionales y aquellos, como México, donde otras formas organizativas han coexistido con estructuras de organización más flexibles.

Para nuestros propósitos, diremos que de acuerdo con los datos de la encuesta, el 45% de las acciones solidarias o voluntarias declaradas por nuestros entrevistados se llevó a cabo en un lugar específico, es decir, un local, oficina, salón, auditorio o templo. Hemos considerado que este tipo de referencia es la que mejor puede mostrar si las acciones se han hecho en algún entorno “formal”. Por otra parte, los encuestados respondieron que habían realizado el 25% de sus actividades solidarias en algún grupo informal de amigos o conocidos; 29% dijeron haberlas realizado “por su parte” (sin grupo alguno) y 1% las hizo en algún otro entorno. Sintetizando: 45% de las acciones se realizaron en un entorno que probablemente es formal y 55% en entornos informales; sin embargo, hay que señalar también que quienes dijeron haberlas hecho “en grupo” (25% del segundo conjunto), están refiriéndose a un entorno que no es individual sino de grupo, es decir, donde seguramente existe algún tipo de planeación (con ciertos objetivos) y de procesos específicos en la toma de decisiones porque los grupos están conformados por varias personas que normalmente tienen interacciones. Lo que queda claro es que en México la mayor parte de las acciones solidarias o voluntarias no se lleva a cabo al amparo de las organizaciones formales, pero ello no resta ni minimiza el carácter de solidaridad que va más allá de las simples acciones bondadosas privadas, porque implican también haberlas hecho con una cierta regularidad, situación que supone tener ciertos objetivos y estrategias por mínimos que sean. Queda claro que este es el panorama en México (y, añadiría, en Latinoamérica), donde todavía falta exploración para conocer las diversas implicaciones de estas estrategias formales, no formales y personales que buscan la solución de algunos problemas públicos importantes. Pero hechas estas aclaraciones, es importante recalcar que casi la mitad de las acciones (45%) se realizó en un entorno que probablemente implica la existencia de alguna organización formal

y, por otra parte, si añadimos al 25% que declaró haber hecho esas acciones “en grupo”, tenemos que hasta el 70% de las acciones se realizó en un ambiente grupal, situación que nos induce a pensar en posibles procesos de formación de capital social.

3. La práctica intensa de las acciones solidarias

Para complementar lo anterior, el 10% de la población mexicana de 15 años y más, que en números de población son un poco más de ocho millones de personas, son aquellas personas que han realizado este tipo de acciones de una manera más constante o “intensa” frente a una práctica esporádica; es decir, quienes las realizaron con mayor frecuencia: 1 vez por semana, varias veces a la semana o todos los días. En promedio realizaron en el último año 3.6 acciones diversas con esa periodicidad. Las acciones que llevaron a cabo fueron las siguientes: en primer lugar, como ha sido común en el conjunto global, las relacionadas con lo religioso que abarcó el 20%; luego aquellas que tienen que ver con la escuela que comprendió el 16.5%, seguidas por las acciones en el barrio (15%). Luego están las acciones relativas al medio ambiente (12%), las orientadas a temas de salud (11%), el cuidado de niños (no parientes) con 7% y, finalmente, las orientadas a las actividades deportivas (6%), dentro de las más importantes. Por otro lado, estos que hemos llamado como “intensos” en su actividad voluntaria, sobresalen por tener al parecer mayor religiosidad que todo el conjunto, ya que más de dos terceras partes declararon asistir a la iglesia o templo por lo menos una vez a la semana; otra característica que comparten es que en un poco más de la mitad de los casos en su familia directa hay quienes hacen o han hecho actividades voluntarias de servicio a los demás. También a diferencia del conjunto, son más los de esta categoría que declararon pertenecer a alguna organización. En general este tipo de características tienden a ser más afines entre quienes realizan con mayor frecuencia este tipo de actividades: tienden a ser más religiosos, hay más ejemplos en sus propias familias de quienes hacen también estas

acciones y tienden a pertenecer al menos a algún grupo organizado. No son cualidades que los señalen de manera importante pero sí sobresalen un poco.

En otros terrenos más generales, encontramos que, sin que sea determinante, estas personas calificadas aquí por sus acciones voluntarias como “intensos” tienen un poco menos de escolaridad (menor a la escuela media) que el resto del conjunto y se sitúan en los estratos socioeconómicos bajos. Pero, al respecto, recordemos que la sociedad global mexicana tiene mayoría en los estratos de medio-bajo a bajo, por lo que en este caso que nos ocupa apenas se reforzaría un poco más esta característica. Hay que enfatizar que, en términos relativos, en estas actividades voluntarias participan personas de todos los niveles socioeconómicos.

4. El valor económico de los voluntarios en 2016

En otras páginas decíamos que las actividades solidarias o voluntarias, a pesar de ser aportadas por las personas de manera gratuita, tienen un valor que puede ser contabilizado porque se trata de tiempo y esfuerzo concretos como se podría realizar cualquier otro esfuerzo propiamente laboral. Lo que es difícil es poder calcular con precisión el valor monetario, no porque en teoría no se pueda llevar a cabo, sino porque en la práctica no es fácil conocer el valor monetario de muchas de las actividades concretas. Sería relativamente fácil saber, por ejemplo, cuánto se le pagaría a un árbitro no profesional por arbitrar un partido de fútbol. Seguramente en los clubs deportivos hay tarifas comunes y conocer el costo por hora no sería complicado. Algo semejante puede suceder si quisiéramos saber el costo por hora en el cuidado de niños y así en muchas otras actividades; lo problemático sería conocer no sólo la gama tan amplia de actividades, sino también la calificación de quienes las realizan. En fin, es un punto en el que no habría que insistir más por ahora, porque las dificultades prácticas son muy claras. Una solución pragmática es la de ofrecer varias alternativas posibles frente a valores que en cada sociedad pueden ser más o

menos homogéneos. En México podemos acudir al salario mínimo, que como su nombre indica, se trataría del nivel más bajo de los costos laborales. La referencia común del salario mínimo es el relativo a la Ciudad de México (antes Distrito Federal).

En la encuesta también se ha preguntado a las personas cuánto tiempo en horas le dedicaron a esas acciones voluntarias que fueron reportando a partir de los 30 minutos de duración de la entrevista. Más arriba ya se ha mencionado información cualitativa sobre las acciones voluntarias que realizó la gente y en lo reportado vimos no sólo que cada persona hizo contribuciones importantes, sino que además las llevó a cabo en frecuencias de tiempo que implican una cierta dedicación mayor, pero en concreto, ¿cuánto tiempo, cuántas horas le dedicaron a estas acciones? El cálculo a partir de los datos reportados en la encuesta da un promedio de 323 horas durante el año previo.¹¹ Esto sería equivalente a 40 días laborales considerando la jornada de 8 horas. Sin duda es una cantidad de tiempo importante, porque además se trata de un promedio, y eso indica que hubo personas que aportaron más horas a lo largo del año. El lector mismo podría hacer un cálculo personalizado: si él o ella hubieran aportado ese promedio de horas, en sus circunstancias concretas ¿cuánto habrían aportado en valor monetario?

A falta de la información necesaria para poder hacer un cálculo preciso, presentamos dos cálculos generales. En México ha sido usual en diversas circunstancias realizar algunas evaluaciones a partir de comparaciones con el valor monetario del salario mínimo, particularmente cuando se trata de valoraciones que se relacionan con lo laboral. En este caso puede ser útil el salario mínimo pero preferimos no partir del equivalente a 1 salario mínimo porque es algo que en la práctica no se paga o si sucede es más bien raro. Iniciamos con 2 salarios mínimos.

- a) En el primero, consideramos un nivel inicial de 2 salarios mínimos por día que en la Ciudad de México equivalen a \$146.08 pesos y que con la tremenda devaluación actual del peso (desde

.....
¹¹ Cálculos proporcionados por el equipo de trabajo de la CSISFLM, INEGI con los datos de la encuesta.

septiembre de 2016) equivaldrían apenas a aproximadamente 6.64 euros. En un día laboral de 8 horas, la hora laboral equivale apenas a \$18.26 pesos. Multiplicada la cantidad anterior por las 323 horas que en promedio aportaron aquellas personas que realizaron las acciones voluntarias nos daría la cantidad de \$5 897.98 pesos, multiplicada por el número de personas que dijeron haber realizado acciones voluntarias (74 119 320), da como resultado \$437 154 266 973 (cuatrocientos treinta y siete mil ciento cincuenta y cuatro millones, doscientos sesenta y seis mil novecientos setenta y tres pesos).

- b) En un segundo cálculo, consideramos 3 salarios mínimos diarios (\$219.12 pesos) o el equivalente a 9.96 euros por día. La hora de un día laboral de 8 horas equivale a \$27.39 pesos. El resultado es de \$655 731 400 460 pesos (seiscientos cincuenta y cinco mil setecientos treinta y un millones, cuatrocientos mil cuatrocientos sesenta pesos).

En las dos opciones, las cantidades son asombrosas, pero cualquiera de ellas apunta más bien a situaciones que se ubican en el nivel inferior de los cálculos, porque la mayoría de las personas que han aportado su trabajo no remunerado en las acciones solidarias no se ubican en el escalón más bajo de los ingresos. Sin embargo, podemos observar que aun en el cálculo más bajo de sólo dos salarios mínimos, lo equivalente en conjunto sería una aportación aproximada al 3% del PIB anual de 2015 del país (INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales).

Se trata de cantidades que hasta hace poco no habíamos considerado pero que son reales en cuanto que las personas han dado su tiempo y conocimientos para llevar a cabo las actividades voluntarias que hemos referido, volveremos más adelante sobre el tema en las conclusiones.

Otro aspecto que ha llamado la atención de los estudiosos es el que concierne a la pertenencia de las personas en organizaciones y grupos que también indagamos en nuestra encuesta. Recordemos a este respecto el clásico trabajo de Robert D. Putnam sobre la importancia de las organizaciones en los procesos de integración de

la cohesión social y la democracia (1993). En México todavía en los años noventa, el número de organizaciones no relacionadas con el gobierno, es decir, autónomas, era muy bajo, mientras que las organizaciones paragubernamentales eran las más numerosas.¹² Actualmente la situación ha cambiado drásticamente, al menos en cuanto al número de las organizaciones autónomas en el país, que se calculan en alrededor de sesenta mil lo que ha sido una transformación vertiginosa.¹³ Por otro lado, ya en páginas previas vimos que no es baja la proporción de las acciones voluntarias que se realizan en el ámbito de organizaciones (45%). Esto es algo alentador en el sentido de que la realización de este tipo de actividades en organizaciones puede en principio ser una buena señal no sólo porque se promueve la interacción entre las personas, sino porque al actuar así se implica que hay objetivos y estrategias comunes que normalmente benefician mejor a la comunidad que cuando las acciones se llevan a cabo de manera individual. Recordemos que 25% de las acciones se llevaron a cabo en el ámbito de algún grupo no formal de amigos o conocidos, lo que aumenta más la participación de las acciones en ambientes institucionales y grupales hasta el 70% (45% en alguna institución o asociación y 25% en algún grupo). Sin duda alguna es muy alta esta cifra, la que bajo la hipótesis del capital social nos llevaría a pensar con optimismo en el sentido de que ese tipo de acciones estaría probablemente llevando a situaciones que podrían incidir favorablemente en una mayor cohesión social de las personas.

5. Reflexiones finales

Queda claro que en este año 2016 la participación de los y las mexicanas ha sido bastante alto, ya que contribuyó en este tipo de ac-

.....
¹² En el libro de Verduzco (2003), *Organizaciones no lucrativas. Visión de su trayectoria en México*, el autor señala que la mayoría de las organizaciones no lucrativas de otros tiempos no eran autónomas frente al gobierno.

¹³ Los datos de la cuenta satélite de las Instituciones Sin Fines Lucro Mexicanas (CSIS-FLM), muestran que para el 2014, el número de ISFL es casi 50% mayor que cuando se realizó la cuenta anterior en el 2008 en donde se reportaron alrededor de 40 000 ISFL.

ciones durante los 12 meses previos, el 83% de la población de 15 años y más que en números son un poco más de setenta y cuatro millones de personas (74 119 320): se trata de una mayoría de la población mexicana.

La mayor dedicación en los campos de la escuela, la iglesia (lo religioso) y el barrio señalan una orientación y preocupación también muy claras. Tradicionalmente el interés de los y las mexicanas por la escuela ha aparecido en la mayoría de trabajos de investigación a lo largo de los años, característica que igualmente se ha hecho presente aquí en las informaciones sólo que a través de las acciones que normalmente realizan los padres de familia como cuidar la entrada y salida de clases así como, principalmente, las de reparación del edificio y el mobiliario. Para la mayoría de los padres de familia la escuela sigue siendo una prioridad que quizás posibilitará el ascenso social de sus hijos, razón suficiente para brindar los apoyos que se requieran sobre todo si se trata de colaboración con el trabajo propio.

Por otro lado, las carencias que tienen lugar en las colonias y barrios, no podrían verse paliadas parcialmente sin los continuos apoyos de muchos de sus habitantes. Por lo menos desde los años treinta del siglo pasado, se sabe de la inducción de los gobiernos “revolucionarios” en turno para pedir la colaboración de los habitantes de pueblos y colonias marginales en el establecimiento y reparación de obras diversas para el beneficio comunitario. Es una especie de tradición que se ha continuado hasta los tiempos actuales. Basta con mirar los muchos programas promovidos en Sedesol o a través de esa secretaría que en principio debe de mirar a los más pobres, para constatar las solicitudes a las comunidades para recibir beneficios con las contrapartes de trabajo gratuito por parte de sus habitantes. ¿Cuánto más le costaría al país atender a las necesidades de los más pobres si ellos mismos no contribuyeran con su trabajo?

Si miramos en México, las acciones que tienen lugar para el cuidado de niños o para el cuidado de la salud, ambos tipos de acciones equivalen más o menos a la proporción de acciones a favor del “barrio” —un poco más del 15%—. Con ello lo que queremos confirmar es

que en conjunto numéricamente tienen una tanta importancia como las otras. En países más ricos y más institucionalizados esos cuidados son cubiertos de otra manera con guarderías y con enfermeras especializadas cuyo trabajo se cubre de diversas formas sin que sea necesario “echar mano” de amigos o conocidos que estén dispuestos a ayudar. Acá esos apoyos no existen, sino que tienen que ser “inventados” por los apoyos solidarios. Nótese también que en el cuestionario no se consideraba como apoyo voluntario o solidario si quien se beneficiaba del servicio era un pariente directo, por tanto, lo que se ha captado con la encuesta se refiere únicamente a aquellas actividades donde no han intervenido los parientes. En un país como México, sabemos que los dos tipos de actividades –el cuidado de niños y el de enfermos– recaen sobre todo en los parientes, normalmente la madre o la hermana soltera. Esto significa, en los términos más amplios del país, que la participación ciudadana –para ponerlo de manera más general–, que es complementaria a las labores de los gobiernos, debe ser todavía más amplia a lo aquí reportado al menos en esas dos actividades.

Por lo anterior, es importante tener claro que las acciones llamadas voluntarias o solidarias en México tienen otros significados que seguramente no tienen en países más institucionalizados. Acá muchas de esas acciones aportan servicios básicos o los complementan de una manera importante y ello se realiza ya sea bajo esquemas organizativos formales e informales la mayor parte a través de esquemas grupales, aunque también tienen lugar acciones individuales. En otros países como Alemania, Canadá, España o el Reino Unido, esos servicios los procura el estado, por lo que los ciudadanos no se tienen de qué preocupar.

Pero, un tema que hasta ahora ha quedado pendiente en las discusiones internacionales tiene que ver precisamente con el significado de las acciones voluntarias en las distintas sociedades. Para ejemplificar lo que se desea explicar pondremos primero algunos breves datos generales sobre Alemania, Canadá y Estados Unidos de América, ya que de esa forma será más fácil exponer este tema.

En Alemania, entre 1999 y 2009, la población de 14 años y más que participó en acciones voluntarias varió entre el 34% y el 36%.

La acción voluntaria en Alemania ha tenido un alto grado de compromiso ya que el 32% de los voluntarios había estado activo durante al menos 10 años. Por otra parte, el voluntariado se practica con regularidad: la mayor parte (90%), al menos una vez al mes y una tercera parte (33%), varias veces por semana.

Cuadro 2. Principales tipos de actividades voluntarias en Alemania

Actividades y años	1999	2004	2009
Deporte y ejercicio	11.2%	11.1%	10.1%
Recreación (ocio) y vida social	5.6%	5.1%	4.6%
Cultura, arte y música	4.9%	5.5%	5.2%
Asistencia social	4.1%	5.4%	5.2%
Jardín de niños y escuela	5.9%	6.9%	6.9%
Religión e iglesia	5.3%	5.9%	6.9%
Defensa y promoción profesional	2.3%	2.4%	1.8%
Conservación de la naturaleza y protección del medio ambiente	1.8%	2.6%	2.8%
Educación de jóvenes y adultos	1.6%	2.4%	2.6%
Compromiso civil a nivel local	1.3%	2.1%	2.9%
Brigadas y servicios de rescate	2.5%	2.8%	3.1%
Defensa y promoción pública	2.6%	2.7%	2.75%
Salud	1.2%	0.9%	2.2%
Problemas relacionados con crimen	0.7%	0.6%	0.7%

Nótese, por un lado, la diversidad de campos en los que los alemanes realizan las acciones voluntarias y, por otro, cómo varios de los campos de acción tienen relación con formas de ejercer la ciudadanía, como son el “Compromiso civil a nivel local”, las “Brigadas y servicios de rescate” y la “Defensa y promoción pública”. Es interesante también observar que las actividades con las mayores proporciones tienen que ver con el ocio, la recreación y la cultura. Como se verá más adelante, a diferencia de lo que ocurre

en México, en Alemania pocas acciones voluntarias ocurren en los campos religioso y educativo. Obviamente, nos enfrentamos a dos formas de organización de la sociedad muy distintas y con trasfondos histórico-sociales que nada o poco tienen en común entre países. En realidad este es el tema central para considerar cuando queremos establecer algún punto de comparación entre países a la vez que habría que preguntar cuál puede ser el significado o los significados de las acciones voluntarias y sus diferentes tipos en el contexto de cada nación.

En el caso de Canadá, entre los años 2004 y 2010 los voluntarios canadienses fueron 45% y 47% de la población de 15 años y más respectivamente. Se trata de voluntarios en organizaciones.

En 2010 los voluntarios destinaron un promedio de 156 horas por voluntario durante el año.

La mayor parte del tiempo dedicado a las actividades voluntarias se dio en los siguientes tipos de organizaciones:

- a) Deportivas y recreativas (12%)
- b) De servicios sociales (12%)
- c) Educativas y de investigación (10%)
- d) Religiosas (9%)
- e) De salud (6%)

Como se observa, la dedicación de las actividades voluntarias en Canadá ofrece un panorama distinto al de Alemania tanto en relación con la proporción de voluntarios como en los campos de dedicación de las actividades voluntarias con excepción de lo referente a las actividades deportivas. Ciertamente, haría falta penetrar más en la fenomenología de las acciones voluntarias en cada caso para poder entender mejor sus dinámicas y significados pero estos pocos datos al menos nos permiten señalar que las diferencias entre países y culturas pueden llegar a ser enormes.

En el caso de Estados Unidos de América, en 2012, los voluntarios fueron el 26.5% del total de la población a partir de los 16 años de edad. En relación a años previos la proporción de voluntarios disminuyó un poco, ya que había sido de 28.8% en 2003.

Las principales organizaciones con actividad voluntaria fueron las siguientes:

- a) Organizaciones religiosas (33.1%)
- b) Organizaciones de educación o de atención a jóvenes (25.5%)
- c) Organizaciones de servicios sociales o comunitarios (14.2%)
- d) Hospitales y salud (7.8%)
- e) Organizaciones civiles, políticas y profesionales (5.5%)
- f) Deportes, entretenimiento, cultura y artes (3.8%)

Vemos que tanto la proporción de voluntarios como el perfil de las acciones voluntarias son muy diferentes a los casos previos de Canadá y Alemania. En Estados Unidos de América las acciones a favor de las causas religiosas son las más importantes, mientras que las deportivas no lo son y en Alemania y Canadá lo deportivo sí lo era, no así lo religioso.

Los tres casos son países ricos con instituciones sólidas y un voluntariado organizado y, sin embargo, sus perfiles respecto a las acciones voluntarias tienen poco en común entre sí, a la vez que las proporciones de voluntarios son también muy distintas.

La intención con esta breve presentación de estos tres perfiles es sobre todo para evidenciar las enormes diferencias que hay entre países. Lo que se encuentra a la base en cada caso, son los procesos socio históricos que han ido conformando la organización social en cada país, de tal suerte que el papel que tienen las acciones voluntarias va en consonancia con las formas en que cada nación se ha ido estructurando, en buena medida, en las maneras de proveer los servicios diversos. Alemania y Canadá tienen un estado de bienestar avanzado y de tradición, mientras que Estados Unidos de Norteamérica es un país carente del mismo, o casi. Por diversas razones socio históricas, en EU los movimientos religiosos han sido muy intensos, mientras que en Canadá y Alemania ese tipo de procesos han tenido otras características con otros impactos en sus sociedades.

En consonancia con lo anterior, un punto que desearíamos dejar claro, es que no sólo los perfiles asociativos de cada país tienen

características e impactos muy diferentes, sino también los significados de sus acciones voluntarias, por lo que tiene poco sentido ofrecer comparaciones entre países sin hacer referencia a los procesos que se han desarrollado en cada caso. Los solos números dicen poco y con poco sentido. Sin que se haga explícito, las comparaciones comunes esconden un cierto sentido de competencia que es totalmente hueco de sentido. Ese tipo de comparaciones serviría más bien para conocer otras formas cuando también podemos saber cuáles han sido sus orígenes y desarrollo que son temas que nos llevarían a reflexiones más profundas sobre los procesos de la sociedad civil en diferentes ámbitos. Este es un capítulo que apenas se ha abierto en el campo de las investigaciones comparativas, pero que sin duda alguna resultará muy promisorio.



Parte 3

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Jacqueline Butcher García-Colín

1. Introducción

Cada día las sociedades contemporáneas tienen más la necesidad de trabajar para mejorar, a partir de una visión compartida entre los gobiernos y la sociedad civil. Una parte esencial de la ciudadanía obtiene sus fuentes de ingresos al ser empleada por una empresa. En esta sección se explorará la labor que estas personas pueden hacer para mejorar su entorno y su comunidad, por medio de acciones solidarias, originadas en las empresas con el llamado Voluntariado Corporativo (vc) o Voluntariado Empresarial. También se expone al final de esta sección el estudio de caso de esta forma de participación con la ejemplificación de un caso mexicano: Voluntarios Telefónica México.

Recuperamos aquí la definición de voluntariado que hemos utilizado en la Parte 1 de este volumen, mediante la publicación *Voluntariados en Chile*, elaborada por el gobierno chileno. El voluntariado se presenta como:

[...] el conjunto de prácticas a través de las cuales los ciudadanos realizan voluntariamente aportes o donaciones de trabajo, con el

fin de satisfacer necesidades esenciales humanas insatisfechas en individuos, personas o grupos concretos, acción que realizan en el marco de procesos sistemáticos especiales o discernibles en intervención social, vinculados a grupos y organizaciones de la sociedad civil (2002: 39).

Por lo tanto, se entiende al voluntariado como una actividad grupal de carácter no obligatorio, que no busca retribución económica y que se realiza para alguna organización o para la sociedad en su conjunto. En los capítulos anteriores se ha profundizado en la construcción de definiciones de acciones voluntarias y voluntariado que son válidas y generales en todo el mundo. Las utilizadas por la OIT y la UNV determinan los elementos básicos de las definiciones de toda la actividad voluntaria, en donde se encuentra incluido también el vc. Asimismo, se estableció anteriormente la diferencia entre las acciones voluntarias y el voluntariado, este último suele ser mayormente organizado y generalmente grupal. Empiezan a surgir nuevos datos acerca del voluntariado a nivel global, en donde el vc es medido a través de encuestas de uso del tiempo, a voluntarios que realizan trabajo no dirigido y directo, en comparación con el trabajo organizado y dirigido (Salamon et al., 2016).

Cuando la actividad voluntaria es apoyada o incentivada por la empresa, hablamos de voluntariado corporativo. Esta actividad se lleva a cabo en muchas empresas desde los años sesenta, y se estima que en la actualidad, entre 60 y 85% de las empresas en EUA practica algún tipo de vc (Alan, 2012). No se ha hecho una investigación a nivel mundial para obtener el número de voluntarios de este tipo, pero existen estudios relevantes que abarcan este fenómeno, de manera global y regional, en las empresas (Alan y Galiano, 2016).

La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE) está tomando cada vez mayor importancia en la estructura empresarial a nivel global, como parte de estas políticas, y de modo más particular, emerge un fuerte interés por el desarrollo de proyectos de voluntariado corporativo. Esto no significa que todas las em-

presas generen espacios en donde exista una posibilidad de este tipo de actividades hacia la comunidad. Al producir información fidedigna y pertinente sobre el vc, existen más posibilidades de que más empresas experimenten los beneficios que estas actividades conllevan, no solamente a las empresas y a sus empleados, sino a las mismas organizaciones de la sociedad civil que se alíen con ellos para ejecutar estas labores, así como a los beneficiados de esta actividad dentro de las mismas empresas y en las comunidades que elijan servir. Existen un sinnúmero de desafíos que las empresas modernas necesitan analizar y superar, para que esta actividad fructifique y cause un impacto social en su entorno. Para ello, habrá que crear un campo, un entorno en donde estas acciones se multipliquen de modo estable y duradero, para interactuar abiertamente con su comunidad, además de influir y contribuir positivamente en ella.

Para establecer programas de vc hacia el interior de las empresas, es importante conocer las necesidades de los voluntarios e incorporarlas a un esquema que sea beneficioso, tanto para el voluntario como para la empresa, así como para aquellos que reciban el servicio y el trabajo voluntario que se genere. Sabemos, por este trabajo que nos ocupa, que los voluntarios (Butcher, 1999: 66) deben cumplir una serie de requerimientos para que su experiencia sea positiva y elijan repetirla. Cualquier persona que se especialice en el manejo de voluntarios sabe de antemano que no son “gratis”: requieren de reconocimiento, espacio y capacitación. Sabemos también que para retenerlos es importante tener a la persona adecuada en el puesto adecuado. Los voluntarios aportan mucho más de lo que es aparente: forman redes entre sí, tienen relaciones y múltiples habilidades, cuentan con diversas experiencias de vida y profesionales, por lo que no son amateurs que pueden ser explotados (American Red Cross, 1989; K. Brown, 1986). Los grupos de voluntarios construyen nuevos espacios de interacción, muchas veces fuera de las relaciones familiares y de la familia extensa, como en el caso del vc en donde libremente las personas que tienen intereses comunes participan en algo que ellos consideran bueno, productivo y benéfico para otros

(E. Brown, 1999). Como en cualquier empresa, habrá que decir que importa no sólo la administración correcta de los recursos humanos de la organización, sino la administración correcta de la empresa u organización en sí.

En 2013, la escuela de negocios del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa, (IESE) de la Universidad de Navarra, desde la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, incursionó en un estudio muy completo acerca del voluntariado corporativo, mismo que recurre al *expertise* de académicos e investigadores para elaborar un cuaderno sobre este tema. En este trabajo de referencia del IESE, se refleja la importancia del vc. Vale la pena seguir la advertencia que hace en su introducción sobre esta actividad, ya que es un compromiso de parte de la empresa crear el ambiente propicio para que los colaboradores y empleados obtengan beneficios reales por medio del vc, además de que la empresa invite a su capital humano a participar en programas de este tipo.

[...] para obtener beneficios de esta actividad, hay que dedicar esfuerzo y medios. El voluntariado corporativo requiere más que la simple disposición de las partes implicadas. Hace falta organización y recursos. De lo contrario, se corre el riesgo de que la experiencia no sea satisfactoria. Por este motivo, se hace mucho énfasis en la importancia de una correcta gestión del voluntariado por parte de todas las partes involucradas e intermediarios (ONG, empresas, intermediarios...) (Moreno, 2013).

El vc tiene un gran potencial, ya que puede beneficiar a la empresa de la que surge, a las organizaciones con las que construye alianzas para efectuar un trabajo en la comunidad, y a la persona que realiza la actividad voluntaria. Al igual que el trabajo voluntario individual, en donde las personas expresan sus valores de vida, la empresa debe, a través de sus programas de vc, tener la posibilidad de expresar también sus valores intrínsecos.

Es crucial e indispensable mantener la no obligatoriedad de las actividades voluntarias dentro del vc. Debe existir un balance de los beneficios obtenidos para que haya una ganancia para todos los involucrados en la actividad: empresa, voluntarios y comunidad. Ya que, como explica el profesor Sandalio Gómez del IESE Business School de Madrid:

Es de suma importancia subrayar que el objetivo del vc no es beneficiar directamente a la empresa o sus empleados. Aunque es frecuente encontrar artículos enumerando los beneficios materiales y profesionales que se pueden obtener a través del voluntariado, con el fin de convencer a los altos mandos de apoyar las iniciativas, se debe de tener cuidado para que los beneficios de la empresa no se conviertan en la motivación principal (Gómez, 2013).

Es importante recordar que el vc no se limita a la participación en la comunidad, aun cuando la empresa puede llevar a cabo ese tipo de prácticas, las cuales no requieren ni de altruismo ni de voluntariedad. Es importante revisar la motivación con la que se realiza este tipo de voluntariado, pues es esta la que marca los objetivos de los programas de vc. Si la idea o motivación del programa es para que los empleados aprendan a trabajar en equipo, sería considerada como una actividad de *team building*. Si en cambio, el objetivo de las actividades en la comunidad es mejorar la imagen de la empresa, se hablaría entonces de una estrategia de comunicación externa de la compañía, pero si la idea y la motivación de la labor es realizar una acción solidaria y al mismo tiempo voluntaria en pro de la comunidad, se habla de vc. Gracias a numerosos estudios sobre el vc, mencionados en este capítulo, sabemos que el aprendizaje de un trabajo en equipo y una buena imagen hacia la empresa que realiza estas actividades altruistas también se logra a través del vc, aunque es necesario subrayar que no pueden constituir su objetivo principal (Bocallandro, 2009, 2010).

Esta parte presenta algunas explicaciones avaladas con las opiniones de expertos acerca de lo que contribuye y beneficia el vc. En México, las prácticas de vc se han visto principalmente en empresas de mayor tamaño, algunas de alcance global. La idea de esta exposición es invitar a las empresas de todos los tamaños a reflexionar e incorporar este tipo de prácticas en sus programas de RSE, en algún área, como la de recursos humanos, o en sus prácticas corporativas.

2 Conceptos del voluntariado corporativo

El Observatorio de Voluntariado Corporativo es un organismo de la sociedad civil que desde el año 2008 recoge información relevante sobre la evolución del vc en España, la interpreta y la divulga. Es un proyecto que comprende la realización de diversos estudios e informes y actividades de promoción y formación relativos al vc, con el objetivo de ayudar a las empresas mediante el desarrollo de herramientas que ayudan a tomar decisiones adecuadas en este ámbito, ya que el prestigio de la empresa, la satisfacción de los empleados y la ayuda que brindan a las comunidades que sirven se encuentran en juego.

En el 2015 realizó un estudio que incorporaba observaciones sobre el vc en Iberoamérica, mismo que incluyó a 223 empresas y a 90 ONG en España, Argentina, Brasil, Chile y México. Se aplicó un cuestionario estructurado y se complementó la información recabada cuantitativamente con una metodología cualitativa, utilizando grupos focales de expertos en materia de voluntariado corporativo. Como resultado de esta investigación, se identificó que para tener éxito en el vc no debe de considerarse solamente la inversión que la empresa realice en los programas de vc, o fijarse solamente en el número de beneficiarios en la comunidad o en el tipo de servicio o ayuda que se preste, sino que la empresa tiene la posibilidad de aportar un valor añadido cuando existe:

- a) La conexión y compromiso con el contexto y entorno social más cercano.
- b) La alineación de la actividad de voluntariado con el *know-how* de la empresa (Observatorio de Voluntariado Corporativo, 2015: 6).

Para que los programas de vc sean exitosos y generen cambios en el entorno, la empresa debe tener claras sus prioridades y posibilidades. Por ello, resulta útil la creación de un área específica que vea y atienda la planeación del vc, en donde se establezcan objetivos y recursos alineados a la estrategia integral de la empresa. Una empresa, al utilizar programas de vc manifiesta su compromiso hacia las necesidades que tiene la sociedad y aporta lo más valioso que tiene: su capital humano.

La organización Forética es una asociación sin ánimo de lucro, con más de 240 socios (empresas, organizaciones del Tercer sector, académicos, etc.), tiene la misión de fomentar la gestión ética y la responsabilidad social empresarial.¹ Dentro de sus líneas de actuación se encuentran varios servicios, proyectos y actividades relacionados con la inversión en la comunidad, área fundamental de aquellas organizaciones que se encuentren desplegando su estrategia de RSE. En área de inversión en la comunidad, Forética considera como área de especial el vc, y nos habla de la creación de un puente de colaboración entre empresa y sociedad, por tanto, su objetivo principal sería movilizar el capital humano de la empresa para buscar la mejora del entorno en que opera, con lo que ejerce un papel de liderazgo social como empresa ciudadana y responsable. Para ello elabora programas de vc y explica cómo debería de ser la oferta dentro de la empresa para sus colaboradores, en donde todos los involucrados:² la empresa, sus empleados y la comunidad, por medio de alianzas con organizaciones sociales, se benefician:

¹ Para mayor información de los programas y herramientas desarrolladas para la rse de las empresas, favor de consultar la página de la organización: www.foretica.org.

² En inglés, *stakeholdres*.

El voluntariado corporativo es, por tanto, una estrategia de gestión de las organizaciones públicas y privadas, que contribuye directamente a la comunidad como parte de su cometido de ser socialmente responsables. En un programa de voluntariado corporativo, el empleado es el protagonista de los proyectos y materializa el compromiso de la empresa con la sociedad. La empresa, por su parte, decide, organiza, planea, destina recursos, supervisa y comunica resultados, e integra los proyectos en su estrategia de acción social. En la práctica totalidad de los casos, ambos actores coordinan sus esfuerzos con una organización no lucrativa, buena conocedora de la causa social elegida y de la forma más adecuada de llevar a cabo los proyectos, que canaliza los esfuerzos y recursos puestos en juego por la empresa en beneficio de la sociedad (Lemonche, 2012: 12).

2.1 Características del Voluntariado Corporativo

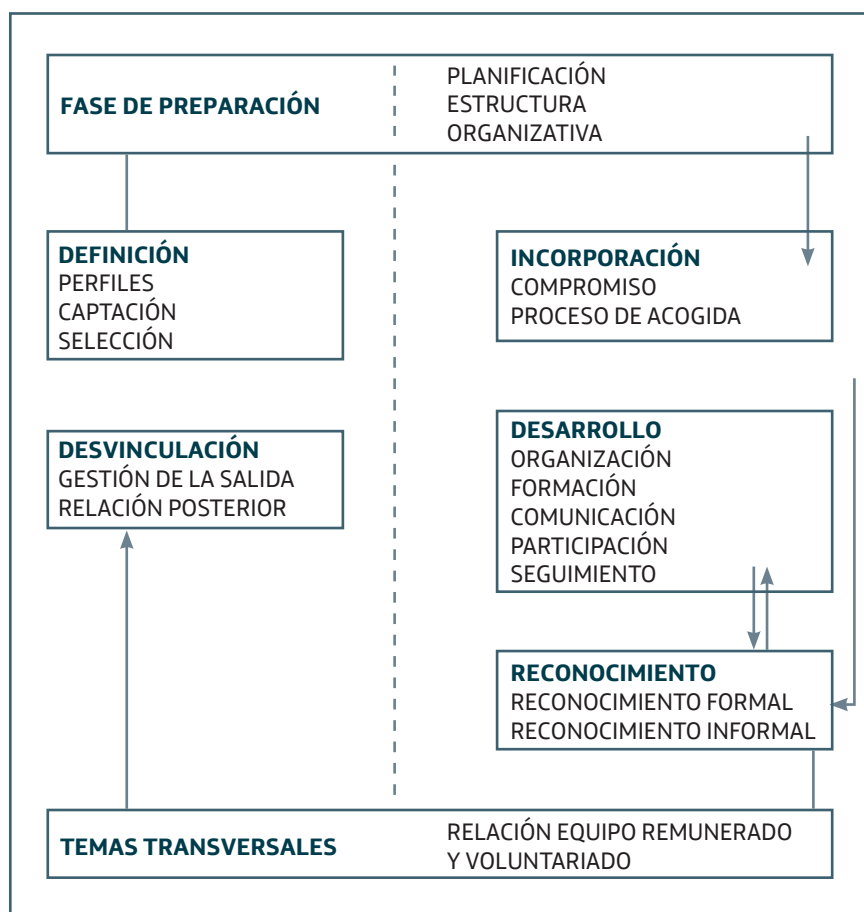
Las características de este trabajo de vc siguen los lineamientos anteriormente descritos de los voluntariados, es decir, no son acciones aisladas fuera de la estructura de las osc, o ejercidas de manera esporádica. Es necesario:

- a) Que sean de carácter altruista y solidario, es decir, en beneficio de los demás.
- b) Que su realización sea de propia voluntad, sin obligación jurídica o legal.
- c) Que se lleven a cabo sin remuneración económica.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones, ya sean privadas o públicas con arreglo a proyectos y programas concretos.

Cuando se habla del vc habrá que recordar que existe una relación laboral o mercantil entre el voluntario y la empresa. Generalmente aquí se refiere al empleado, aunque en ocasiones, en algunos proyectos es posible incorporar a familiares o amistades, según los lineamientos de cada empresa. Esto quiere decir que el empleado recibe una remuneración no por su trabajo voluntario, sino por el contrato que tiene con la empresa.

El vc sigue los lineamientos de todas las acciones voluntarias en donde existe un ciclo de gestión para voluntarios. El siguiente esquema ilustra este ciclo:

Figura 1 El ciclo de gestión del voluntariado



Fuente: Observatorio del Tercer sector (2009), p. 25, figura 1.

Forética proporciona el siguiente cuadro que presenta las características fundamentales que deben de existir como requisitos, para que las acciones de voluntariado sean consideradas como tales en el seno de una empresa. La tabla 1 precisa los términos en que estas acciones deberían desarrollarse:

Tabla 1 Características fundamentales del voluntariado corporativo

Requisito	Contexto de la empresa
carácter altruista y solidario	Los empleados ejercen su tarea voluntaria como resultado de un interés personal, altruista y solidario para contribuir a la solución de necesidades sociales. La empresa canaliza a través de los empleados voluntarios su propio compromiso con la sociedad.
realización libre	Los empleados realizan las tareas voluntarias libremente y sin coacción, pudiendo elegir el programa que mejor se ajuste a sus intereses dentro de la oferta disponible en la empresa. La empresa no puede obligar; ni expresa ni tácitamente, a los empleados a llevar a cabo tareas de voluntariado.
sin contraprestación económica	Los empleados mantienen su salario durante las horas de jornada laboral que dediquen al voluntariado corporativo, dentro de las horas que la empresa acuerde ceder para este fin. La empresa no puede detraer a los empleados parte de su salario por dedicar tiempo al voluntariado, si bien puede especificar el número máximo de horas de trabajo que éstos pueden dedicar a esta función.
a través de organizaciones privadas o públicas	La empresa canaliza la actividad voluntaria hacia los fines sociales especificados, bien en solitario o –como es lo habitual – en colaboración con alguna organización del Tercer sector u organismo público.
con arreglo a programas o proyectos concretos	Las actividades de voluntariado corporativo deberán organizarse en proyectos o campañas con un fin predeterminado, para garantizar su efectividad y permitir su gestión más eficiente y generadora de valor social.

Fuente: (Lemonche, 2012).

2.2.Programas de Voluntariado Corporativo

Para elaborar un programa de vc habrá siempre que tomar en cuenta la capacitación necesaria para que el empleado voluntario realice su actividad de manera correcta y profesional. No todos los proyectos requerirán una capacitación especializada, pero si lo requiere, habrá que proporcionar al empleado las herramientas para emprender su trabajo voluntario. También hay ocasiones en que el empleado aplica sus propias habilidades y conocimientos, un ejemplo son los casos de trabajo voluntario pro-bono para alguna organización. En cuanto a la capacitación de los empleados, en ocasiones las osc con las que se trabaja, debido a alguna característica especial de los beneficiarios, requieren también capacitar a los empleados para tratar con sus beneficiarios. Esto se realiza-

ría en el margen del convenio que la empresa haya establecido con la osc correspondiente.

Existen diferentes formas en que las empresas pueden organizarse para realizar programas según los distintos tipos de vc. Según Linda Gornitsky, fundadora de *LBG Associates* (2001),³ existen tres modelos de voluntariado corporativo:

- a) Subcontratado, cuando se hace a instancias de una tercera institución.
- b) Centralizado, cuando la compañía es la que dirige y gobierna el proceso.
- c) Descentralizado, cuando es el empleado quien lo promueve.

Los programas “descentralizados” se caracterizan por:

- a) Igualar la contribución del empleado en horas con una donación económica a la osc.
- b) Colaborar con las osc seleccionadas por empleados con donación de productos o servicios.
- c) Establecer sistemas de reconocimiento por ejemplo: premios anuales de voluntariado que reconozcan los esfuerzos de los empleados.

Por otro lado, el tiempo que aportan los empleados puede medirse de distintas maneras. El tiempo de trabajo que la empresa puede ceder al empleado voluntario dependerá de los proyectos que se realicen. Algunas empresas establecen un número de horas que están dispuestas a ceder en un año. En algunos casos –como por ejemplo, un trabajo pro bono–, el tiempo cedido puede ser de varias semanas, en otros casos, pueden ser algunas horas al mes, y se solicita al empleado que aporte un número de horas similar en su tiempo libre.

Una práctica común en las empresas es organizar el “Día del Voluntario” para sus empleados, en él, las actividades de todos

³ Para mayor información en prácticas innovadoras consultar: *Corporate Volunteerism: Innovative Practices for the 21st Century*, LBG Associates, 2011.

los empleados voluntarios se concentran en el mismo día del año. Otra opción es organizar actividades para que los empleados se incorporen a ellas, ya sea en fines de semana o en vacaciones. En este último caso se pueden encontrar proyectos conocidos como “Vacaciones solidarias”. En ellas, los empleados se trasladan a países en desarrollo para realizar proyectos específicos, generalmente relacionadas a una osc local. Estas actividades pueden durar una o dos semanas. La variedad de opciones de actividad voluntaria para los empleados dependerá de la gama de oferta que la empresa proporcione según sus programas establecidos.

El reporte de Forética presenta una lista de recomendaciones útiles para elaborar un programa de vc, con el fin de que sea valioso tanto para la empresa como para el empleado que es voluntario:

- a) Componer una oferta mixta de voluntariado, que incluya acciones asistenciales, tácticas y estratégicas; presenciales y a distancia.
- b) Recoger las preferencias individuales actuales de los empleados (osc-causa social) para valorar iniciativas de apoyo por parte de la empresa.
- c) Promover proyectos de voluntariado profesional con una lista seleccionada de osc de referencia, con las que se debería establecer algún convenio de colaboración.
- d) Las causas atendidas por estas osc deberán tener afinidad con las líneas de actividad y el ámbito geográfico de actuación de la empresa.
- e) Limitar la participación en campañas a aquellas recomendadas o respaldadas por las osc seleccionadas, de acuerdo a sus necesidades.
- f) Implantar un portal de voluntariado corporativo, como herramienta de comunicación y participación de los empleados y como herramienta de gestión de los programas.
- g) Desarrollar mecanismos adecuados de coordinación y reconocimiento de las aportaciones de los empleados voluntarios, adecuados a cada contexto particular (Lemonche, 2012: 68).

Las alianzas de las osc con las empresas interesadas en llevar un programa de vc deberán construirse con la intención de crear un puente de colaboración en el marco de una estrategia de inversión en la comunidad que se desea servir. Las osc locales tienen la misión de trabajar problemas particulares del entorno, además conocen de fondo las necesidades no satisfechas de sus comunidades.

Estas alianzas deberán ser formales, para ello habrá que elaborar un convenio de colaboración que contenga las definiciones y estipulaciones del tiempo de duración del proyecto común a las partes, así como las condiciones de trabajo para los empleados voluntarios. Las tareas de cada uno deben de estar claramente establecidas para garantizar un trabajo efectivo, puntual, eficiente y productivo.

Los programas de vc deben aportar los medios que permitan una comunicación multilateral hacia el interior y exterior de la empresa. Utilizando los recursos de comunicación que tienen las empresas para informar, tanto al público en general como a los empleados, los logros y actividades de voluntariado que se efectúan.

Existe una serie de beneficios para todos aquellos que se involucran en el proceso del vc: la empresa que decide crear un programa de vc, las osc o las entidades, cuando se alía con alguna de ellas para llevar a cabo el trabajo, los empleados voluntarios de esas empresas y, finalmente, la comunidad en su conjunto.

Tabla 2. Beneficios del voluntariado corporativo

Contexto			
La comunidad	Las entidades	El voluntario	La empresa
Promueve la sensibilización respecto a diferentes causas	Aumenta sus recursos	Desarrolla competencias y habilidades	Logra que sus empleados estén más identificados con ella
Aumenta la inversión social	Manejan nuevas habilidades y enfoques	Adquiere nuevos conocimientos	Mejora el ambiente de trabajo
Aumenta la inversión social	Posibilitan futuras colaboraciones	Eleva la moral y autoestima	Mejora su atractivo hacia potenciales empleados
		Aumenta las relaciones	Mejora su imagen pública
			Optimiza las relaciones con agentes externos
			Aumenta la cohesión interdepartamental

Fuentes: Observatorio del Tercer sector (2006) y Allen (2012).

3 Una Mirada Global al Voluntariado Corporativo

El trabajo de Kenn Allen, consultor, investigador e impulsor de la actividad voluntaria, es un parteaguas de información sobre el voluntariado corporativo a nivel global. Allen condujo hace 30 años una de las primeras investigaciones sistemáticas que definió al “voluntariado corporativo” como ámbito de actividad. En 1979, en los albores de la investigación sobre el vc, Allen y un equipo de investigadores publicaron un trabajo que presenta, en realidad, las raíces de lo que ahora se conoce como el vc. En este trabajo se habla de las posibles variedades de esta actividad. En él pueden distinguirse cinco “tipos” de voluntariado corporativo, en los cuales el vc aporta valor añadido al trabajo de todos los días:

- a) Tiempo liberado. Permite dejar a un empleado trabajar en una junta directiva o consejo, tomando horas de trabajo.
- b) Cesión de personal o Personal en préstamo. Permite ceder habilidades, talento y tiempo de su personal. Se beneficia el empleado y la comunidad.
- c) Proyectos de grupo. Ofrecen oportunidades a los empleados de ser partícipes en proyectos puntuales para resolver necesidades de la sociedad.
- d) Permiso de servicio social. Facilitan a un empleado llevar a cabo una tarea en una agencia específica de la comunidad. Se libera al empleado de sus responsabilidades de trabajo por un periodo de hasta un año (se congela la plaza, puede o no recibir salario).
- a) *Matching individual*. Permite empatar las habilidades de un trabajador con las necesidades de una organización sin fines de lucro, dentro del ámbito de una empresa.

Otro antecedente en esta área, es un estudio del National Center for Voluntary Action, de EUA (Vizza et al., 1985), titulado *A New Competitive Edge*, que permitió ofrecer un diagnóstico en ese país sobre el tema. Como resultado general, se comprobó de cerca que esta actividad era buena para todos: para la comunidad, para los empleados y para la empresa, ya que representa una herramien-

ta que las empresas pueden utilizar para mejorar sus expectativas económicas (buena para la empresa); es una fuente de talento y energía para las comunidades en sus necesidades diarias (bueno para la comunidad) y finalmente, en las empresas los empleados puede ayudarse y ayudar a otros de manera cotidiana (bueno para los empleados).

3.1 Estudios globales sobre el voluntariado corporativo

Podemos observar en los estudios mencionados a continuación, que alrededor del mundo hay un interés especial en investigar el vc, en especial: a) sus aportes; b) los efectos del trabajo voluntario para la empresa y para el empleado; c) los efectos entre las alianzas que logran construir estos programas con osc que comparten los intereses de la empresa, y d) el impacto en la comunidad que atiende con sus acciones.

Recientemente, para ahondar en el tema del vc, Kenn Allen fue director del Proyecto de Investigación sobre Voluntariado Corporativo Global impulsado por el *International Association for Volunteer Effort* y los miembros del *Global Corporate Volunteer Council*. La conclusión de esta investigación fue la siguiente: “El voluntariado empresarial es una fuerza global dinámica, operada por empresas que quieren ‘marcar la diferencia’ alterando de manera significativa las maneras de lidiar con problemas mundiales y locales” (GCVC, 2011: 14).

En esta investigación participaron 48 empresas globales. Fue diseñada exclusivamente para entender el fenómeno del vc a nivel global.⁴ Del resultado de este trabajo surgió –a su vez– la publicación intitulada *La Gran Carpa*, cuyo objetivo es establecer un marco conceptual para el vc como actividad global; entender de manera más profunda lo que el vc aporta a las empresas y a las personas e identificar aspectos importantes y críticos, así como el peso de sus implicaciones. Al mismo tiempo muestra los resultados de entrevistas a personas en todo el mundo, en ellos puede apreciarse la riqueza de perspectivas en la diversidad de culturas que adoptan

.....
⁴ Para más referencia, visitar la página: www.gvcresearch.org, junio, 2011.

esta forma de trabajo, con otros a través de la actividad voluntaria, lo que puede entrecruzarse aún desde una perspectiva global. Una de las grandes conclusiones clave del estudio de Allen y sus colaboradores a nivel mundial, es darse cuenta de que no existe una forma mejor que otra para hacer voluntariado corporativo.

Allen (2012) presenta a un vc conocido en la responsabilidad social empresarial como “valor compartido”, en donde la RSE de una empresa, utilizada de manera estratégica genera oportunidad, innovación y ventaja competitiva para las empresas, a la vez que ayuda a resolver problemas sociales. Porter y Kramer (2011), escribieron: “[...] el ‘valor compartido’ no es responsabilidad social, filantropía, o incluso sostenibilidad, sino una nueva forma de lograr el éxito económico. No está al margen de lo que las compañías hacen, sino en el centro”.

Procede Allen a exponer esta idea en donde “todos ganan”: comunidad, empresa y empleados como argumento de la importancia del vc, y presenta este trabajo como casos: de voluntariado, de empresa y desde la comunidad en donde expone detalladamente cómo cada parte se beneficia. Cubre los aspectos desde la participación individual hasta las diferencias en cultura.⁵ Sin embargo, el vc requiere de muchos elementos para ser excelente y tener éxito, el autor explica que lo importante es que la empresa compre la idea de hacer voluntariado y la tome en cuenta lo siguiente: “El éxito está más determinado por el grado en el que la empresa valora e invierte en voluntariado y en la calidad de la ejecución, que en la filosofía, el enfoque o la estructura que adopta” (Allen, 2012: 92).

Asimismo, el autor nos presenta cuatro modelos conceptuales que ayudan a colocar al voluntariado en el centro. Cada uno contiene un concepto central clave:

- a) Centrado en el negocio: añadir valor a la empresa.
- b) Servicios sociales: ayudar a los necesitados.

.....
⁵ Allen presenta en los capítulos 4, 5 y 6 de *La Gran Carpa*, “Volunteer case”, “Business case” y “Social case”, la explicación de los beneficios mutuos que se logran con la práctica del vc.

- c) Desarrollo Social: cambiar el sistema.
- d) Desarrollo Humano: capacitar a las personas.

Cada región del mundo reacciona de manera diferente a estos modelos conceptuales, aplica los principios del vc según su manera de entender y participar el mundo empresarial (*ibidem*, 2012:17). El estudio global revela que en Latinoamérica los modelos más utilizados se centran en los modelos de desarrollo social y humano. También elabora claves para la excelencia de un vc, de entre ellas sobresalen:

- a) La importancia del apoyo y compromiso de los líderes ejecutivos;
- b) la comunicación a todos los niveles para dar a conocer los programas a ejecutarse;
- c) buscar aliados de calidad en la comunidad para elaborar y llevar a cabo los programas;
- d) implementar la misma calidad de la empresa en el voluntariado corporativo;
- e) la mejor continua en todos sus procesos e
- f) involucrar a otras empresas en la comunidad a nivel local, nacional e internacional.

Otros reportes a nivel global son como el presentado por Forética en 2014, en donde se mencionan otras investigaciones que hablan de las diferencias del vc en Latinoamérica. Por otro lado, las conclusiones del *Informe 2010 del Observatorio de Voluntariado Corporativo*⁶ son consistentes con las observaciones que revela otro informe publicado por Fundar⁷ y Forum Empresa⁸ (Forum Empresa y

⁶ El Observatorio de Voluntariado Corporativo es una entidad constituida por la osc Cooperación Internacional y la escuela de negocios IESE.

⁷ Fundar, Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana, es una entidad sin fines de lucro creada por la Generalitat Valenciana y Bancaja. Es miembro del Centro Europeo del Voluntariado, del IAVE y de la red de voluntariado corporativo ENGAGE.

⁸ Forum Empresa es una red compuesta por las 18 principales organizaciones empresariales que promueven la RSE en las Américas. Tiene sede en Chile.

Fundar, 2010). En este informe, que analiza comparativamente 14 programas de voluntariado corporativo en América Latina y 11 en España, se observa que en España se otorga un peso mayor a la gestión de recursos humanos, mientras que en Latinoamérica se comprende y concibe el voluntariado corporativo como una herramienta de RSE para aportar cambios positivos al desarrollo de las comunidades donde las empresas operan.

El estudio también revela que en Latinoamérica el voluntariado corporativo está focalizado de manera prevalente en proyectos de educación y enfocado hacia los niños y jóvenes; en España, por el contrario, se aprecia una mayor diversidad de causas. Por otra parte, los proyectos latinoamericanos tienden a ser de ámbito local o nacional, mientras que en los españoles se observa una vinculación importante con la cooperación internacional.

En Europa hay otros ejemplos de vc, como los que encontramos en el European Volunteer Centre (2009). Existe también el programa internacional engage, promovido por Business in the Community.⁹ El programa ENGAGE es el plan internacional más ambicioso de voluntariado corporativo a la fecha. Está presente en más de una docena de capitales de todo el mundo y desarrolla sus proyectos a través de socios locales.

Finalmente, el equipo de investigadores que encabeza Allen, comenta la importancia de la medición de las acciones de vc, de cómo se evalúa el desempeño y se estima el impacto como principios y claves para su éxito. Estos principios a su vez, fueron la base para crear una serie de indicadores de desempeño del voluntariado corporativo (Allen *et al.*, 2011: 268-273).

Para este mismo autor, los desafíos que se presentan en el futuro cercano en la actividad del vc son variados: una mayor inclusividad de estas acciones dentro de las compañías, es decir, incluir jubilados, familiares y amigos de los empleados en estas actividades; la colaboración entre las empresas; la descentralización de las

⁹ Business in the Community es una organización empresarial británica fundada en 1982, con más de 800 empresas miembros. Fue creada para fomentar la responsabilidad social en las empresas. Trabaja en red con 110 socios en todo el mundo y lidera el Programa ENGAGE para fomentar el voluntariado corporativo.

empresas en donde se le da importancia al conocimiento local; un mayor impulso de estas actividades por parte de los empleados y la construcción de alianzas sólidas con osc, ya mencionadas en este apartado.

3.2 El vc como parte de la Inversión Social de las empresas

En el 2014 KPMG¹⁰ presentó el reporte de una investigación realizada en el 2013 a 100 empresas de alcance global y a sus fundaciones, para entender cómo compañías que invierten millones de dólares en programas sociales, donaciones, ayudas filantrópicas, además del voluntariado corporativo que realizan entre otras actividades, emiten el reporte del impacto social de su labor. La intención del estudio fue ver qué tanto las empresas están conscientes de lo que aportan de inversión social para sus comunidades, y expone que si éstas entendieran mejor los impactos de sus inversiones sociales, contribuirían a mejorar las estrategias para realizarlas en el futuro.

Algunos resultados revelan que las compañías se enfocan en medir y en reportar los recursos invertidos en sus programas sociales (por ejemplo: contribuciones financieras, voluntariado corporativo y donaciones de productos), pero que los reportes sobre el impacto social de estas inversiones son mucho menos comunes. Este trabajo explora a fondo los beneficios que existen en la medición del impacto social y provee los parámetros que ayudan a una mejor medición del impacto social, así como mejores maneras de reportar dicho impacto. La investigación reveló que no existe una terminología común para reportar la inversión social dentro de la RSE de la empresa, y que las contribuciones sociales a la sociedad en su conjunto no son del todo claras. Los tres términos más utilizados por las compañías son: inversión en la comunidad, inversión social y filantropía. Para este estudio, se consideró que: "inversión social" es cualquier inversión que una compañía haga para contribuir a la sociedad, que no esté motivado principalmente para generar un retorno financiero directo.

¹⁰ KPMG International, *Sustainable Insight: Unlocking the Value of Social Investment*, mayo, 2014.

Esta definición incluye inversiones:

- a) En forma de donativos corporativos de dinero o en especie, voluntariado corporativo, trabajo pro-bono, patrocinios, donativos igualados y el costo de administración de este tipo de programas;
- b) directas de la empresa, al igual que los gastos de las fundaciones empresariales hechos a asociados sin fines de lucro;
- c) voluntarias, así como inversiones regulatorias que por ley deben realizarse;
- d) locales, mismas que se encuentran cercanas a las operaciones de la compañía, así como las realizadas a personas en la localidad para mejorar las relaciones entre la empresa y los afectados directamente por sus operaciones;
- e) globales, para beneficiarios en países diversos.

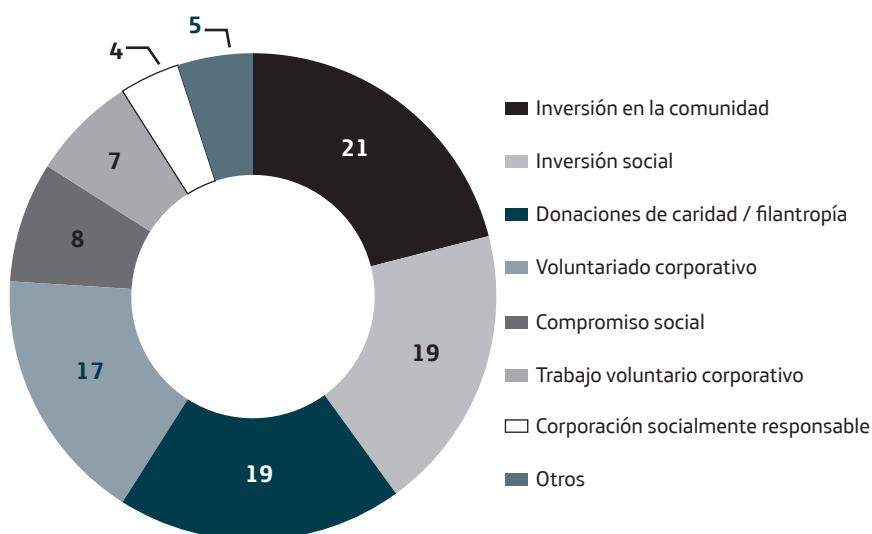
Otras contribuciones de las empresas como impuestos, regalías, pago de proveedores y empleados no son consideradas como inversión social.

Dicho esto, lo que se observa es que muchas empresas comienzan a alinear sus estrategias de inversión social a las estrategias de negocio, lo que produce beneficios indirectos a las mismas como: mejora de su reputación en la comunidad y/o el acercamiento a nuevos mercados potenciales. Aquí se exploran también los beneficios que tiene medir el impacto social de los recursos que cada una de estas empresas aporta a la comunidad y presenta recomendaciones y elementos para elaborar reportes más completos acerca de las contribuciones que las empresas hacen a la sociedad.

En este documento podemos observar la terminología que se utiliza para hacer estos reportes. La figura 2 nos muestra la variedad de terminologías utilizadas. Para el caso del vc que nos atañe, es importante observar que 8% de los recursos se refieren a trabajo voluntario corporativo en el rubro de compromiso social y actividades sociales. La forma de reportar de la compañía debería ayudar al lector a que comprenda cómo fueron esas contribuciones.

Figura 2 Terminología utilizada para el recuento de la inversión social de las empresas

Número de compañías que utilizan cada término en sus reportes de RSE



Muestra: 100 compañías encuestadas.

Fuente: KPMG International, *Sustainable Insight: Unlocking the Value of Social Investment*, May 2014.

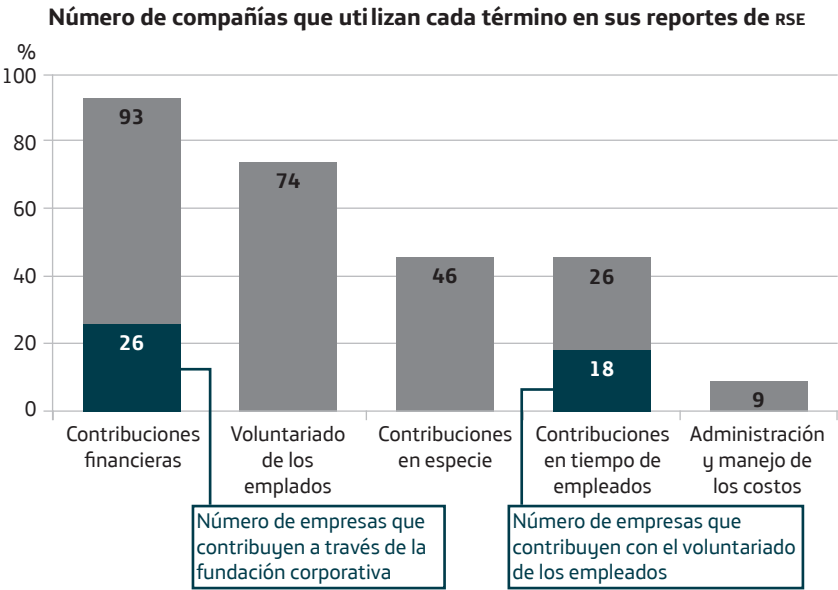
Finalmente, es importante que las empresas incluyan en sus reportes de RSE claramente las actividades del vc cuando expone las diferentes maneras que tiene la empresa de dar donativos a su comunidad, ya que ayuda al lector a dar claridad para:

- Entender los diferentes rubros de cuánto se invierte en contribuciones financieras, cuánto en donaciones en especie y cuánto en tiempo de los empleados;
- tener transparencia sobre los costos administrativos de los programas sociales;
- ver la explicación de cuándo las contribuciones son voluntarias;
- comprender el progreso de las inversiones sociales a través de los años;
- tener claridad en cuanto a las actividades de la fundación de forma separada de los presupuestos y estrategias de la inversión social de las empresas y

f) exponer la transparencia en cuanto a la metodología utilizada en la evaluación como en la valoración de donativos en especie y en las horas de trabajo voluntario donado.

La figura 3 nos enseña cómo las 100 compañías encuestadas para este trabajo reportan diferentes tipos de inversiones sociales.

Figura 3 Cómo invierten en programas sociales las empresas



Muestra: 100 compañías encuestadas.
Fuente: KPMG International, Sustainable Insight: Unlocking the Value of Social Investment, May 2014.

4. Compromisos Internacionales del Voluntariado Corporativo

4.1 IMPACT 2030 y Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Existen dos hechos ocurridos en el 2016 que impactan el vc a nivel global (Haddock y Devereux, 2015). El primero tiene que ver con los gobiernos, quienes son los responsables finales, además de los firmantes para los tratados y compromisos de alianza que se pactan con Naciones Unidas, en ellos la ONU ha aprobado 17 nuevos

Objetivos de Desarrollo Sostenible, que aunados a otros 169 objetivos relacionados, constituyen los desafíos económicos, sociales y ambientales más importantes de nuestro tiempo: son los objetivos que definen el mundo que queremos y se aplican en todas las naciones.

El segundo está relacionado con las empresas que se han unido con otros sectores para comprometerse a trabajar por el desarrollo sostenible a nivel mundial. Desde hace años se han concretado hechos que conforman un paso más en la toma de conciencia necesaria en cuanto a los valores de la sostenibilidad. Se llevó a cabo la oficialización de la decisión global de las empresas de comprometerse con la sostenibilidad por medio de la creación de IMPACT 2030, una iniciativa liderada por el sector empresarial y el Pacto Global de las Naciones Unidas para considerar el valor y el potencial que representa el vc como un paso importante en esta dirección. Su objetivo es convertir el vc en una gran herramienta de servicio del sector privado a toda la sociedad, para alcanzar el desarrollo sostenible. Es una iniciativa de compromisos de actividad voluntaria que atraviesa los tres sectores: gobierno, empresa y sociedad civil organizada para llevar a cabo acciones conjuntas que adelantará la práctica y el impacto de las vc, ya que entre sus objetivos se incluye: crear conciencia y conocimiento de las ODS; facilitar colaboraciones entre sectores y entre empresas; desarrollar metodologías y esquemas que midan el impacto de los compromisos de los voluntarios, además de crear y mantener el programa IMPACT 2030 Regional Voice Net-work.¹¹

4.2 Decálogo del Voluntariado Corporativo

A nivel internacional existen antecedentes en este sentido. Como resultado de una reunión de corporaciones que impulsan el voluntariado de las empresas se formuló un decálogo para la promoción del vc en el mundo. Este ejemplo, desde de Valencia, España, es el de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana, que en 2008 formularon un decálo-

¹¹ Para mayor referencia, visitar los sitios web: www.impact2030.com y network@impact2030.com

go que esboza la importancia de trabajar en red y en comparativos internacionales en programas y proyectos que fomenten el vc en todos los niveles. El resultado de reuniones de esta naturaleza permitió crear los lineamientos de los objetivos ods, que proclamó Naciones Unidas en el año 2015. Iniciativas de esta envergadura son ejemplos que apoyan los nuevos Objetivos de Desarrollo Sustentable que han firmado de manera global los países pertenecientes a Naciones Unidas. Este decálogo se presenta a continuación:

- a) Creación de una Red Internacional de Voluntariado Corporativo, en el que estén representadas las empresas que cuenten con proyectos en este terreno. De este modo, las compañías pueden intercambiar experiencias y mantener las relaciones creadas en el Congreso, enriqueciéndose del aprendizaje mutuo en el ámbito del voluntariado corporativo.
- b) Acercar los beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa y, en especial, de la práctica del voluntariado corporativo, a las pequeñas y medianas empresas que son mayoría.
- c) Las Administraciones Públicas, como referentes para el resto de agentes sociales, deben dar el ejemplo, incorporando programas que fomenten el voluntariado corporativo entre los empleados públicos.
- d) Crear una mesa sectorial con los grandes empleadores para adoptar estrategias que fomenten las buenas prácticas de voluntariado corporativo y de la RSE en general.
- e) Crear departamentos especializados en responsabilidad social dentro de las empresas, para que promuevan acciones de sensibilización y formación sobre voluntariado entre los trabajadores.
- f) Estrechar lazos con las ONG según el sector de actuación para crear acciones de voluntariado corporativo que se ajusten a las necesidades específicas de cada organización.
- g) Extender la cultura del voluntariado corporativo a otros agentes sociales: universidades, sindicatos, instituciones médicas, etcétera.

- h) Implicar a otros *stakeholders* en la financiación de proyectos de voluntariado corporativo promovidos por empresas.
- i) Incorporar la filosofía del voluntariado corporativo en los convenios que rigen las relaciones laborales en cada uno de los sectores de actividad.
- j) Institucionalizar un día al año dedicado al Voluntariado Corporativo, en colaboración con las organizaciones de representación de los trabajadores (OIT, COE, patronal, sindicatos, etcétera).

5. El Voluntariado Corporativo en México

La información alrededor del voluntariado corporativo en México es de reciente creación, pues a partir de las iniciativas de las empresas y de la RSE comienza a existir un mayor interés por aplicar conocimientos globales y nacionales en el tema. En el 2009, Alternativas y Capacidades¹² presentó un estudio titulado *Diagnóstico sobre Filantropía Corporativa en México*, que consistió en la aplicación de una encuesta electrónica a 90 empresas nacionales para elaborar su trabajo cuantitativo, además de entrevistas telefónicas a 20 empresas, de la misma muestra, para aplicar su metodología cualitativa. Se ha comentado ya que el vc se lleva a cabo en empresas en donde los empleados realizan trabajo voluntario para retribuir beneficios a la comunidad a nombre de la marca representada. Éste incluye al conjunto de proyectos desarrollados por la empresa con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente, mejoras a la educación y un sin fin más de temas relacionados con el desarrollo social. El vc se realiza con el auspicio de un programa de la empresa. El este estudio reveló lo siguiente:

- a) 52% de las empresas –de las 90 participantes– dijeron tener programas institucionales para promover el trabajo voluntario entre sus empleados. Estos programas son más comunes en empresas con mayores ingresos.

¹² Alternativas y Capacidades es una institución sin fines de lucro que se dedica al fortalecimiento de capacidades de incidencia para osc, promueve la inversión social estratégica y busca un entorno propicio para la participación en la esfera pública.

- b) De las empresas participantes, 42 dijeron tener un programa institucional para promover la donación de fondos por parte de los empleados, y las tres cuartas partes de ellas empata dichas donaciones.
- c) Las labores voluntarias que más se promueven son las que no requieren calificación, implican trabajo manual y pueden ser realizadas por cualquier persona. Tal es el caso del armado de despensas, la envoltura de regalos y las jornadas de reforestación. Estas actividades se prestan a fungir como eventos de convivencia de la compañía, sin embargo, aportan poco valor en términos de talento y liderazgo del sector empresarial al sector civil. Es escaso el voluntariado corporativo para prestar servicios profesionales a osc (26%) y los programas de liderazgo para servir en patronatos (9%), y más aún los ejecutivos prestados (4%) y las estancias sabáticas para trabajar en una osc (2%).
- d) Las empresas se ayudan en sus labores filantrópicas con el trabajo voluntario de sus empleados, pues 60% de los participantes dijo promover el voluntariado de sus empleados en acciones que la empresa organiza (colectas, eventos, campañas) y sólo en 13% de los casos, el empleado puede seleccionar la organización, aunque ésta no sea apoyada por la empresa.
- e) Para incentivar el voluntariado las empresas proporcionan información y motivan el interés de sus empleados (82%), además de reconocerles sus labores en instrumentos de comunicación interna (64%), pero sólo la mitad permiten la realización del voluntariado en horario de oficina, con goce de sueldo (Carrillo et al., 2008: 12).

Un trabajo un poco más reciente que contiene algunos datos sobre el voluntariado corporativo mexicano es un estudio enfocado a las Fundaciones Empresariales (FE) mexicanas que mencionan sus aportes a la comunidad. Las fundaciones empresariales aportan recursos de todo tipo, siendo el vc, una forma de aportarlos. Sin embargo, los recursos que aportan las FE no son el único mecanismo de inversión social. Muchas empresas, además de tener una fundación que aporta recursos, también otorgan otros donativos.

El estudio mexicano sobre FE, titulado *Fundaciones empresariales en México: un estudio exploratorio*, realizado por el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, AC (CIESC),¹³ auspiciado por el Tecnológico de Monterrey, campus Ciudad de México, revela que de un grupo final de 131 fundaciones empresariales identificadas para el estudio, se observa que 93 compañías reportan sus contribuciones financieras aunadas a lo que contribuyen, a través de sus fundaciones. Es interesante notar que se contribuye más desde la empresa que desde la fundación. 74 compañías reportan como una aportación a la comunidad, el trabajo voluntario de sus empleados. 46 empresas reportan los donativos en especie. En 26 compañías hay donativos de empleados y en 18, la compañía aporta la misma cantidad que sus empleados a causas sociales (Villar, Butcher, Gandini, y Sordo, 2014: 67).

5.1 Creación de alianzas con osc para el vc

En ocasiones, las osc tienen que ver con programas que los empleados sugieren o que tiene relación con algún trabajo voluntario que ya realicen. Según el International Business Forum, la formación de alianzas: "...implica un acuerdo de colaboración entre dos o más organizaciones de diferentes esferas, en que se agrupan recursos complementarios y se comparten riesgos y beneficios de manera genuina" (International Business Forum *et al.*, 2006).

Las empresas en México, para lograr sus objetivos de filantropía corporativa y de RSE, crean alianzas con osc y otras empresas. Además de la cifra arriba mencionada de alianzas creadas con osc, también se establecen alianzas en un 59% con otras empresas; en menor grado, 54%, se crean alianzas con el gobierno para lograr estos propósitos.

El mismo trabajo de investigación sobre FE (Villar *et al.*, 2014) reveló que en México, 82% de las empresas del estudio ha establecido alianzas con osc para hacer su trabajo filantrópico, incluyendo el trabajo que se efectúa a través del vc. La elección de organizacio-

¹³ El CIESC es un centro de investigación que fomenta la generación y la difusión de investigación sobre sociedad civil, filantropía e inversión social.

nes para trabajar dentro de la comunidad y prestarles un servicio es un factor esencial en los programas de filantropía corporativa. No todo el vc se lleva a cabo fuera de la empresa, dentro de los programas específicos de vc existe también actividad voluntaria que se realiza en el mismo lugar de trabajo, como puede ser el voluntariado electrónico o las colectas, realizadas para grupos necesitados. Sin embargo, la relación con la comunidad se lleva a cabo a través de las osc que la empresa ha elegido y especificado, y que trabajan acorde a sus programas de vc corporativo. Existe la necesidad de no solamente tener una relación con una osc para llevar a cabo el trabajo altruista de la empresa, también se requiere de un procedimiento específico para elegirlos.

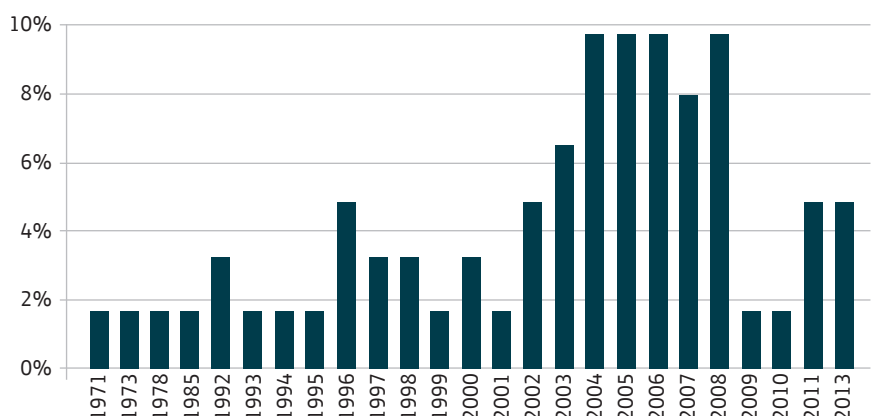
Las actividades más importantes de estas empresas en cuanto a filantropía son las donaciones a proyectos sociales, 39%, las alianzas con osc, 25%, que sirven para atender una problemática social en particular, y en 18% para el vc. También se canalizan fondos filantrópicos de la empresa a través de una organización de segundo piso, en un 8%, en esa misma proporción, las empresas participan en reuniones, comités o grupos de trabajo con representantes de osc para discutir proyectos comunitarios. Ya en menor grado (5%) se participa en proyectos multisectoriales (Carrillo *et al.*, 2008: 57).

En México, los datos sobre el vc revelan que los programas de donaciones de empleados son más comunes entre las empresas de mayores ingresos, lo cual no quiere decir que empresas de menor tamaño no tengan este tipo de programas para sus empleados. Por otro lado, la mitad de las 90 empresas encuestadas para este estudio (49%), permiten la realización del voluntariado en hora de oficina y con goce de sueldo.

Algunos antecedentes y estudios previos nos dan una idea de la importancia del vc para las empresas y denotan la relevancia de la acción voluntaria en México (Guerra, 2014). Estudios internacionales más generales reflexionan sobre la medición de impacto del vc (Voluntare, MAS Business y Fundación Hazloposible, 2016). Otras empresas buscan la forma de llevar a la práctica la ya mencionada teoría del valor compartido (Hills, 2012).

No es indispensable crear una fundación dentro de la empresa para realizar actividades de voluntariado corporativo o crear una alianza con una osc para efectuarlas. En muchas empresas, estas actividades se realizan a través de los programas de recursos humanos (RH). Lo que es importante resaltar en esta sección es que no todas las empresas en México han creado una fundación. Aun cuando sabemos que en los últimos 15 años se han creado la mayor parte de las fundaciones empresariales que existen en el país; 90% de las empresas mexicanas no la tiene. Es más común que las empresas de mayor tamaño hayan creado una fundación, pero el estudio ya mencionado sobre las FE en el país, muestra que un importante porcentaje (36%) de las fundaciones empresariales en México fueron creadas por compañías que no se encuentran en la lista de las 500 empresas más grandes del país (Villar *et al.*, 2014: 129).

Figura 4 Fundaciones por año de creación, porcentajes



Fuente: ENFE-CIESC, 2013.

No respuesta = 1.5%

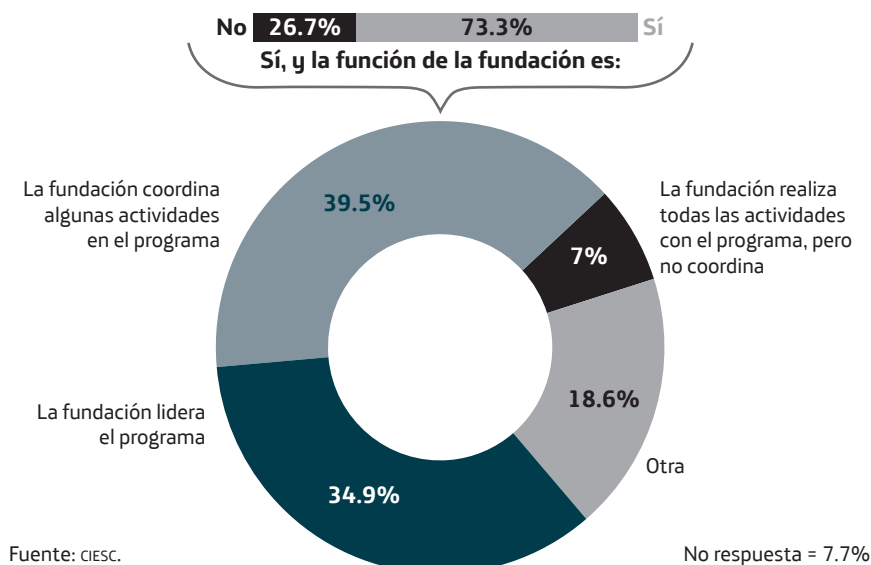
A partir del 2002 –como puede observarse en la figura 4– es que el porcentaje de fundaciones empresariales mexicanas ha crecido sustancialmente. El periodo comprendido entre 2002 y 2008, es de mayor creación de fundaciones empresariales en México, ya que se creó 56% del total. Por otro lado, aun cuando la mayor parte es de reciente creación, también es cierto que las primeras se fundaron en 1971, y 36% de ellas tienen 12 años o más de existencia, lo que indica que existe un grupo importante de fundaciones

mexicanas que tiene una gran experiencia de participación en la comunidad, a través de sus programas (*ibidem*: 57).

Sin embargo, para las empresas que han creado una fundación, existe información muy interesante sobre el comportamiento y la importancia del vc para la empresa. La investigación mencionada sobre FE en México ha determinado que existe una fuerte relación de las fundaciones de las empresas y el vc.¹⁴

En México, un alto porcentaje (73%) de las empresas que tienen una fundación cuenta con un programa de vc. La figura 5 ilustra que en los casos en donde se tiene un programa de vc, la fundación juega distintos roles: puede ser que su función sea la de liderar el programa. Esto ocurre en 34.9% de las empresas con este tipo de programas para sus empleados. En ocasiones, la fundación es la encargada de coordinar algunas de las actividades, lo vemos aquí en un 39%. En otras fundaciones empresariales, 7% de ellas realiza todas las actividades con el voluntariado de la empresa, pero no se encargan de su coordinación.

Figura 5 Existencia de Voluntariado Corporativo en la empresa



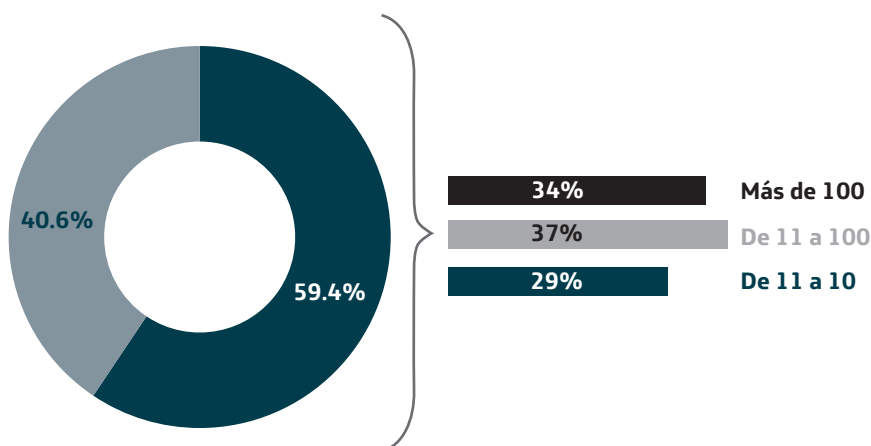
¹⁴ Para obtener mayores datos acerca de las fundaciones empresariales en el país, favor de revisar el estudio del CIESC/Cemefi del 2013: *Fundaciones Empresariales en México: un estudio exploratorio*, que se encuentra de manera gratuita en la página del Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, CIESC: www.ciesc.org.mx.

Otro interesante factor es la presencia de voluntarios, no solamente de tipo corporativo, sino también voluntarios que ayudan a los distintos programas apoyados por las fundaciones. Hay algunos programas en donde se invita a los amigos o familiares de los empleados a participar de manera conjunta con los que realizan el vc.

En su mayoría –como se observará más adelante en el estudio de caso–, los programas de vc son internos y exclusivos para los empleados o colaboradores de la empresa. Algunas fundaciones mexicanas invitan al público en general a participar en sus programas, a través de campañas masivas.

Lo que la figura 6 nos enseña es que tres de cada cinco fundaciones empresariales de México cuentan con voluntarios externos (59%), el número de estos voluntarios no es pequeño. Del total de las fundaciones, 34% tiene más de 100 voluntarios, 37% entre 11 y 100, y 29% hasta 10 voluntarios.

Figura 6 Presencia de voluntarios externos en las fundaciones



Fuente: CIESC.

No respuesta = 1.5%

En general, en México, la cantidad de empleados que trabajan en las fundaciones es pequeña, la mayoría, 57.6%, tiene de 1 a 5 empleados; 23.7% tienen más de 10 empleados y 18.6% de 6 a 10 empleados. Podemos concluir que son entidades relativamente pequeñas en cuanto al número de empleados que las manejan, pero un porcentaje importante de ellas tiene programas

de vc, en donde tanto empleados como voluntarios externos se dan a la tarea de cumplir los proyectos comunitarios de estas fundaciones.

5.2 El voluntariado corporativo en la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria

No se tenía, hasta el 2016, una idea cierta en el país de la cantidad de voluntarios que prestan sus servicios dentro de las empresas en las que trabajan o con las que se relacionan. Los datos más recientes sobre la cantidad de voluntarios en programas de vc en México corresponden a los que revela la Encuesta Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria, ENSAV, 2016, en donde por primera vez en esta encuesta, se formularon preguntas específicas relacionadas al vc. Las preguntas fueron:

- 1) ¿En su trabajo hay actividades de voluntariado corporativo para los empleados de la empresa, es decir, actividades que haga usted para apoyar alguna causa o institución y que se hacen fuera de su horario de trabajo sin que le paguen?
- 2) ¿Cómo se llama esa actividad o programa de su empresa?
- 3) ¿Usted ha participado en esas actividades de voluntariado corporativo de su empresa?
- 4) ¿En un mes típico, alrededor de cuántas horas dedica usted al voluntariado corporativo?
- 5) ¿Usted ha participado en actividades de voluntariado corporativo de la empresa en donde trabajó o trabaja algún familiar suyo?

El análisis de las respuestas a las preguntas de la ENSAV 2016 nos lleva a ilustrar los resultados en las siguientes gráficas:

En la figura 7 presentada a continuación, se contestan las preguntas relativas a la participación en programas de voluntariado corporativo que se comparan con las contestaciones de los que han participado en programas de algún familiar. La encuesta revela que encontramos a 47 personas que dicen conocer acerca algún programa de voluntariado corporativo, esto representa 2.9% de

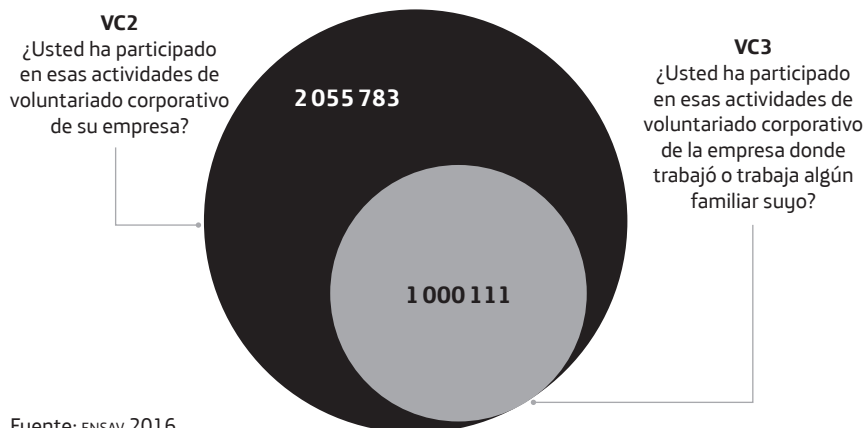
la muestra de 1 600 individuos. Por otro lado, 37 personas dicen haber participado en programas de voluntariado corporativo de su empresa, lo que representa 2.3%, que en números de personas se traduce a 2 055 783 personas que han participado en el último año en programas de vc en México.

Estas 37 personas nombraron los programas en los que participan dentro de su empresa y dijeron haber dedicado en el último año horas de trabajo voluntario que van desde 1 hasta 32 horas en el año.

Es frecuente que, en algunas actividades de los programas de voluntariado corporativo, se incluya a los familiares –y en ocasiones amigos– de los mismos. Estas actividades generalmente se llevan a cabo durante fines de semana o días festivos. Como ejemplo, se mencionan actividades como la reforestación o la limpieza de ríos y playas. Es lo común que la compañía proporcione el transporte y los viáticos para que los empleados y sus allegados puedan participar. 1 000 111 personas dicen que han participado en programas de familiares que trabajan en alguna empresa que ofrece oportunidades para participar dentro del programa de vc de la empresa. Esto representa 1% de la muestra.

Figura 7 Voluntariado corporativo

Sólo la ENSAV 2016, pregunta sobre voluntariado corporativo. De quienes contestaron que participan en los programas de voluntariado de su empresa, 50% también afirman participar en el programa de voluntariado donde colabora un familiar suyo. Ninguna persona que haya declarado no tener programa colabora en el de un pariente.



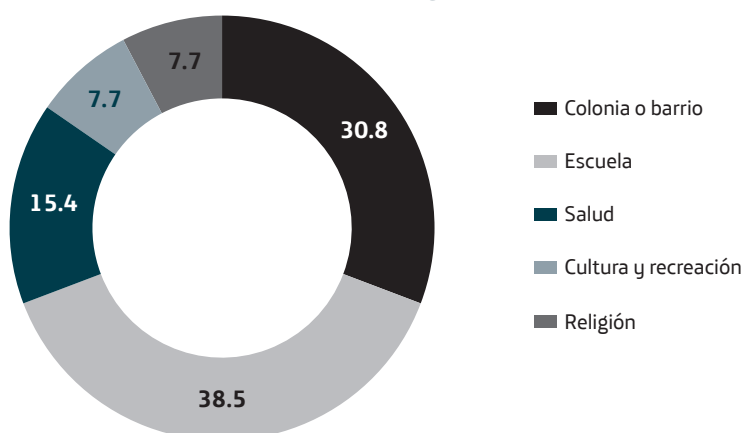
Fuente: ENSAV 2016.

El INEGI analizó las preguntas sobre vc hechas por medio de la ENSAV 2016, a una muestra representativa de la población mexicana que contestó y dijo ser voluntario. La encuesta arrojó que 2 055 778 personas dicen haber participado en trabajo del voluntariado dentro de la estructura de su empresa. Dentro de ese universo, 1 000 111 personas contestaron que habían participado en actividades de naturaleza voluntaria en alguna empresa relacionada con algún familiar.

Las contestaciones de personas que desde la empresa realizan actividad voluntaria, pueden contrastarse con las respuestas generales de la población, en cuanto a la actividad voluntaria en la ENSAV 2016, presentada y analizada en la Parte 2 de este trabajo. Como puede verse en la figura 8, y de acuerdo con el análisis mencionado, en la empresa, las actividades más preponderantes se llevan a cabo en los rubros de escuela en 38.5%, dentro de la colonia en un 30%, y en programas y actividades que conciernen a la salud, en un 15.4%. Es interesante observar –y es de alguna manera lógico– que desde la empresa no se participa mayormente en actividades que tienen que ver con el culto religioso o dentro de las iglesias.

Fig. 8 Actividades que se describen los programas de VC

Las actividades realizadas por el vc son las siguientes:



De acuerdo con la descripción de las actividades que se llevan a cabo en los programas de vc de las empresas privadas, es posible que el 85% de las personas que realizan vc ya hayan reportado esta actividad voluntaria en la batería inicial.

Fuente: ENSAV 2016.

En México es la primera vez que se hacen este tipo de preguntas en encuestas sobre la medición y el entorno de la actividad voluntaria y solidaria. Aquí podemos ofrecer datos acerca de la participación de voluntarios en los programas de voluntariado corporativo. Es de notarse –además de ser interesante–, cómo, aún en cantidades pequeñas comparadas con la participación de acciones solidarias de otro tipo, las personas comienzan a participar y a conocer y reconocer el valor de los programas de voluntariado corporativo, lo suficiente para participar en él. Recordemos también que esta participación está considerada como del tipo estructurado, organizado y dirigido, según las definiciones establecidas con anterioridad en este mismo trabajo. Se recordará también que no todas las empresas en México tienen programas de voluntariado corporativo en donde puedan sumarse los empleados a participar, y que muchos mexicanos trabajan por su cuenta o en otras entidades, ya sea de gobierno o de manera individual.

El estudio de caso presentado a continuación en conjunto con los datos que arroja la ENSAV 2016, pueden servir de base para que más empresas en México formulen programas de voluntariado corporativo, no a través de una fundación empresarial propia, sino para hacer que este tipo de oportunidades voluntarias y solidarias sean posibles a través del área de recursos humanos. El tamaño de una empresa no debe de ser motivo para que no exista la posibilidad de que los empleados canalicen esfuerzos hacia la comunidad, y al mismo tiempo mejoren el clima de trabajo dentro de la empresa misma.

6. Estudio de Caso de Voluntariado Corporativo: Voluntarios Telefónica México

6.1 Antecedentes globales

Casi uno de cada cuatro empleados de Grupo Telefónica a nivel mundial, participa en algún programa de voluntariado. Como parte de la RSE de este grupo empresarial es que la acción solidaria del

programa Voluntarios Telefónica se extiende por 35 países diferentes, en donde los temas en los que se incursiona son muy diversos: inclusión social, salud, discapacidad, educación e infancia, medio ambiente y sostenibilidad, empleabilidad y emprendimiento son los principales ámbitos de actuación del programa de voluntariado corporativo de Grupo Telefónica.¹⁵

En América: Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Brasil, Panamá, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Puerto Rico, México y Estados Unidos. En Europa: España, Francia, Suiza, Bélgica, Holanda, Polonia, Estonia, Grecia, Hungría, Rumania, Italia, Alemania, Portugal, Luxemburgo y Reino Unido. Además, tiene presencia en Australia, China, Israel y Singapur.

En el programa Voluntarios Telefónica radica la mayor expresión del compromiso social de la empresa: se conforma una red solidaria de personas que trabajan en las diferentes empresas del Grupo Telefónica y quieren aportar una parte de sus recursos, su conocimiento, su tiempo y sus ideas en beneficio de la colectividad y de los sectores más desfavorecidos. En esta campaña, durante 2015, el número de voluntarios que participaron en actividades o campañas de responsabilidad social en alguna parte del mundo fue de 27 110. Dedicaron 210 121 horas de trabajo voluntario y se realizaron globalmente más de 2 149 iniciativas solidarias.

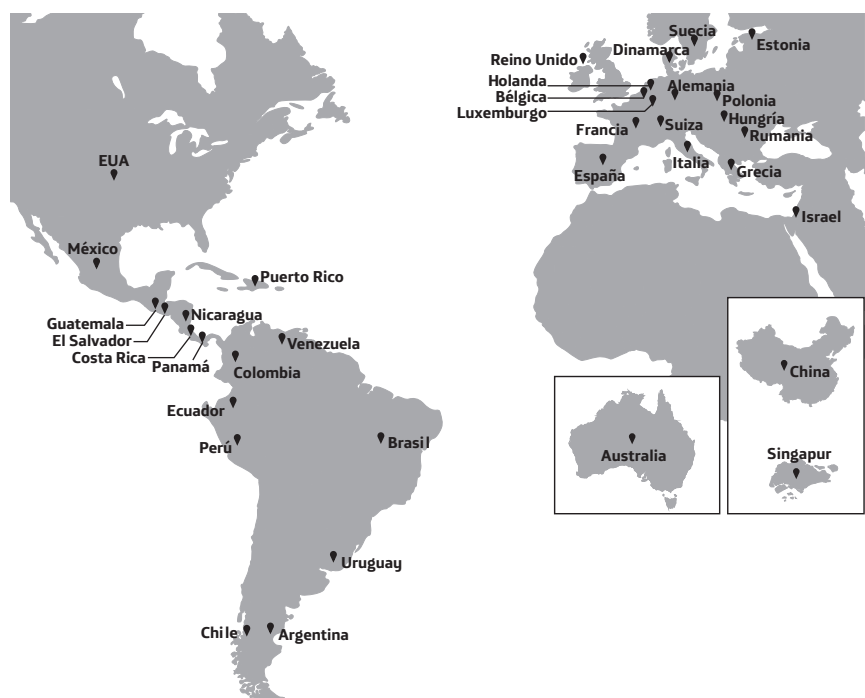
6.2 Protagonistas y objetivos del programa Voluntarios Telefónica a nivel global

¿Quién puede ser un Voluntario Telefónica? Los protagonistas principales del programa de voluntariado de Telefónica son los empleados de las diferentes empresas del Grupo Telefónica, también se extiende a todos los empleados jubilados y prejubilados del Grupo. Además, en múltiples actividades realizadas por la compañía, se convoca a participar a familiares y amigos de los voluntarios,

.....
¹⁵ Para mayor información, favor de revisar los datos en la siguiente página: <http://www.fundaciontelefonica.com/2015/11/20/voluntarios-telefonica-en-cifras/>

multiplicando así el impacto de las acciones. Según la definición de Telefónica, un Voluntario Telefónica es aquel empleado o empleado jubilado del Grupo Telefónica que se inscribe al programa y que, por voluntad propia, contribuye con su tiempo o a través de donaciones a un proyecto de acción social promovido, apoyado o facilitado por alguna de las empresas del Grupo Telefónica.¹⁶

Figura 9 Presencia geográfica del programa Voluntarios Telefónica



Fuente: elaboración propia con datos de Telefónica

... aprendí la parte de la cultura de otros al convivir con voluntarios de Telefónica de de otros países... conocer su experiencia de voluntariado me motivó mucho y me despertó el interés en buscar

¹⁶ Los comentarios que de aquí en adelante se exhiben corresponden a colaboradores, directivos y coordinador de programa de Voluntarios Telefónica México, con la excepción de los comentarios de la Directora Global del Programa Voluntarios. En esta sección sobre Voluntarios Telefónica a nivel global, los comentarios ayudan a ilustrar los puntos que a ese nivel se quieren promover y consideramos que son pertinentes en cada caso.

más organizaciones, o fundaciones... como involucrarme más. Esta experiencia además del enriquecimiento cultural, me sensibilizó mucho al valorar lo que tengo yo, el valorar a mi país y que aquí hay qué hacer también. (Voluntaria)

El programa es gestionado por Fundación Telefónica en colaboración con el departamento de Recursos Humanos y en alianza con otras áreas de la empresa como Responsabilidad Social Corporativa y Comunicaciones Corporativa, en cada uno de los países donde tiene presencia el Grupo Telefónica. Como empresa compenetrada con su entorno, en el Grupo Telefónica se ponen los recursos humanos a disposición de los retos sociales que nos rodean. A través del Voluntariado Corporativo se promueve el compromiso activo del cuerpo de empleados con la comunidad. Impulsado a nivel global por ejes estratégicos, cada uno de los países identifica las particularidades sociales en las que sus colaboradores tienen especial interés por apoyar y diseña, enfocado en ellas, el plan anual de trabajo a implementar, identificando organizaciones de la sociedad civil que sean aliados en la ejecución de iniciativas.

El esfuerzo de la empresa es empaquetar de manera atractiva la oferta para que el que nunca hizo trabajo voluntario lo pueda hacer. Abro la puerta a través de actividades a la mejor con discapacitados o de personas sin hogar, o a través de un partido de fútbol en el Bernabéu. Lo importante es facilitar la experiencia y muchas veces lo que armamos al incorporar otra persona a tu círculo. Lo que vale es vivir la experiencia y estas experiencias ayudan a crecer. (Directora Global de Voluntariado)

Se tiene como objetivo movilizar al mayor número de personas vinculadas a Telefónica en proyectos de acción social y cultural, para transformar y mejorar las comunidades en las que se tiene presencia. Se mencionan aquí consignas que son consideradas como claves para lograr un programa de vc exitoso. Estas son:

- a) Canalizar las inquietudes sociales de los trabajadores de Telefónica, promoviendo y apoyando iniciativas propuestas por ellos mismos.

Muchos dicen, sí me gustaría ayudar a niños pero ¿dónde hay un DIF o un albergue o una casa hogar? No sé y no me voy a poner a averiguar... afortunadamente cuando una empresa del tamaño de Telefónica se preocupa por hacer este tipo de programas y actividades y te lo pone en un programa que te dice... ya no tienes que ir a buscar una escuela, aquí te la ofrezco, vayan a pintar... (Voluntario)

- b) Potenciar las habilidades de los voluntarios consiguiendo su implicación en la definición de los proyectos y ofreciéndoles formación como agentes de desarrollo.

...es la segunda mejor parte de mi vida que me ha pasado, la segunda después de mi familia y la segunda porque aquí en Telefónica me han dado muchas oportunidades y una de ellas, pues es el ayudar... (Voluntaria)

- c) Construir puentes entre la empresa y la comunidad alimentando el sentimiento de trabajo conjunto para el mutuo beneficio y mejorando las relaciones con las comunidades donde opera Telefónica.

Somos aliados porque como nosotros diseñamos e incubamos proyectos educativos innovadores, estamos trabajando con Telefónica en cómo diseñamos y construimos proyectos educativos que nos ayuden a detonar una innovación en nuestra Red Educa, para que posteriormente pueda ser transferible al país a través de la incidencia en políticas públicas. (osc aliada)

- d) Analizar la realidad social en los diferentes países en los que está presente la compañía identificando en cada momento las necesidades sociales más acuciantes y aquellas en las que más valor pueden aportar los profesionales de Telefónica y están más alineadas con el “saber hacer” de la compañía.

Allá nos tocó condicionar unas canchas de futbol y de voleibol... las acondicionamos, las pintamos... hicimos una zona de juegos, una de jardines, asientos para la familia. Éramos 10 personas de diferentes países ... la verdad, estar en otro país con gente de otro país y además poder ayudar y también cómo te reciben... es una experiencia... que aunque te la cuenten, no cabe nunca en lo que vives en ese momento. (Voluntaria)

- e) Fortalecer el orgullo de pertenencia a la compañía y estimular la contribución personal de los empleados del Grupo.

Es la mejor representación de la imagen de Telefónica, es decir, quien porta una playera de Voluntarios Telefónica. Ocurre que hay una identificación grandísima con los colaboradores. Hay un respeto por la marca Telefónica y cuando los voluntarios salen, pues es el reflejo del grupo. Es un grupo mundial y los voluntarios de Telefónica son reconocidos así. No necesariamente en la marca comercial del país en la región, sino como representantes de todo el grupo a nivel mundial. (Directivo de Telefónica)

En un reciente estudio del 2013 realizado en España por la Universidad Pontificia de Comillas, para medir el impacto de las actividades sociales del Grupo Telefónica, se observó que más de la mitad de los empleados en ese país han colaborado en algún programa de voluntariado, ya sea dentro o fuera de la empresa. El estudio también revela que la actividad voluntaria dentro de la empresa hace que se desarrolle un sentimiento más positivo hacia la empresa. Esta investigación denota que para 90% de

los empleados es importante o muy importante el compromiso social de Telefónica. En la encuesta se pregunta por el grado de importancia que tiene el compromiso social de la empresa con la comunidad:

Si usted tuviera que escoger entre dos trabajos, en el mismo lugar, mismo tipo de responsabilidad, remuneración y beneficios, ¿qué grado de importancia tendría el compromiso social con la comunidad como un factor para escoger el trabajo? (Fundación Telefónica y Universidad de Comillas, 2013: 7).

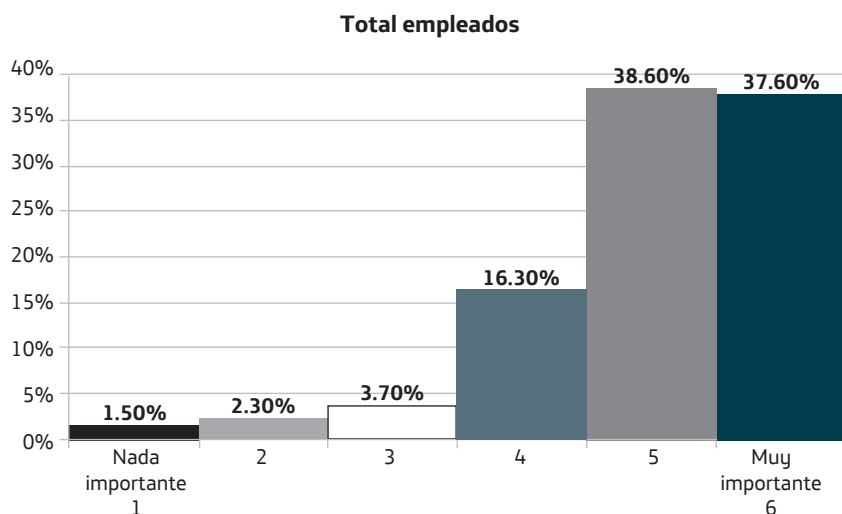
El trabajo ayuda al sentido de pertenencia en la empresa. Todos tenemos ganas de ayudar, pero de pronto no sabemos en dónde y en la empresa, eso hace que la gente sea leal y esté contenta en la compañía. Se crea un círculo virtuoso en donde la gente puede participar. Participa, siente llena la satisfacción de los empleados que pueden ayudar dentro de su empresa. (Coordinadora de Programa de Voluntariado)

El estudio encontró que 92.5% de las personas en busca de un empleo consideran importante o muy importante el compromiso social de la empresa a la hora de escoger el trabajo, mientras que un escaso 7.5% lo considera poco o nada importante (figura 10). Si comparamos a los voluntarios y no voluntarios, a pesar de mantener en los dos grupos puntuaciones altas, los voluntarios aún manifiestan mayor interés por que la empresa esté comprometida con la comunidad.

Así pues, el vc entre los colaboradores facilita la formación de vínculos afectivos entre los trabajadores, con lo que se producen relaciones más allá de los puestos de trabajo, incluso implica que esta identificación grupal pueda permanecer más allá de la vida activa de los trabajadores. Los colaboradores voluntarios perciben que desarrollan su crecimiento profesional y personal además de sus habilidades sociales y de trabajo en equipo.

Además, el vc genera procesos de pertenencia a la empresa basados en la identificación con la marca, al captar el esfuerzo

Figura 10 Importancia del compromiso social de la empresa



Fuente: Fundación Telefónica/Universidad Pontificia de Comillas, 2013.

que realiza Fundación Telefónica financiando el vc y la fortuna que produce la “oportunidad” que da la empresa al promover el voluntariado.

El estudio de la Universidad Pontificia de Comillas arroja resultados en cuanto a los beneficios del voluntariado dentro de la empresa, entre los que se encuentran:

- a) Los que experimentan el programa de vc de la empresa, quieren repetir la experiencia y se sienten más satisfechos;

... en reforestar... es de las actividades que siento es en donde puedes ofrecerle algo a la naturaleza... pues... siento una satisfacción personal. Incluso ahora que soy papá ahora me motivó más a mis hijos enseñarle a que contribuyan a esto de la reforestación... llevo a mi familia a que se involucren en estas actividades... se contagian. (Voluntario)

- b) Están más conscientes de los problemas sociales existentes, además ven con más claridad las necesidades de la comunidad en donde viven y trabajan y

Te permite el voluntariado crecer como persona... ves que tus carencias no son las peores del mundo, por las que te preocupas tú a diario, no son nada que lo que otra persona puede estar viviendo... te sientes agradecido. Mucha gente se ocupa de estar viendo hacia arriba para ver qué necesitan para ir hacia arriba y no se preocupan en ver para el otro lado. Eso es parte del crecimiento. (Voluntario)

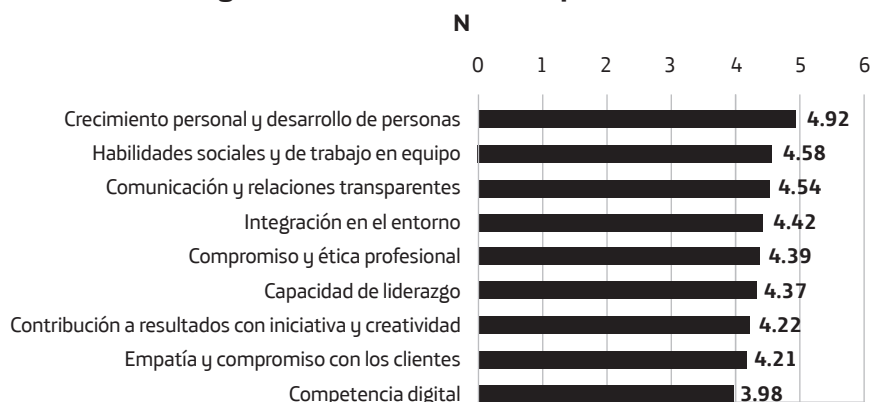
- c) La gran mayoría (90%) considera que es importante formarse como voluntario.

En el caso de Telefónica buscamos que sea su formación lo más diversa posible, porque buscamos que sea acorde a las inquietudes solidarias de los empleados y no tanto a las necesidades de la sociedad. Para que los empleados sean los agentes y promotores de ese cambio social. (Directora Global de Voluntariado)

En el campo de lo personal, cuando se pregunta a los voluntarios por el desarrollo de sus competencias profesionales –en una escala de 0 a 6– todos manifiestan un desarrollo de competencias percibido como alto, gracias al voluntariado. La figura 11 nos muestra que las competencias que mayor porcentaje de personas dicen tener desarrolladas gracias al voluntariado son: el compromiso con el crecimiento personal y desarrollo de personas (90%), y las habilidades sociales y de trabajo en equipo (80%).

[...] en definitiva, los voluntarios perciben que desarrollan su crecimiento profesional y personal y sus habilidades sociales y de trabajo en equipo[...] hacer voluntariado corporativo ayuda a percibirse como más innovadores y a desempeñar más el trabajo[...] (Fundación Telefónica/Universidad Pontificia de Comillas, 2013: 9-10).

Asimismo, se ha podido comprobar por medio de este trabajo de medición que la contribución a resultados con iniciativa y creatividad y la competencia digital se producen en mayor medida en aquellos que relacionan su voluntariado con habilidades profesionales, junto a la competencia de compromiso y ética profesional.

Figura 11 Desarrollo de competencias

Fuente: Fundación Telefónica/Universidad Pontificia de Comillas, 2013.

El programa de Voluntariado de Telefónica en España es un programa más maduro, en él, el voluntariado se entiende como la evolución lógica desde la responsabilidad social. En definitiva y sumado al análisis de la información cualitativa, podemos afirmar que cada vez hay más conciencia de que entre todos hay que comprometerse socialmente con las comunidades en las que crecemos y nos desarrollamos. Otro dato a tener en cuenta es que 72% de los voluntarios españoles buscan invitar a otros a participar en las actividades entre los compañeros de trabajo, y se consigue “contagiar” a otros empleados en alguna actividad. El estudio reitera la importancia y la validez de la medición de impacto de los programas de voluntariado corporativo, ya que pueden observarse muchos factores acerca del programa de vc de la empresa como son: la satisfacción de los voluntarios y sus actitudes dentro de la empresa, sus niveles de felicidad y el desarrollo de sus competencias, que para los voluntarios es mayor.

Como fue mencionado con anterioridad, el programa Voluntarios Telefónica existe en varias regiones el mundo. Otros países también rinden cuentas de su actuación y sus aportes desde el programa de vc de la empresa y los presentan como sus reportes de RSE dentro de los informes anuales de la compañía. Los estudios más recientes para Latinoamérica muestran lo que sucede

en otros países de la región, como en Argentina, 2006, el *Programa Voluntarios Telefónica: capacitación para la acción social sustentable* (Ottones, et al., 2006); Perú, que presentó el reporte: *5 años Sumando Voluntades para Transformar Vidas* (Voluntarios Telefónica, Perú, 2012) y Venezuela con su reporte: *Voluntad para transformar: Una gestión innovadora, integrada y global*. (Voluntarios Telefónica Venezuela, 2015). En estos trabajos se encuentran los reportes completos acerca de la actuación de los voluntarios, en ellos es posible observar los resultados totales e integrados de la actividad del voluntariado corporativo y su impacto en la comunidad.

Para lograr el mayor impacto social posible, en el Grupo Telefónica se moviliza a los voluntarios de tres formas:

- a) Por medio de actividades que los mismos Voluntarios Telefónica proponen. Para esta parte del programa se identifican posibles colaboraciones y alianzas con distintas osc, para crear sinergias y mejorar el alcance social existente ya en la propia Fundación.

Es un diseño conjunto en donde se empatan las necesidades de las empresas en materia de voluntariado y las necesidades en término de lo que busca la organización dentro de su propio modelo de voluntariado. Hay instituciones y empresas que lo que buscan es poco, como pintar. Telefónica busca ir más allá. (osc aliada)

- b) Fundación Telefónica facilita la formación y el asesoramiento técnico necesario para llevar a cabo tareas de voluntariado. Para ello, existe una plataforma en donde los colaboradores de

En el portal, los voluntarios están inscritos. Cuando hay un evento como por ejemplo, el del Día del niño, te manda un mail y así te llega un correo que te avisa... ya estás inscrito, etc. Tú puedes

inscribir allí a tus invitados y familiares... se abre para las opciones que quieran y para que más gente se pueda inscribir. Nuestra forma de gestionar al voluntario será entonces más profesional en donde tendrá indicadores: reporte de actividades, de horas, y vas a saber todo allí. (Coordinadora de programa)

- c) También existe la oportunidad de dar un aporte solidario que es una donación monetaria que se utiliza en proyectos que impulsen el desarrollo.

El trabajo de la Universidad de Comillas refuerza el propósito del programa de Voluntarios Telefónica en los países en que se encuentra. Cada país adapta el programa a sus necesidades y recursos locales, a su vez hace un estudio de necesidades de su propia comunidad junto con sus colaboradores voluntarios para decidir junto con ellos el programa final a seguir.

El programa de voluntariado corporativo de Telefónica en México se llama Voluntarios Telefónica México (VTM) –como se verá en la siguiente sección–, y como en otros países, también promueve la participación de los colaboradores en las acciones solidarias de la empresa, desde la parte de la planeación, hasta la ejecución de las actividades. Con ello se promueve una intervención de impacto, pero también el acercamiento del voluntario a las actividades que se desarrollan desde las organizaciones de la sociedad civil, con la intención de promover el abanico de causas sociales existentes a nivel nacional e internacional. A continuación, se relata su trayectoria.

7 Voluntarios Telefónica México. Estudio de caso

Un estudio de caso es una elección de un objeto de estudio en donde aprendemos acerca del caso en sí, mediante un proceso de aprendizaje y el producto de lo aprendido, utilizando una variedad

de metodologías para lograrlo (Denzin y Lincoln, 1994). Es necesario acercarse a este objeto para comprenderlo, también para tomar en cuenta las circunstancias que lo rodean, para tratar de entender sus complejidades. La idea de presentar el caso de VTM fue precisamente ilustrar el fenómeno del voluntariado corporativo en un país como México. Existe interés en construir las acciones voluntarias y el voluntariado en este país, y al presentar un caso particular, recoger pautas para avanzar en el conocimiento del vc y su aplicación en todo tipo de empresas interesadas en incorporarlo dentro del país.

Aun cuando un caso comprende su historia única y particular, también es un ente complejo que funciona en una variedad de contextos. El caso es singular, pero contiene subsecciones (por ejemplo: departamento de ventas, de marketing), grupos (como: colaboradores, directores, proveedores, aliados), eventos (por ejemplo: Día Internacional del Voluntario, fiestas mexicanas como Reyes o Día de Muertos), circunstancias del entorno (por ejemplo: depreciaciones, contaminación, pobreza), entre otros. Si el trabajo cualitativo es completo, todos estos factores deben tomarse en cuenta para comprender de una manera más holística y entera, lo que sucede en cada caso. Se busca qué es lo común del caso, pero se señala lo particular, para poder también aprender de ello.

Se estudia: la naturaleza del caso, su recorrido histórico, su entorno físico ambiental y laboral, contextos aledaños como puede ser la dificultad para acceder a ellos o la seguridad en la que se desenvuelve. Se revisan otros casos y las metodologías que lo sustentan, además de incorporar a los informantes que le dan forma. Aquí, la metodología utilizada es clave para poder exponer un caso en particular.

Para el caso de VTM se utilizó la entrevista estructurada y la entrevista a profundidad, que conforman un medio cualitativo para entender lo que sucede en los términos en los que los actores nos revelan su experiencia. El investigador reconstruye de una experiencia social que es la observación y lo lleva a la coreografía de un reporte de lo observado (Denzin y Lincoln, 1994: 361-376).

Consideramos que en nuestro reporte del caso –al presentar aquí esta historia, la estructura de la organización, sus métodos y tiempos para aplicarlos, añadiendo además las voces de los principales actores–, podemos establecer una base para el aprendizaje para otros. Sabemos que los lectores tomarán esta información y la conectarán en formas distintas a las que los investigadores las planteamos, pero pensamos que cada uno encontrará la utilidad para su propia experiencia dentro del grupo, organización o empresa a la que pertenezca. Hemos también conectado las voces de los actores a través de todo el estudio de caso, el lector lo verá reflejado en los comentarios que tocan los temas aquí presentados. Esto se ha hecho con la intención de conectar lo teórico con lo práctico, en donde cada persona experimenta de manera diferente su experiencia y la plasma a través del diálogo con el entrevistador.

7.1 Objetivos principales del programa Voluntarios Telefónica México

- a) Demostrar el compromiso de Fundación Telefónica con la sociedad mediante la intervención de Voluntarios Telefónica en acciones de beneficio social.
- b) Contribuir al desarrollo de competencias profesionales mediante la acción social entre los colaboradores que son parte del programa.
- c) Fortalecer el programa mediante la captación y fidelización de voluntarios para ser una forma de continuidad de la acción social de la empresa.
- d) Establecer vínculos y alianzas con las organizaciones sociales expertas en los ámbitos de actuación del programa como una estrategia de sostenibilidad del proyecto.
- e) Identificar el aporte de las acciones solidarias de Voluntarios Telefónica mediante mecanismo de medición del impacto de las actividades realizadas.
- f) Generar canales de comunicación cercana con el negocio para alinear las iniciativas sociales de las que son partícipes los colaboradores de Telefónica.

La iniciativa de voluntariado corporativo atiende iniciativas de carácter:

- a) Local: todas aquellas que responden a las necesidades de la realidad de México y contribuyan al fortalecimiento del sentido de pertenencia respecto de Telefónica México.
- b) Internacional: en las que se genera un intercambio cultural con el resto de los voluntarios a nivel mundial y fomenta el sentido de pertenencia como Grupo empresarial.

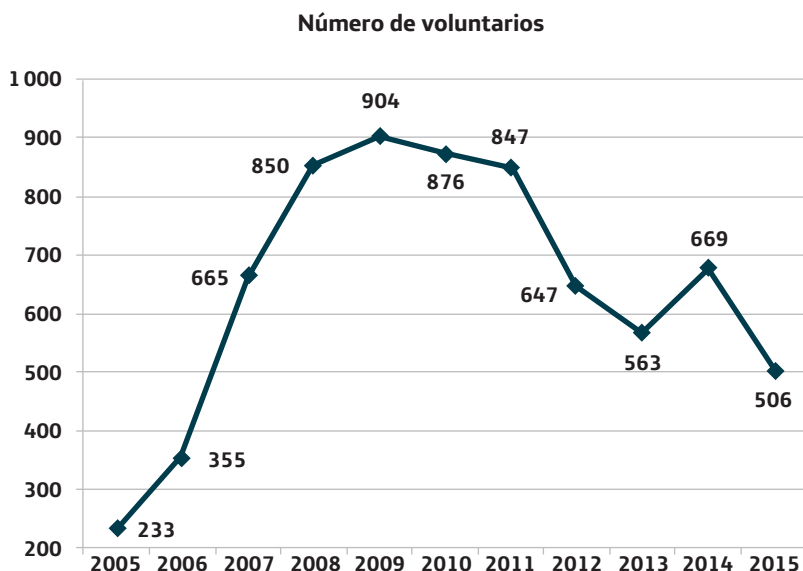
7.2 Historia del programa y esquema de trabajo

En 2004 inicia operaciones en México el programa de voluntariado enfocado a atender necesidades puntuales que se abordaban con actividades a corto plazo, la mayoría consistía en equipamiento a sitios que lo requirieran como hospitales, escuelas o albergues, con la intervención de voluntarios en materia de mejora de infraestructura. El esquema de voluntariado presentó una evolución, por lo que dos años después empezó a definir sus causas de acción social enfocadas a los beneficiarios del programa de intervención, a niños trabajadores que se ejecuta desde Fundación Telefónica, por lo que se implementaron actividades en las que los voluntarios se sumaban a labores de refuerzo escolar, mejora de infraestructura, reconocimiento por alto desempeño académico, entre otras.

El programa de VTM ha tenido desde sus inicios una gran aceptación entre los colaboradores de la empresa. Aquí se presenta en la figura 12 una gráfica que relata el comportamiento de participación de colaboradores voluntarios dentro del programa, en un periodo de 10 años. Se observa una apreciación gradual desde sus inicios, en los últimos años se observa una actuación menor de parte de los colaboradores de la empresa.

Si se mantiene el enfoque de intervención con beneficiarios, el esquema se diversifica y tiene algunos parámetros (como son los Principios de Actuación y el código ético de la empresa) que rigen el mecanismo de selección de iniciativas. También se trabaja con la comunidad en alianzas con osc expertas en los temas que maneja el programa.

Figura 12 Cuadro de colaboración del programa Voluntarios Telefónica México



Fuente: Elaboración propia con datos del programa VTM.

Telefónica ya tiene una estructura... el programa de voluntariado de Telefónica está muy sistematizado en donde tienen sus propias fechas y dinámicas. Empatamos ambas estrategias y visiones, vemos en donde convergen y allí empezamos a trabajar en conjunto. (osc aliada)

A partir del 2012 se da inicio a la alineación estratégica del programa con la naturaleza del negocio, se trabaja un enfoque en el que los voluntarios, además de aportar su tiempo y esfuerzo, son formados en competencias del siglo XXI; además, los esquemas de colaboración con organizaciones pasan de ser meros aportes económicos a la identificación de esquemas de colaboración bajo el principio ganar-ganar entre todos los actores involucrados.

Tengo 9 años aquí y ha cambiado mucho Fundación Telefónica en México. Ha crecido y evolucionado con la marca... ya no es solamente esta labor altruista, sino que está más completa: cultura, tecnología, educación y ayuda social. Por ejemplo, ahora también dedica la Fundación a ver todo el tema de educación disruptiva. Es enseñar a los alumnos de formas diferentes. (Voluntario)

En Voluntarios Telefónica México se gestionan proyectos en tres grandes áreas:

- a) Online
- b) Donante
- c) A favor de la comunidad

Los proyectos son flexibles para que los colaboradores puedan participar en horario laboral, los fines de semana o donando días de vacaciones. Se alienta a los colaboradores para que propongan proyectos y para que se sientan parte del programa.

7.3 Proyectos actuales

Reto Solidario

Esta iniciativa tiene como objetivo fomentar acciones solidarias en equipos de trabajo, identificados a través de RH o bajo demanda de directivos que quieran realizar acciones sociales junto a sus equipos de trabajo.

Con Reto Solidario el programa VTM busca:

- a) Crear trabajo colaborativo.
- b) Fortalecer el sentido de pertenencia.
- c) Canalizar el deseo solidario de apoyar.
- d) Los Voluntarios que participan por primera vez, descubren que pueden apoyar con sus talentos a nuestras acciones.

Poner en valor una estrategia, que aun siendo global, es un proyecto muy pertinente para el país. Estamos seguros que a través del proyecto de Voluntarios no solamente mejoramos el clima organizacional, adicionalmente podemos contribuir con proceso de cohesión dentro de los equipos de trabajo. Cuando se logre: es importante darle visibilidad y promoción con los directores, presentar los resultados en donde el testimonio de la gente que lo hace es fundamental. (Directivo de Fundación Telefónica)

Adicional a lo anterior, las acciones de VTM se suman a uno de los objetivos del área de cultura de la empresa: ser la empresa más querida y admirada de México, lo que genera que los propios colaboradores se sientan parte de la empresa, a través de su Fundación, quien les da las herramientas para ayudar a su comunidad bajo los siguientes esquemas:

- a) Fundación Telefónica, en la mayoría de los casos, propone la actividad a realizar, la institución con la que se colaborará y cubre el monto de la actividad (insumos, alimentos de los voluntarios y transporte).
- b) La actividad se debe realizar en la mañana de un día hábil de trabajo (preferentemente en viernes y en un tiempo aproximado de 4 horas).
- c) El área participante debe nombrar un coordinador, quien es el punto de contacto con Fundación Telefónica.

Allí (cuando la actividad voluntaria se pone en marcha) entra el trabajo de la Fundación para que las cosas sucedan de manera positiva y satisfactoria. Requiere sistematización, trabajo y esfuerzo y así ellos –los mismos voluntarios– se convierten en voceros del programa, corre de boca en boca". (Coordinadora de programa)

Proyectos de oferta continua

Son los proyectos que se ofrecen en las líneas temáticas y a favor de la comunidad, atendiendo grupos vulnerables como madres y mujeres embarazadas en prisión, rehabilitación de espacios educativos, adecuación de bibliotecas, ludotecas y bebetecas para personas con discapacidad, además de apoyo a comedores comunitarios. Fundación Telefónica, propone los proyectos y otorga el financiamiento para ellos, hasta por un monto máximo por proyecto.

Se invita e impulsa a que los colaboradores propongan proyectos y los coordinen. Cabe resaltar que estos proyectos se realizan en todo el país, ya que existen nueve coordinaciones regionales de voluntarios a nivel nacional.

Campañas de Donación

Se activan campañas de donación con causa, dirigidas a beneficiar a un colectivo con lo recaudado de las donaciones, por ejemplo:

- a) Muñecas que se entregan a niñas enfermas de cáncer.
- b) Tapas de plástico para tratamientos de quimioterapia, traslados de las familias a hospitales.
- c) Donación de libros para habilitar bibliotecas ubicadas en zonas consideradas como vulnerables.

Acciones a favor del medio ambiente

El programa VTM se alió con instituciones medioambientales para realizar acciones a favor del medio ambiente, por ejemplo, reforestaciones y acciones de mejoramiento de bosques urbanos.

Es parte del crecimiento... te da mucha conciencia el ir a reforestar y que te expliquen lo que el árbol tarda en crecer... ya hasta cuando vas a imprimir algo, piensas... mejor no lo hago... reciclo. Te haces ya la connotación de lo que un árbol tarda en crecer aunque es la materia prima de las hojas... yo que puedo evitar imprimir en la oficina, por ejemplo. (Voluntario)

Proyectos Globales

Vacaciones Solidarias Internacionales y Nacionales, es un proyecto de cooperación en el que los voluntarios donan dos semanas de sus vacaciones. En el transcurso de ellas se unen a iniciativas sociales de distintas organizaciones junto a las que Fundación Telefónica trabaja en Latinoamérica, por ejemplo, adecuación de espacios educativos, rehabilitación de casas, apoyo en planes de negocios de pequeñas empresas. El programa de acción global supone una oportunidad de crecimiento mutuo, tanto para el beneficiario como para el empleado. A través de un voluntariado de calidad, este último comparte su cotidianidad y se integra en la comunidad latinoamericana.

Cuando fui a Chile nunca voy a olvidar las sonrisas de los niños... sus caritas de felicidad... los niños son el futuro y saber que se encuentran en situación difíciles... te llega. Que a temprana edad les quiten las ilusiones, que tengan que ir a trabajar... todo eso me motiva a darles unos minutos de felicidad o de ilusión... eso me llena mucho... (Voluntaria)

Día Internacional del Voluntario Telefónica. Es una iniciativa global que se celebra anualmente, en una jornada del mes octubre. Empleados de Telefónica de Latinoamérica y Europa desarrollan acciones de solidaridad a favor de las comunidades donde opera el Grupo.

Voluntariado Online

Voluntariado Online (iniciativa global). A través de este programa los colaboradores voluntarios pueden aportar su tiempo y conocimiento, con las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información. Este tipo de voluntariado permite la incorporación de nuevos voluntarios y la realización de nuevos proyectos. Con esta modalidad los voluntarios pueden colaborar con distintas causas y distintas ONG alrededor del mundo, logrando un trabajo en red con personas de otras culturas y países,

acortando tiempo y distancias. Para participar en este proyecto, los voluntarios deben ingresar al portal de voluntarios telefónica y seleccionar la tarea de su preferencia según sus conocimientos y disponibilidad.

También lo bueno que tiene Telefónica es el voluntariado on-line. Hay un enlace con las organizaciones y los voluntarios. Por ejemplo: organización de niños con cáncer necesita un publicista... o se necesita un comunicólogo... es una invitación para ti. Si no te gusta trabajar directo con los niños, pero eres un buen comunicólogo y una fundación lo necesita, pues está padre que se pueda trabajar en lo que a uno le gusta. Telefónica hace que eso sea posible. (Voluntaria)

El gran reto para vtm con mira al 2016 es formar colaboradores comprometidos con la sociedad que aporten *mentoring* a todas aquellas organizaciones que estén caracterizadas por ser líderes en emprendimiento e impulsar a las que requieran de asesoría en el camino. Voluntarios Telefónica es el programa que canaliza y promueve la acción social de todos los empleados del Grupo Telefónica que quieren aportar una parte de sus recursos, sus conocimientos, su tiempo y su ilusión en beneficio de la comunidad y de sus colectivos más desfavorecidos.

He tenido mucha suerte y mi jefa me apoyaba... un día que llegué tarde de una reunión de Día de Reyes me dijo... "otro día me dices de dónde vienes y cambiamos la junta". Éramos nuevos y teníamos apuro, pero ella nos dijo: "¡a qué padre que participes en este programa!, otro día me dices con anticipación y nos programamos". (Voluntaria)

7.4 Metodología de trabajo

La metodología de trabajo se basa en un orden establecido para que fluya correctamente el programa de voluntariado. Aquí se

plasma el flujo del proceso convencional de trabajo, con el cual se asegura el aprovechamiento máximo de los recursos involucrados en la iniciativa solidaria y se minimizan los riesgos asociados con el proyecto:

Identificación de intereses de los voluntarios

De manera continua se abren espacios para que los voluntarios expresen sus intereses por desarrollar actividades de voluntariado, con lo que se identifican aquellas que pueden ser ejecutadas desde el programa de voluntariado corporativo.

Proyección de ciudades participantes

Como una forma de brindar las mismas oportunidades a todos los colaboradores de Telefónica en el país, se realiza un levantamiento de aquellas ciudades en las que se cuente con colaboradores interesados en sumarse a la causa.

Proyección de actividades

Contacto con las organizaciones implicadas para el desarrollo de las cartas descriptivas y resto de materiales en los que se plasmen las actividades a desarrollar, identificación de indicadores, recursos y elementos de comunicación de las iniciativas.

Ejecución

Práctica de las iniciativas solidarias con la población identificada y el objetivo plasmado, a fin de maximizar los recursos, abrir oportunidades e identificación sobre cómo se aprovechará el conocimiento resultado de la experiencia.

Cierre

Reporte de indicadores que miden la participación de los voluntarios, ciudades, beneficiarios y horas de voluntariado involucradas en la ejecución de las iniciativas y, si es el caso, aprovechamiento del conocimiento generado para compartirlo con coordinadores de voluntarios en otras sedes de Telefónica.

Es un proyecto que busca ser redimible... queremos saber qué pasa... un proyecto que está mirando continuamente a través de las herramientas de trabajo para ver qué está pasando... es coherente y consistente. Respetamos como una normativa, los programas y las labores que los colaboradores tienen. Sus tareas voluntarias están bien descritas y no se hacen cosas que no están establecidas... son claras y específicas. Están definidos los roles claramente. (Directivo)

7.5 Alianzas y recursos

El programa de Voluntarios Telefónica México tiene una partida presupuestaria para la ejecución de actividades otorgada desde Fundación Telefónica España, y una aportación local de la operadora de Telefónica en México para temas de gestión administrativa. La estructura formal recae en una persona encargada de coordinar el programa de voluntariado a nivel internacional, de manera informal se cuenta con el apoyo de diversos voluntarios que contribuyen a extender las iniciativas solidarias.

Para aprovechar, optimizar y maximizar recursos tanto internos como externos del programa, se busca tener un trabajo colaborativo con osc, formando alianzas con ellas a fin de optimizar además de compartir la reducción de costos, promover los intercambios ganar-ganar, como un esquema de hacer sustentable la iniciativa, sumar a diversos actores en la misma iniciativa como una forma de compartir el *expertise* de los involucrados y tender redes interinstitucionales.

Durante el tiempo que lleva el programa de vtm se han concretado alianzas con distintas osc que han sido consideradas como de Fundación instituciones aliadas para dar servicio a los programas de Voluntarios Telefónica México. Los aliados trabajan a la par con la Fundación para lograr objetivos comunes, como lo plasma aquí el comentario de una osc:

Una fortaleza es que hay un diálogo constante. Hay un involucramiento muy fuerte. Ellos [Telefónica] quieren ser parte de la vivencia, de la implementación. comprender y palpar el problema desde el fondo. El equipo de Telefónica se mete y en algunos momentos forman parte de nuestro equipo. No se trata de dar dinero para que los problemas se resuelvan, se trata de meternos a fondo. Hay toda una planeación, una comunicación de cómo darlos... se evalúa cómo vamos... queremos incorporar todos estos elementos trabajando juntos en los proyectos... (osc aliada)

Instituciones aliadas

Desde el inicio de los trabajos de VTM, se buscaron aliados en la comunidad que empataran con los programas que han ido cambiando con el paso de los años. Las alianzas específicas con temas de los programas pueden observarse en los números 1 y 2, en donde se busca una alianza específica en el tema de apoyo a los niños.

1. Save the Children (2006-2012)
2. Ririki Intervención Social (2012-2015)
3. Fundación del Dr. Simi
4. Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal
5. Fundación Selva Negra
6. CINIA
7. DIF Estatales
8. EDUCA
9. Dibujando un Mañana
10. Reforestemos México

Al hacer la oferta de participación en materia de voluntariado virtual, se ponen a servicio de organizaciones las habilidades de los implicados, con lo que se aprovechan las ventajas que las Tecnologías de la Información y la Comunicación aportan. Para garantizar que el programa realice las actividades de forma oportuna y eficiente, se procura mediante la identificación de necesidades puntuales con los implicados, determinando una temporalidad y

la población específica para el momento de la intervención, así como los actores involucrados y los recursos que ambas organizaciones tendrán que invertir para el desarrollo de la iniciativa, se establecen sesiones de trabajo a fin de elaborar el plan de acción correspondiente.

Al momento de la ejecución se realiza la distribución de las actividades, roles y objetivos, con la finalidad de que todos los implicados tengan en cuenta la intencionalidad de la intervención. Generalmente se aplican esquemas de intercambio en el que se aprovecha tanto el conocimiento de los voluntarios, como el de la organización, por lo tanto, se llevan a cabo actividades de formación previas a la ejecución de las iniciativas con la finalidad de tener intervenciones de impacto. Al finalizar el proceso entre las instituciones se hace una evaluación conforme a las actividades realizadas y se reportan indicadores de participación en el portal, por parte de la persona encargada de la coordinación de Voluntarios Telefónica México.

Cuando sale un proyecto, sí traen a alguien y nos capacitan. Por ejemplo, niños invidentes, vamos a una capacitación de enseñarte a cómo tratarlos, y ver su situación y sensibilizarnos para tratar con ellos. Es solamente para el que va a asistir a ese proyecto. Pero el poder de convencimiento sería mayor si se tuviera más ese poder de convocatoria para que la gente acuda. (Voluntaria)

7.6 Presencia territorial de Voluntarios Telefónica México

“La solidaridad de los mexicanos se está mostrando en toda la gama de la compañía. No atañe al proyecto en sí, pero con lo solidario que se muestra el mexicano”. (Directivo de Fundación Telefónica)

A medida que el programa ha ido creciendo, también encontramos que se han incorporado una a una las regiones del país en donde existe el programa, a partir del año 2008 inclusive, existe en todo

el país. En el mapa contiguo, en donde las T significan Territorio, representa la forma en que está dividido el país con oficinas de representación de Telefónica. Cada Territorio comprende los estados que se encuentran bajo el mismo color, y en cada territorio existe un coordinador del programa de voluntariado.

2005	2006	2007	2008
Ciudad de México	Tijuana, BCN	Colima	Todo el país
	Puebla	Jalisco	
	Guanajuato	Michoacán	
		Nayarit	



7.7 Capacitación de colaboradores

Para generar capacidades en los colaboradores se llevan a cabo sesiones formativas previas al desarrollo de las actividades de intervención, las cuales dan sentido de las acciones y hacen de la participación de los voluntarios una actividad informada y con

respaldo de las organizaciones que tienen el conocimiento del tema. También se ofertan iniciativas innovadoras que planteen un reto a los voluntarios, lo que se les invita a explorar y buscar sus respuestas frente a los retos. Actualmente, está en proceso la escuela de voluntariado, en la que se impartirán contenidos referentes al medio ambiente, cooperación internacional, formulación de proyectos, entre otros temas. Se prevé el lanzamiento para el 2016.

7.8 Políticas de participación

Para asegurar que los participantes realicen su trabajo de forma voluntaria, se cuenta con una política para el vc, en la que se establecen los mínimos para la asignación de actividades: por derecho el colaborador dispone de 15 horas para actividades solidarias, más todas aquellas en las que sea de su interés sumarse, siempre y cuando no impacte negativamente en el cumplimiento de sus compromisos laborales.

Existen también convocatorias abiertas: siempre que se lanza una convocatoria se apela al principio del interés, es decir, que todos aquellos que tengan motivación de participar lo pueden hacer en la medida que les interese. Las formas de reconocimiento aplicadas en la empresa van en función de recursos simbólicos (diplomas, grabación de cápsulas) y nunca en razón de premios económicos que pudieran generar un conflicto de interés entre los involucrados.

Los colaboradores voluntarios conocen claramente las etapas del proceso participante, además de que comprenden cuál es el valor de su participación, sus funciones y sus responsabilidades específicas. Previo a la intervención se establece una sesión formativa para que cada uno de los implicados:

- a) Exprese sus expectativas.
- b) Conozca las funciones existentes dentro del proyecto.
- c) Decida a qué funciones quiere integrarse.
- d) Identifique la intencionalidad de la intervención.
- e) Valide sus expectativas.

Los recursos de comunicación dependen de la magnitud de las actividades: en el caso de las que son muy puntuales, se convocan vía comunicado. En otras, aquellas que son más grandes, se aprovechan recursos de comunicación que tiene la empresa, como campañas –que integran elementos audiovisuales como pantallas plasma que se tienen en los elevadores–, comunicados, activaciones, electrostáticos en vidrios, fondos de escritorio y el uso de pantallas IP en los teléfonos fijos de las estaciones de trabajo.

... creo que pasa como a veces cuando nos capacitan... cuando tú entras a un área en donde atiendes clientes, te capacitan para sensibilizarte al cliente... te pasan videos, te pasan problemas, te ponen en el lugar del cliente... hacen que seas amable cuando te ponen en los zapatos del cliente... eso hay que hacerlo más con el voluntariado. (Voluntaria)

Se cuenta también con mecanismos para asegurar la organización y coordinación de las actividades mediante un portal de Voluntarios Telefónica para crear un reporte de participación, con lo que de manera periódica se puede generar un reporte de actividades por ciudad, estado, número de voluntarios, horas de voluntariado en horario laboral y fuera de él. De manera trimestral se emiten reportes que ayudan a dar rumbo a las actividades y permiten mapear el nivel de participación de los voluntarios a nivel nacional. Quincenalmente se celebran sesiones virtuales con la coordinación internacional del programa, en las que se da a conocer el estatus de acuerdo al país que corresponda, el resto del equipo da retroalimentación y se comparten buenas prácticas.

7.9 Estrategias de Comunicación

Para el programa de Voluntarios Telefónica México la comunicación existe para alcanzar a todos los colaboradores:

- a) Se aprovechan todos los canales internos existentes de la compañía: mails, pantallas en los pasillos y los elevadores, intranet, espacio en los teléfonos.

- b) También se crean campañas de activaciones, para un mayor acercamiento con los colaboradores, para invitarlos a que se sumen a las acciones de voluntariado en donde la metodología es variada. Se acude piso por piso para que se participe en el Día Internacional del Voluntario, un día al año. En ocasiones, se ha colocado un *stand* en algún evento corporativo, o se presentan a la dirección los resultados del trabajo de un determinado grupo, etcétera.
- c) También se utilizan los directorios y el envío de notas por *mail*, incluso el envío de *mailings* personalizados, para así llegar a todos los colaboradores de la empresa, incluyendo los directores.

A partir de una encuesta hecha a los colaboradores dentro de Telefónica, en México Fundación Telefónica ha elaborado una nueva campaña de lanzamiento para la oferta de trabajo voluntario. Con la idea de alcanzar a todos los colaboradores de la empresa, incluso a mandos medios y altos –que son los que pueden ayudar a una mayor participación–, en la primera fase se maneja un mensaje de unidad, sin importa a qué área se pertenezca. Plantea que todos los colaboradores de la empresa tienen la oportunidad de ser voluntarios. Existe una segunda fase de información, donde los colaboradores conocen a fondo los nuevos programas de Fundación Telefónica México y los ejes el voluntariado corporativo a nivel global.

En la tercera fase se le plantea al colaborador la siguiente pregunta: ¿qué tipo de voluntario quieres ser? La idea es que cada uno identifique en qué tipo de voluntariado se quiere participar. Con esa información, se harán sub-campañas para crear y participar en proyectos específicos.

- a) Para los que les gusta ser solidarios desde el escritorio, sin tener que salir, existe una opción de voluntariado online.
- b) Existen opciones de trabajo voluntario para los que tienen interés en participar activamente.

- c) También se ofrecerán opciones de trabajo voluntario para aquellos colaboradores que solamente están interesados en participar si hay un evento en donde esté involucrada el área donde trabaja.

... la comunicación... aprovecharía mis altos mandos para que ellos estén más involucrados y bajar desde allí la comunicación y les diría: "...oigan, apoyen", la forma más directa de hacer propaganda es cuando te dicen: "oye, hay esto"... también que cedan más a su personal y que sí te den el tiempo de sus empleados para hacer cosas. Hay muchas veces en que los directivos sí van... (Voluntaria)

Las invitaciones para efectuar trabajo voluntario se giran a toda la torre de Telefónica e incluyen a todas las áreas. Este año también se planean programas en donde se participe por áreas, además de que todos pueden participar en cualquiera de los programas. Esto es parte de una campaña de sensibilización para darle identidad a los voluntarios y que cada uno elija el tipo de voluntario que quiera ser. El elemento clave de la campaña es lograr que todos los colaboradores de Telefónica se conviertan en voluntarios y participen de alguna manera. Por otro lado, hay un objetivo global en torno a los nuevos ejes del voluntariado corporativo. Así, se les plantea a los colaboradores esta nueva realidad en México en donde los voluntarios conocen y comprenden la oferta. Se trata de que todos estén conscientes de que existe esta oportunidad para colaborar. El eslogan de la campaña es "Todos Somos Uno: Voluntarios Telefónica".

El Proyecto de Voluntariado es el proyecto estrella y queremos que lo siga siendo... ya que es el proyecto que te permite incidir en la cultura de la organización en su clima... que además se identifique el colaborador con la Fundación y se interese por conocer lo que se hace y sucede afuera. Por el trabajo con la comunidad, es tu eslabón hacia fuera... (Directivo)

8. Actores en el programa de Voluntarios Telefónica México

Al igual que en otros países en América Latina, desde México hasta Argentina se han identificado cuatro actores principales dentro del Programa de VTM:

- a) Las prioridades que tiene la empresa en su modelo de negocio.
- b) Los intereses de los empleados.
- c) Las sinergias que se crean con las osc que conocen las necesidades de la comunidad.
- d) Los beneficiados del programa.

Estos actores se entrelazan para crear una sinergia activa y productiva en donde todos los que participan salen beneficiados dentro de una situación de ganar-ganar.

Los participantes de esta sinergia son los colaboradores en el programa de Voluntarios Telefónica México, las osc que hacen alianza y sustentan estos programas y finalmente, los beneficiarios en las comunidades que reciben estos servicios. Aquí se ilustran los beneficios que cada uno recibe por ser parte de esta colaboración conjunta.

El trabajo cualitativo de una investigación se enfoca en entrevistas con los participantes (Schartz y Jacobs, 1984). Representantes de cada una de estas facciones fueron entrevistados para entender de manera cualitativa cómo funciona y cuáles han sido los resultados de este programa en México. Se condujeron entrevistas estructuradas y a profundidad tanto de los que aportan trabajo voluntario como los que reciben los servicios que el programa de voluntariado produce. Se entrevistaron desde los directivos del programa hasta a los beneficiados de él, además de que fueron incluidas las organizaciones que trabajan en alianza con el programa de VTM.

En todo el caso hay presencia de las voces de los actores de este programa en México. Se intercalan las experiencias de los voluntarios, beneficiarios, directivos y coordinadores globales y nacionales para ilustrar los principios del programa en estos dos niveles. Es

la intención de este trabajo acompañar a la parte estructural del programa con comentarios de aquellos que o viven la experiencia de voluntario o planean las estructuras para que la vivencia sea lo más exitosa dentro de lo posible.

Se presentan en esta sección comentarios que nos proporcionan una idea de lo que ocurre en las distintas categorías de actores que participan en el vtm. Se entrevistaron tanto a personas de reciente ingreso a la planta de trabajo en Telefónica como personas con 9 y 10 años como colaboradores dentro en la empresa, además de tener muchos años en el programa. Algunos de ellos participaron en él desde sus inicios. Otros entrevistados tuvieron su primera experiencia dentro del programa de vtm y también relatan aquí su vivencia.

Experiencias

Al ver los comentarios en cada apartado, el lector podrá darse cuenta de la riqueza en las experiencias y oportunidades que brinda el programa de Voluntarios Telefónica México. Aquí se expresan los sentimientos de gusto para colaborar con gente de otros países, las motivaciones para realizar este trabajo, lo que la gente percibe en cambios a su crecimiento personal y su percepción en cuanto a las oportunidades que la empresa les brinda, ofreciendo espacios de participación voluntaria. También es relevante ver que la integración de los líderes de la empresa en este tipo de actividades es muy importante para que los colaboradores participen con más entusiasmo. Ellos mismos lo expresan en estas líneas.

Vivencias y experiencias

... ponerte de acuerdo con la gente de otro país pues también es parte de todo... hicimos un mural... y ponerte de acuerdo desde la distancia, pues también tiene sus cosas... estuvo muy bueno. Dono mis vacaciones, pero la verdad lo vale... Haces muy buenos amigos, no se quedó en ese momento, ahora con todos... nos escribimos o con el Facebook estamos un poco más cerca y también con los niños que estuve... me comunico... (Voluntaria)

En mi colonia desde que tengo uso de memoria, había ese entendimiento de vecinos en donde hacíamos acciones... cada ocho días, aquí en Cuajimalpa, los domingos, futbol entre chavos. Las mamás llevaban agua o fruta picada. La calle se cerraba. Y en Navidad o alguna fecha importante se hacía una actividad para nosotros. Nos ayudaban a todos. No importaba si tu mamá no ayudaba no ponía o si no había dinero. Una ponía el mole, otra el pollo, otra el arroz, y yo veía que toda la gente ayudaba. En mi situación personal me pasaba muy seguido que pues mi mamá no tenía los recursos para poner algo y entonces nosotros siempre recibíamos de alguien más. Y nunca fue de que... "tú ya no recibes porque tu no has puesto". De allí me gustó eso de ayudar... de dar sin recibir nada a cambio. Yo creo que lo que uno recibe, pues la sonrisa de esa persona. Yo era feliz cuando hacían esos eventos en la colonia... que las posadas, que el cumpleaños de alguien que un convivio entre todos los vecinos y que te dejaban participar aunque tú no pusieras nada. Porque comías lo que no comías en tu casa o te daban el juguete que no tenías en tu casa. Yo creo que ellos se quedaron con mi felicidad, mi sonrisa del momento... aquí en Telefónica puedo revivir eso... (Voluntaria)

Motivación

A mí me gusta ayudar, o sea, ser parte de... la verdad es que otros dicen que no tienen tiempo, pero la verdad, el tiempo siempre está ¿no? Al final, te quedas con una satisfacción tu misma, aunque no te den nada, aunque sea una sonrisa o sabes que tu hiciste algo, pues eso te llena y te hace sentir bien. Yo creo que todos tenemos la posibilidad, pero el chiste es animarse y también animar a la gente... (Voluntaria)

Hay que motivar a la gente, involucrarla. Lo queremos hacer este año a través de Equipos Solidarios. En el momento que estén implicados los mandos medios y altos los equipos van a tener más libertad de participar... queremos este año lograr que ocurran ocho

de estos equipos en donde participa toda la estructura: director, gerente general, gerentes coordinadores, director... que recursos humanos y Telefónica México sepan que cuentan con esa herramienta para mejorar su clima. (Directivo de Fundación Telefónica)

Crecimiento personal

Lo que la gente vive, sus vivencias, son a veces de pronto de lo más difícil de compartir y muy difíciles de expresar muchas veces y hay que ayudar a que esas vivencias animen a los demás a participar. No nos enseñan a expresarnos acerca de nuestro crecimiento personal. Por ejemplo: ¿Cómo digo que me siento perfecto? (Coordinadora de programa)

Al final, el impacto es el mismo impacto que cualquier opción/acción de voluntariado, no hay un diferencial si es o no corporativo. Ese impacto está, por un lado está en el desarrollo de la persona que mejora sus competencias como si tuviera otro trabajo paralelo: desarrolla su empatía, su trabajo en equipo en donde mejora o activa sus competencias, dependiendo de la casuística de cada actividad. Pero además de eso, por otro lado, lo que impacta es una idea de sensibilización hacia los demás. La posibilidad del voluntariado me permite ir a “tocar” otras personas que no estaban en tu vida y desde el momento que estas personas entran en tu vida, nunca más puedes estar inmune a lo que le ocurre a ese colectivo de personas que ahora están en tu círculo. (Directora Global de Voluntariado)

Oportunidades desde la empresa

Ayudar... nada se paga con eso. Yo creo que es la ventaja que Telefónica te da y creo que se debe de aprovechar por todos los empleados... todos contamos con un espíritu de ayuda... en donde vemos cosas a diario que impactan en tu impotencia. Te encuentras algo que no puedes componer... niños en las calles que ves que piden dinero para ganarse el pan de cada día... y tú te quedas con ese nudo en la garganta porque no puedes hacer nada. Si les das el peso, ayudas en saciar su hambre del momento, pero no

le solucionas el problema de raíz. Tú no sabes que el peso que le vas a dar de veras le va a ayudar o lo va a perjudicar en su educación... entonces... la ayuda más sana, la ayuda más directa que yo creo que podemos aprovechar de aquí de Telefónica es la que nos brinda la empresa en que él pone la parte económica o la parte del desayuno, de comida de transporte y tú pones tu tiempo... allí yo lo veo que como un ya no me quedo con la impotencia se ver cosas tristes del mundo... ya hago la acción. Realmente ellos ponen todo, todo y nada más hay que ir... (Voluntaria)

Participación de líderes y directivos

Sí, sí participan los directivos. A mí me ha tocado ir a muchos proyectos y los ves con pico y pala. Directores, subdirectores, mujeres, hombres, solteros, casados. Hay muchos voluntarios que van solos. Hay muchos que vamos ya con familia: esposa e hijos. El chiquito fue a su primera reforestación. Le poníamos una actividad que podía hacer, echar un puñito de tierra. Ya mi hijo más grande hizo cosas que sí podía hacer: cargar el arbolito, mover la pala... les gusta. (Voluntario)

El apoyo de la dirección general... mantiene que siga ese programa... es la cabeza la que nos mueve a los voluntarios... tiene que tener la característica que hace ese poder de convencimiento para cada uno de nosotros. Algunos ya traemos esa iniciativa dentro de nosotros. Si tú llegas a hacer algo en donde entre en su mente, en su vida, en su corazón... que le impactes... esa persona va a empezar a ver... ¡Ahhh! ¿Eso pasa? Yo quiero ser partícipe... (Voluntaria)

... tener un acceso a los mandos medios y altos... Aquí se está viendo un proceso que tiene que ver con el ejemplo, con mostrar experiencias... con el ejemplo, esa barrera se ha bajado... a través de mostrar experiencias en los equipos de trabajo y mostrando los resultados a direcciones completas en donde está el director mirando. Y el primer catalizador viene desde la misma presidencia, que lo ha hecho posible. (Directivo)

Retos y posibilidades de mejora para el futuro

Existen siempre ocasiones y oportunidades para mejorar la forma en que llevamos a cabo nuestras actividades. En estos comentarios podemos ver un análisis de los colaboradores y directivos del programa de VTM de sus propias actuaciones y los planteamientos a cambios posibles para consolidar un mejor programa de vc en el futuro. Tanto las entrevistas estructuradas como las entrevistas a profundidad dan espacio a que los entrevistados expresen sus puntos de vista y elaboren opiniones basadas en sus experiencias.

Es posible entrever en estos comentarios que los entrevistados consideran que reciben un beneficio, al mismo tiempo que actúan a favor de otros.

Fortalezas

Al final, su fortaleza es que cooperas, te integras con gente de otras áreas y al final... hasta de otros países. Sí hay apoyos, como ahora que la gente va a dejar su juguete... o te veía que tú llevabas... a la gente sí le gusta ayudar, dar de su tiempo. Hay entusiasmo dentro de las actividades que se hacen... llegan y te dicen "¿qué hago? ¿En qué puedo ayudar? ...tengo listas las manos". También, la lluvia de ideas... sí hay libertad de algunas cosas dentro de la actividad... por ejemplo, llegas a este cuarto con juguetes y sí nos organizamos. Nos dan un tiempo y nosotros lo hacemos. (Voluntaria)

Se canaliza en la compañía, este potencial replica para que los colaboradores sean agentes de cambio de su propia comunidad. Estamos "tocados" de alguna manera los que somos voluntarios. En el problema migratorio actual, lo que estamos nosotros haciendo es llevar a nuestros empleados a conocer la realidad de estos albergues, centros de acogida, para que conozcan estas historias de primera mano. Ser voluntario en una de sus fortalezas, es esa sensibilización. (Directora Global de Voluntariado).

Es un proyecto que tiene como fortaleza que es avalado y apoyado por las autoridades nacionales e internacionales de la empresa. Es un proyecto que está pensado, bien elaborado, con su parte de teoría de cambio que se quiere lograr. (Directivo de Telefónica)

Beneficios para México

Telefónica ya tiene un modelo muy armado... se sienta con sus aliados y nos dice: La visión de Telefónica es ésta... ¿De qué manera podemos formar parte de la vida de tu organización para trabajar en conjunto? Hay un esquema en México y también a nivel internacional. Es sumamente innovadora y con un compromiso social en comparación a otras instituciones con las que hemos podido colaborar. Está muy profesionalizado y sistematizado y hay una inversión muy fuerte no de Telefónica... no solamente en el término de recursos, sino en el tema de estrategia, de coordinación, de gestión, de dirección. (osc aliada)

Una cosa que podría servir de ejemplo para la región, para otros aquí en México sería nuestra web, la web de voluntarios. Todo el proceso sistematizado para que un voluntario pueda, por ejemplo, imprimir sus horas de trabajo voluntario sin que nadie más pueda gestionar su proyecto. Estos son procesos globales de Fundación Telefónica. (Directivo de Fundación Telefónica)

Ventanas de oportunidad

A la mejor hacer la cápsula en donde podamos enseñarle a todos lo que hace la Fundación y lo que se necesita. Tú ves el video en el elevador, pero la gente va en el celular o hablando. No es suficiente para tomar su atención. Nos reúnen en el auditorio que es amplio, pero se puede prestar para poner esta información. (Voluntario).

Buscar proyectos pequeños y que hubiera más opciones. No todo tiene que ser "en grande". Porque para esos proyectos se necesitan muchas manos además... que se note más dentro de la empresa que hay un Voluntarios Telefónica, México. A veces pienso... ¿Por qué nosotros los viernes no nos traemos nuestra playera de Voluntarios Telefónica como para que la gente sepa que hay una Fundación y promoverla más?. (Voluntaria)

No queremos voluntarios de brazos cruzados, incluso estamos dando libertad a los coordinadores por regiones que nos busquen

proyectos locales. A veces se hacía una línea de trabajo igual para todos. El acopio de cobijas sirve en la parte alta de Toluca, pero no en Culiacán. Tijuana lo hacía igual, pero allí el problema es de niños no acompañados, migración. Las coordinadoras las ponemos como líderes de esas áreas. (Coordinadora de programa)

Retos para el futuro

Incluir más direcciones y buscar el involucramiento de más colaboradores usando las redes sociales independientes a la marca comercial (Movistar) y Grupo Telefónica. También pedir a Comunicación y a RH ayudar a hacer algo para que la gente vea u oiga la comunicación y vea lo que ofrece la empresa. (Voluntario)

Y hay que hacer programas con cupo para que cada voluntario sepa que su trabajo es importante. Nosotros antes abríamos la convocatoria y se inscribían 150 y nosotros emocionados que teníamos muchos... pero ¿cuáles realmente puedo hacer? Muchos dejaron de ir porque no pueden ir acompañados... no voy porque no puedo ir acompañado de mi familia... la idea es que los eventos también propicien la convivencia familiar. (Coordinadora de programa)

Hay que darnos cuenta que un reto es la temporalidad de la intervención en la comunidad porque la gente es primero empleada del corporativo y luego un voluntario. Es por un tiempo determinado porque los presupuestos se elaboran anualmente, porque se puede decidir no colaborar más con esa entidad, porque los empleados se van de la compañía y posiblemente es que el voluntario no puede seguir por fuera de mi programa... lo importante queda en sensibilizarlo a participar. (Directora Global de Voluntariado)

Además de los programas que ya tenemos... de lo nuevo es:

- Equipos solidarios. Ayudar al clima laboral a través de una actividad. El área de auditoría, por ejemplo, que están aparte y aislados. Ellos van a modificar todas las áreas de una escuela Montessori en Palo Solo.

- **Voluntariado Digital.** El que no tiene tiempo puede ayudar de esa manera
- **Cenas solidarias.** Vamos a aprovechar las cenas de fin de año. Vamos a buscar un chef bueno, se dona eso y Fundación duplica lo que se dé.
- **Vamos a invitar a empleados que ubiquen una actividad...** por ejemplo en las iglesias cercanas o en sus comunidades. Así empoderamos al voluntario a colaborar, porque el que propone es quien coordina la actividad. (Coordinadora de programa)

... en la nueva campaña queremos evitar que los proyectos se vuelvan rutinarios... implicar a los voluntarios a través de una oferta continua, responsable, solidaria, auténtica, medible... el voluntario tiene que sentir que él tiene interlocutores en este proyecto que cualquier necesidad que tenga de ayudar, él va a encontrar una respuesta en la Fundación. La nueva campaña te dice: Todos somos uno: Voluntarios Telefónica. (Directivo de Fundación Telefónica)



Parte 4

CONCLUSIONES

1 Parte 1

La actividad voluntaria y solidaria en el mundo se basa en su naturaleza universal. Es una de las formas en que los individuos se expresan y participan en su comunidad. *Acción voluntaria y Voluntariado en México* pretende ser un trabajo que refleje el alcance y los valores que sostienen esta actividad en sus dos modalidades: sea de manera directa o individual o de forma grupal y dirigida.

Las tres partes principales que comprenden este volumen están pensadas para dar una idea general, por un lado, de los conceptos de acción voluntaria y de voluntariado y lo que sucede en cuanto a esta actividad a nivel global. Por otro, describir y actualizar el estado del arte de las acciones voluntarias en México, tomando en cuenta su historia y contexto, además de la información que emana de los nuevos datos de medición que nos proporcionan fuentes como el INEGI, encuestas complementarias y el análisis de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria 2016. Finalmente se presenta un estudio de caso en el contexto del voluntariado corporativo, siendo que las actividades voluntarias dentro de las empresas mexicanas son un tema poco estudiado en el país.

La primera parte lleva a los lectores a un recorrido por distintas definiciones, conceptos y estudios que nos enseñan los avances en el entendimiento del fenómeno de las acciones solidarias y voluntarias y del voluntariado, tanto a nivel global como nacional. Estas acciones son consideradas claves para la construcción de la sociedad civil en todo el orbe, porque coadyuvan a la reconstrucción del tejido social y contribuyen al desarrollo de las comunidades que dicen servir. Esta parte del trabajo posiciona a la acción voluntaria como un agente de cambio social que participa en la sociedad dentro de temáticas diversas: pobreza, salud, medio ambiente, derechos humanos y cultura, por mencionar las más preponderantes. Se presentan las definiciones de sociedad civil, Tercer sector y las de las instituciones sin fines de lucro, así como las de acción voluntaria en sus distintas expresiones, además de las teorías principales que las sustentan.

Las diferencias entre acción voluntaria y voluntariado son estudiadas a profundidad y descritas para proporcionar una mayor claridad y precisión al fenómeno solidario y voluntario. Este recorrido conceptual es importante porque se tomó especial cuidado en resaltar las diferencias que existen entre las acciones voluntarias y solidarias y el voluntariado dentro de las dos modalidades que presentan Naciones Unidas y la OIT: dirigidas u organizadas y no dirigidas o directas. Puede decirse que es posible observar un Tercer sector en evolución, en el que cabe todo tipo de acción voluntaria y solidaria. Una de las conclusiones de esta sección apunta a que todavía habrá que recurrir a nuevas investigaciones para validar y exhibir lo que se describe un mundo “vibrante” de participación voluntaria y solidaria, que se encuentra más allá de las organizaciones civiles estructuradas (Butcher & Einolf, 2016).

Para dar cuenta de lo que ocurre en un país como México, fue necesario colocarlo primero, dentro de un contexto global, para posteriormente enfocar un lente hacia sus actividades voluntarias. Este panorama global se presenta de lleno y en un segundo aliento, se recorren los antecedentes históricos mexicanos para establecer un contexto base. La historia y la cultura de un país cuentan mucho porque forjan los valores de una nación e influyen

en los modos de actuar de la población (Harrison & Huntington, 2000). Así, los valores que cada país profesa se revelan en su diario vivir y actuar (Inglehart y Basáñez, 2003). La historia de una nación tiene mucho que ver en cómo se establecen las costumbres, y fomentan un esquema de actuación institucional y social. En el caso mexicano este recorrido empieza desde antes de la Colonia, en las costumbres de participación y educación. En el periodo colonial, las formas de actuación se rigen desde las figuras autoritarias que predominan: La Iglesia y la corona. Esto marca una forma de ejercer el poder, mismo que se hereda a las instituciones que se forman posteriormente durante la época de Independencia y el Porfiriato. En el periodo del Estado liberal, el autoritarismo y las estructuras verticales se suceden en el Estado, mismo que toma las riendas en la política social y económica, dando poco espacio a organizaciones sociales independientes.

El papel de la sociedad civil organizada está presente en todos los momentos de la historia del país y surge con mayor fuerza a partir del sismo de 1985. En la promulgación en el 2004 de la *Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil* culmina un esfuerzo de la misma sociedad civil a ser tomada en cuenta en la mesa de las decisiones del país. También, se muestran los datos actualizados a la fecha, en donde las osc mexicanas –al parecer– se encuentran en un periodo de consolidación y crecimiento, el sector de las ISFL representa 3% del PIB (INEGI, 2014).

2 Parte 2

En la segunda parte de nuestras conclusiones es preciso decir que la ENSAV 2016 fue aplicada en febrero del 2016. Esta sección trata el análisis de los resultados de esta encuesta. También se hace un análisis del contexto de esta acción presentando algunos ejemplos de acciones voluntarias comunes que se llevan a cabo en nuestro país (Verduzco, 2003). Se entrevistaron a 1 600 personas de 15 años y más, de ambos sexos en cinco regiones del país: norte, cen-

tro, occidente, zona metropolitana de la Ciudad de México y sur. La muestra fue multietápica, estratificada y es estadísticamente válida para todo el país, por ello es que podemos decir que los mexicanos reportan que en los 12 meses anteriores a que fue aplicada la ENSAV participaron en un 83%, porcentaje que equivale, si se traduce a número de individuos, a 74 119 320 personas de 15 años y más. Se trata de la mayoría de la población adulta mexicana.

En las conclusiones solamente repetiremos algunos de las estadísticas que emanan de la encuesta y utilizaremos algunos de estos números para enfatizar las horas que los mexicanos trabajaron de manera voluntaria: 323 horas que reducidas a jornadas de 8 horas nos dan el valor económico que se les atribuye. Para hacer estos cálculos se utilizó el salario mínimo como referencia, se presentan números por dos y tres salarios mínimos, en donde dos salarios mínimos equivalen a 437 154 266 973 millones de pesos.

En comparación con anteriores encuestas, sobre todo la del 2005, es posible ver una tendencia hacia hacer menos trabajo voluntario dentro de las iglesias (lo que aquí se ha llamado lo religioso) y se enfoca más el trabajo voluntario hacia las escuelas, con acciones distintas como cuidar la entrada a la escuela o asistir en las reparaciones al inmueble. En tercer lugar, queda la atención de las acciones voluntarias al barrio o comunidad, en donde muchas veces no son suficientes los aportes de los gobiernos municipales para hacer cambios hacia el interior de las comunidades. Estas acciones correspondieron a un poco más de 15%. Si se sumaran las acciones que se hacen para la salud y el cuidado de niños, llegamos casi a esa misma proporción.

Es importante recalcar que en la encuesta siempre se contestaron preguntas de actividades que se realizan fuera de la familia y que esto indica que además de ayudar en la familia, los mexicanos apoyan y participan en sus comunidades y barrios en todo tipo de tareas. También es de notarse que dos terceras partes (61%) de los mayores de 15 años, realizaron, en el año anterior a la encuesta, un promedio de 2 o más acciones distintas a favor de los demás.

Otro punto importante es la formalidad de las acciones voluntarias y la constitución de grupos de voluntarios o voluntariados en

México. Es importante distinguir entre el trabajo voluntario individual y pertenecer a un grupo de ayuda o servicio a los demás. Las preguntas se hicieron refiriéndose a su participación en un lugar con local (oficina, salón, auditorio, templo, etcétera.), 45% de las personas que son voluntarios dijo participar en un lugar con estas características. 29 % participa “por su cuenta” –de manera individual–, 1% en otros entornos y 25% en algún grupo informal de amigos o conocidos. Es interesante observar que casi la mitad de los que son voluntarios participan en algún tipo de institución en grupos organizados y el 55% lo hace de una manera más informal. Desde la primera ENSAV en el 2005 la mayoría correspondía a la participación “informal”: 44% en grupos organizados, 32% de manera individual y 24% con algún grupo informal. Los cambios en 11 años no son tan significativos en porcentajes, pero como más gente participa, en número de personas sí existen algunas diferencias.

Esta parte de nuestro estudio también reflexiona sobre algunos comparativos con otros países como Alemania, Francia y Estados Unidos de América. Lo importante para anotar dentro de nuestras conclusiones es que pareciera ser esencial comprender –con los números aquí presentados y con los ejemplos de otras naciones– que cada país tiene un contexto, cultura y circunstancia económica y social diferente que debe ser considerada cuando se hacen indagaciones sobre cuestiones participativas. Además, de que las personas cooperan, ayudan y participan voluntariamente de maneras iguales, pues regalan su tiempo a una causa fuera de su familia y sin recibir remuneración por ello, sin embargo, será clave entrever en futuras investigaciones sus motivaciones y necesidades, además de contabilizar las horas que trabajan de manera voluntaria y lo que ello representa en la economía de un país.

3 Parte 3

Los escasos estudios que se conocen sobre el tema de voluntario corporativo en México llevaron a estudiar más a fondo las acciones voluntarias dentro de un esquema empresarial, que es el lugar en

donde se establecen. De esta manera, es posible avanzar en el conocimiento de nuevas formas de actuación de participación social. Asimismo, la intención de este trabajo es presentar el abanico de posibilidades de participación voluntaria que puede presentarse desde la empresa para alentar a aquellas empresas que tengan interés en establecer programas de esta forma de acción voluntaria.

El impacto de la acción voluntaria dentro de la empresa, entendida como vc, es la misma que cualquier otra acción de voluntariado, no es que exista un diferencial en si es o no corporativo. Los principios de universalidad son los mismos, así como también lo es su base teórica. El vc, conceptualmente, entra en la gama de acciones dirigidas y organizadas y cada empresa elige la forma de hacerlo según sus alianzas con organizaciones civiles, y según las necesidades que haya identificado en la comunidad con la que se relaciona.

Como una conclusión de la presente sección –que revisa numerosos estudios realizados a nivel internacional– es que se demuestra que cuando existe el vc dentro de una empresa, los empleados desarrollan sus competencias de trabajo en equipo y su empatía (Moreno, 2013). Los colaboradores dentro de las empresas también se sensibilizan hacia los demás, al conocer las distintas problemáticas que existen en el entorno en donde se lleva a cabo la actividad. Finalmente, las investigaciones estudiadas indican que la experiencia que viven los empleados de una corporación, al realizar acciones voluntarias, los lleva a reflexionar y abrirse más a repetir experiencias de este mismo tipo, tanto dentro como fuera de su horario de trabajo.

Nuevamente, el contexto se recrea en las experiencias globales y en las reflexiones de algunos estudios internacionales en donde es posible observar que las empresas de mayor tamaño alrededor del mundo son las que comienzan con iniciativas globales de voluntariado corporativo, mismas que han permeado dentro de los países en donde las empresas multinacionales tienen sucursales (Allen, 2011). Sin embargo, por lo que podemos observar en países de América Latina, es interesante su liderazgo –en la implementación a todos los niveles– de las prácticas gene-

rales de RSE que están generando interés en el voluntariado corporativo en todo tipo de empresas. El vc se practica desde las fundaciones empresariales y en muchas ocasiones, si no existe una fundación, desde la dirección de RH de la empresa. Para el caso de México puede observarse, asimismo, que muchas empresas han creado recientemente sus fundaciones (Villar *et al.*, 2014). Desde el análisis de una encuesta a nivel nacional, la ENSAV 2016, es posible observar que el vc en México es realizado solamente por el 2.3% de los encuestados. Esto nos indica que todavía hay un largo camino por recorrer para que en todas las empresas del país se generen estas prácticas corporativas.

Para ello se elabora, en esta parte de la investigación, un estudio de caso de vc en donde se eligió el programa de *Voluntarios Telefónica México*, que no solamente revela la estructura organizativa y los esquemas de participación de una empresa en particular, sino que por medio de los comentarios de sus actores principales: directivos, colaboradores, organizaciones sociales aliadas y beneficiarios –distribuidos en todo el estudio de caso– es posible observar sus procesos, sus avances, sus retos y sus miras al futuro. Finalmente, las experiencias vividas por todos los involucrados en el programa de vc de la *Fundación Telefónica* revelan un sentir solidario de los mexicanos hacia las necesidades más urgentes de la comunidad. Otra conclusión importante para esta sección que vale la pena resaltar, es que el estudio de caso nos señala la importancia no sólo de la práctica voluntaria de sus colaboradores, sino que resulta clave la participación de sus líderes en este proceso para obtener el mayor éxito del vc, se sugiere que ése sea el camino a seguir para los años venideros. Para el futuro se han planeado una serie de cambios en el programa de Voluntarios Telefónica México, para que los colaboradores en las operaciones de Grupo Telefónica de todos los niveles e intereses puedan participar.

Cada día es más evidente que si desean lograrse alrededor del mundo los cambios sociales esenciales para estimular y encontrar una mejor convivencia y un desarrollo sustentable, todos necesitamos participar en ellos. Tanto los gobiernos como la sociedad civil requieren de mecanismos para que esto suceda. La acción volun-

taria en todas sus modalidades es uno de estos mecanismos. No es que el voluntariado garantice una mejor ciudadanía. Se puede ser un ciudadano sin ser voluntario y viceversa. Sin embargo, las acciones voluntarias son capaces de crear algunos de los puentes de entendimiento y esfuerzo común necesarios para el progreso, el desarrollo y la paz. Por ello, aquí se demuestra que vale la pena hacer el esfuerzo. Terminamos nuestras conclusiones con una reflexión desde Naciones Unidas:

El voluntariado es una expresión de la participación del individuo en la comunidad a la que pertenece. La participación, la confianza, la solidaridad y la reciprocidad son valores basados en la comprensión compartida y en un sentimiento de deber común, que se refuerzan mutuamente y ocupan un lugar central en las esferas de la gobernanza y la buena ciudadanía. El voluntariado no es una reliquia nostálgica del pasado. Es nuestra primera línea de defensa contra la atomización social en un mundo en vías de globalización. Hoy, puede que mucho más que nunca, el hecho de compartir y preocuparse por los demás es una necesidad, no un acto de caridad

Programa VNU (noviembre 2000).

Referencias bibliográficas

Parte 1

- Aguayo, S. y Tarrés Ma. L., (1995). *Las Organizaciones No Gubernamentales y la democracia en México*. México: El Colegio de México.
- Alcalá Consultores Asociados, (2002). *Segundo Informe de Avance Subcomponente "Generación de Conocimientos sobre situación del Voluntariado en Chile y en el exterior"*. División de Organizaciones Sociales: B.I.D.
- Alducin, E., (1989, 1991, 1993). *Los valores de los mexicanos*, tomos I, II y III, México: Fondo Cultural Banamex.
- AMEVAC, Alduncin y Asociados, (2003). "El voluntariado en el valle de México". *Este País*: México, octubre.
- Arredondo, V., (1996). *Hacia una nueva cultura ciudadana en México*. México: UIA, FAPRODE, FAM.
- , (1997). *Naturaleza, desarrollo y tipología de la sociedad civil organizada, sociedad civil, análisis y debates*. Núm. 1, vol. II, México: DEMOS, FAM, IAPS, pp. 165-185.
- Avritzer, L., (1999). "El nuevo asociacionismo latinoamericano y sus formas públicas: propuestas para un diseño institucional", en: A.J. Olvera (Coord.) *La Sociedad Civil, de la Teoría a la Realidad*, México: El Colegio de México.

- Basáñez, M. y Butcher, J., (2005). "Mitos y realidades de la participación ciudadana solidaria en México: reflexiones para la investigación" en *Fortalecimiento de la Sociedad Civil en México: ¿avance o retroceso?. V Seminario de Investigación sobre el Tercer Sector en México*, México: Cemefi/UIA, 18 y 19 de octubre de 2005.
- , (2007). "Trabajo voluntario en México: mitos y realidades". *Este País*, núm. 200, noviembre, México.
- Becerra, T. y Berlanga, R., (2003). *Voluntariado en México: una nueva visión*. México: Noriega.
- Bobbio, N., Matteucci, N. y Bianhauco, P., (1995). *Diccionario de política*, vol. II. México: Siglo XXI.
- Bechtloff, D., (1996). *Las cofradías en Michoacán en la época de la colonia. La religión y su relación política y económica en una sociedad intercultural*. México: El Colegio de Michoacán – El Colegio Mexiquense.
- Butcher, J., (1999). "La solidaridad organizada: El voluntariado social como agente de cambio social" en *México, Sociedad Civil, Análisis y Debates*, núm. 9, vol. III, México: DEMOS, FAM, IAPS, pp. 51-80.
- , (2002). (Working Paper) V ISTR Cape Town Conference. *A New Perspective in Voluntarism and Citizen Participation in Mexico: Recreating Civil Society/Government Relationships*. En: <http://www.istr.org/conferences/capetown/volume/index.html>
- , (2003a). "Hacia una Conceptualización del Servicio Voluntario en México", ponencia presentada en el *III Seminario Anual del Tercer Sector*, 24 y 25 de septiembre, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.
- , (2004). (Working Paper). VI ISTR Toronto Conference. *Building Citizenship and Voluntary Participation in Mexico: Social and Economic Implications from a National Study*. En: <http://www.istr.org/conferences/toronto/workingpapers/index.html>
- , Ed. (2008). *México solidario: participación ciudadana y vo-*

- luntariado*: Limusa/Cemefi. English version: *Mexican Solidarity: Citizen Participation and Volunteering* (2010). New York: Springer.
- , (2010). Mexican Solidarity: Findings from a National Study. *Voluntas*. 21: 137-161.
- Butcher García-Colín, J., (2013). Coord. *Generosidad en México: fuentes, cauces y destinos*. México: Porrúa.
- Butcher, J. y Balian, B., (2016). Latin America and the Caribbean Revisited: Pathways for Research, *Voluntas* 27: 1 pp. 1-18. DOI 10.1007/s11266-015-9659-y
- Butcher, J. y Einolf C., (2016). Eds. *Perspectives in Volunteering: Voices from the South*, New York: Springer.
- Butcher, J. y Serna, Ma. G. coords., (2006). *El Tercer sector en México: perspectivas de investigación*. México: Cemefi/ Instituto Mora.
- Brown, E., (1999). Assessing the Value of Volunteer Activity, *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, vol., 28, number 1, USA Sage: March, pp. 5-17.
- Cadena, J., (2004). Coord. *Las Organizaciones Civiles Mexicanas Hoy*. México: CIICH, UNAM.
- Casasola, G., (1974). *La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia social*, México: PNPV, Patronato Nacional de Promotores Voluntarios.
- Cemefi, (2005). *Manual de disposiciones legales y fiscales de las organizaciones de la sociedad civil en México*. México: Cemefi.
- Center of Civil Society Studies. University of Johns Hopkins. *Volunteer Measurement Project*. www.ccss.jhu.edu
- Chinman, M. y Wandersman A., (1999). The Benefits and Costs of Volunteering in Community Organizations: Review and Practical Implications (Research Note), *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 28, number 1, USA: Sage, March, pp. 46-64.
- CIVICUS/CSI, (2008-2011). Bridging the gaps: Citizens, organizations and dissasociation. csi Summary Report: <https://www.civicus.org/downloads/Bridging%20the%20Gaps%20-%20Citizens%20%20Organizations%20and%20Dissasociation.pdf>.

- Centro de Documentación e Investigación de Organizaciones Civiles, CEDIOC, (2003). México: UAM, Iztapalapa.
- Cortina, A., (2001). *La real Gana: ética del Voluntariado*, en: http://www.iyv2001.org/infobase/articles/la_real_gana_Etica_del_Voluntariado_ESP.pdf
- Corporation for National and Community Service, USA: *Volunteering in America: State Trends and Rankings* en: <http://www.nationalservice.gov/about/volunteering/index.asp>
- Definición de una agenda fiscal para el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil.* (2007). México: Incide Social, A.C., ITAM, ICNL, Cemefi.
- Dekker, P. y Halman, L., (2003). Eds. *The Values of Volunteering*, New York: KluwerAcademic/Plenum Publishers.
- Donativos privados (2006). *Una aproximación a la contribución ciudadana para las causas sociales.* México: INCIDE/ITAM.
- El Voluntariado en Uruguay* (2001). En http://www.iyv/iyv_span/research/statistic/VOL_URUGUAY.htm
- Encuesta Nacional de Filantropía. ENAFI. (2004): ITAM <http://www.filantropia.itam.mx>
- Encuesta Mundial de Valores. EMV. (2010).
- Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo. ENUT: INEGI, México (2002,2008). www.inegi.org.mx
- Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. ENOE: INEGI, México (2011). www.inegi.org.mx
- Encuesta Nacional sobre Ingreso y Gasto de los Hogares. ENIGH: INEGI, México (2009). www.inegi.org.mx
- ENCUP (2001, 2003, 2005). Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas. www.segob.gob.mx
- Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo. ENUT: INEGI, México (2002). www.inegi.org.mx
- Fowler, A., (1998). Whither the Third Sector? A Response to Stelle James. *Voluntas*, 9(3), Plenum Press, pp. 201-209.
- Gallup, (2000). Estudio Sobre Trabajo Voluntario en Argentina.
- Giving and Volunteering in the United States, (1996) (2001): INDEPENDENT SECTOR en: info@IndependentSector.org , www.IndependentSector.org

- Goulborne, M. y Embuldeniya D., (2002). *Assigning Economic Value to Volunteer Activity*. Research program. Canadian Centre for Philanthropy at: ccpresearch@ccp.ca, www.ccp.ca, www.nonprofitscan.ca
- Govaart, M-M., van Daal, H. J., Münz, A., Keesom, J., Eds., (2001). *Volunteering Worldwide*. The Netherlands: Netherlands Institute of Care and Welfare.
- Gutiérrez, A., (2001). Sociología y ética del voluntariado: Marco Teórico, *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*. España, pp.71-86.
- Handbook of Non Profit Institutions on the System of National Accounts Accessed from: <http://www.jhu.edu/ccss/unhandbook/findings.html>
- Hodgkinson, V., (2001). "The Roles and Contributions of Volunteers Globally: Passing on the tradition to future generations", en: *Truby King Lecture for the Plunkett Society*, May 15, 2001. Center for the Study of Voluntary organizations y Service: Washington D.C.
- Hustinx, L., y Lammertyn, F., (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective, *Voluntas*, vol. 14: 2, pp. 167-187.
- INDEPENDENT SECTOR y Voluntarios de las Naciones Unidas, (2001). *La Medición del Servicio Voluntario: Una guía práctica*.
- Informe sobre el Estado de Voluntariado en el mundo 2011. VNU, PNUD, Naciones Unidas: Bonn.
- Informe sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo 2015. VNU, PNUD, Naciones Unidas: Bonn.
- Instituto Nacional de Geografía y Estadística, (2008). *Cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México*, México. www.inegi.org
- , (2012). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México. 2008-2010*, México. www.inegi.org
- , (2014). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México. CSIS-FLM. Año base 2008*.

- Resultados de la Encuesta 2014*, México. www.inegi.org
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biblioteca/ficha.aspx?upc=702825084769>
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/isfl/> (datos generales)
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/isfl.aspx?c=33606> (monografías, resultados de la encuesta y metodología)
- Inglehart, R., et al., (2004). *Human Beliefs and Values: 2000 World Values Survey*. México: Siglo XXI.
- Investigator, (2005). *Placing a Value on Volunteer Time*, Volume 2, Issue 1, Fall. RKG Center for Philanthropy and Community Service. UT, Austin. <http://www.rkgcenter.org/investigator/> or at <http://www.serviceleader.org/investigator/>
- Jerez, A., (1997). Coord. *¿Trabajo Voluntario o Participación? Elementos para una Sociología del Tercer Sector*. Madrid: Tecnos.
- Layton, M., (2006). ¿Cómo se paga el Capital Social?, *Foreign Affairs en Español*, vol. 6, núm. 2, pp. 163-172.
- Layton, M. y Moreno, A., (2010). *Filantropía y sociedad civil en México: Análisis de los resultados de la ENAFI 2005-2008*. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México/ Miguel Ángel Porrúa.
- Manual de Formación de voluntarios. Cultura de la solidaridad y el voluntariado, (2002) http://www.crefes.net/formacion/mediaticos/descargas/asb/manual_voluntarios.pdf
- Manual de Formación de Voluntarios, (2002) en: http://www.iyv/iyv_span/research/statistic/Manual%20del%20%20Voluntario.pdf
- Manual on the Measurements of Volunteer Work., (2010). Johns Hopkins University and International Labor Organization, ILO.
- Marina, S., (2002). Las sociedades de San Vicente de Paul en *Revista, Giving and Volunteering in the Americas*. Harvard Review of Latin America. Spring.
- Méndez, J., (1997). El Tercer sector y las organizaciones civiles en México: Evolución reciente y perspectivas en *Sociedad Civil, Análisis y Debates*, núm. 1, vol. II.
- , Coord., (1998). *Organizaciones Civiles y Políticas Públicas en*

- México y Centroamérica*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Moreno, A., (2005). *Nuestros Valores: Los Mexicanos en México y en Estados Unidos al Inicio del Siglo XXI*. México: Banamex.
- Olvera, A., (1999). Los Modos de la Recuperación Contemporánea de la Idea de Sociedad Civil, en: A.J. Olvera, Coord., *La Sociedad Civil de la Teoría a la Realidad*, México: El Colegio de México.
- , (2004). Representaciones e ideologías de los organismos civiles en México: crítica de la selectividad y rescate del sentido de la idea de sociedad civil en: Cadena Roa, J. (coord.) *Las Organizaciones Civiles Mexicanas Hoy*, México: UNAM, CIIICH.
- , (2004). Civil Society in Mexico at Century's End, en: Kevin J. Middlebrook. *Dilemmas of Political Change in Mexico*. Institute of Latin American Studies, London.
- ONU, (2000). El papel del Voluntariado en la promoción del Desarrollo Social, Consejo Económico y Social, en: http://www.iyv.org/iyv_span/policy/unitednations/csd_document/csd_document_htm/csd_document_span.htm
- , (2003). *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de Cuentas Nacionales*, Publicaciones de las Naciones Unidas, Nueva York.
- , Asamblea General, (2005). Sexagésimo periodo de sesiones. Tema 64 del programa provisional. *Seguimiento de la observancia del Año Internacional de los Voluntarios*. Julio 18, 2005. Versión en Español.
- , (2011). *About the United Nations Volunteers programme and the State of the World's Volunteerism Report*, United Nations Volunteers programme, consultado en: www.unvolunteers.org/SWVR2011
- , (2015). Resolución 67/138. Integración del voluntariado en el próximo decenio. NY.
- Plan Nacional de Desarrollo, (2013-2018). Poder Ejecutivo Federal, Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México.
- Portocarrero, F., Sanborn, C., Millán, A., Loveday, J., (2002). *Voluntarios, donantes y ciudadanos en el Perú: reflexiones a partir de una encuesta*. Perú: Universidad de Pacífico.

- Portocarrero, F., Sanborn, C., Cueva, H., Millán, A., (2002). *Más allá del Individualismo: El Tercer Sector en Perú*. Perú: Universidad del Pacífico y The Johns Hopkins University, Institute for Policy Studies, Center for Civil Society Studies.
- Portocarrero, F. y Sanborn, C., (2003). Eds. *De la Caridad a la Solidaridad: Filantropía y Voluntariado en el Perú*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Putnam, R., (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon y Schuster.
- Putnam, R. y Feldstein, L., (2003). *Better Together: Restoring the American Community*, New York: Simon y Shuster.
- Reygadas, R., (1998). *Abriendo Veredas, Iniciativas Públicas y Sociales de las Redes de Organizaciones Civiles*. México: Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia.
- Rojas, G. (2002). *Organizaciones de Voluntariado y Teoría de Sistemas* Programa Interdisciplinario de Estudios Asociativos PRO-ASOCIA y Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales.
- Salamon, L., et al., (2012). *The Mexican Nonprofit Sector in Comparative Context: The Johns Hopkins University Center for Civil Society Studies (JHU/CCSS) y The Mexican Center for Philanthropy (Cemefi)*.
- Salamon, L. et al., (2016). "Closing the Gap? New Perspectives on Volunteering North and South" en Butcher, J. y Einolf, C. Eds. *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*. New York : Springer. pp. 29-51
- Salamon, L. y Anheier, H., (1996). *The Emerging Sector*, Baltimore: The Johns Hopkins University, Institute for Policy Studies. Civil Society Center.
- Salamon, L. y Anheier, H., et al., (1999). *Nuevo Estudio del Sector Emergente: Resumen*. Proyecto de Estudio Comparativo del Sector No Lucrativo de la Universidad de John Hopkins (Fase II). Baltimore: Instituto de Estudios Políticos. Centro de Estudios sobre la Sociedad Civil.
- Salamon, L., y Sokolowski, W., (2001). "Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence From 24 Countries". *Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector*

- Project*, no. 40. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Salamon, L. y Sokolowski, W., (2003). "Institutional Roots of Volunteering" in Dekker, P. y Halman L. Eds. *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives*, New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- San Juan Victoria, C., (1999). "Tendencias de la sociedad civil en México: La puja del poder y la sociedad a fin de siglo", en: A.J. Olvera. Coord. *La Sociedad Civil: de la Teoría a la Realidad*. México: El Colegio de México.
- Schervish, P., (1993). "The dependent variable of the independent sector: the definition and measurement of giving and volunteering", *Voluntas*, 4: 2, pp. 223-232.
- SEDESOL, (2004a): *Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil*. DOF, 9 de febrero. <http://www.corresponsabilidad.gob.mx/recursos/pdf/Leydefomentoaoosc.pdf>
- SEDESOL, (2004b): *Reglamento interno del Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil*. DOF, primera sección, 7 de junio.
- SEGOB, (2015): *Reporte sobre el involucramiento y participación de la sociedad civil en el quehacer de la Administración Pública Federal 2015*. <http://www.corresponsabilidad.gob.mx/?p=482bd57ea95bb42cc15c82d63af42ea9&idContenido=26y>
- Serna, G., (2008). "¿Cómo llegar a ser voluntario?" en Butcher, J. *México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado*. México: IImusa. pp.103-145.
- Serna Ma. G. y Monsiváis, A., (2006). "Investigar el 'Tercer Sector'" en Butcher, J. y Ma. G. Serna, Coord. *El Tercer Sector en México: Perspectivas de Investigación*, México: Cemefi /Instituto Mora.
- Serna Ma. G. Coord. *El Tercer sector en México: perspectivas de investigación*. 2ª. Ed. México: Cemefi e Instituto Mora.
- Somuano, F., (2014). *Informe país sobre la calidad de la ciudadanía en México*. México: IFE y El Colegio de México, p 62.

- Smith, M., (1989). "Taking Volunteerism into the 21st Century: Some Conclusions of the American Red Cross Volunteer Study 2000". *The Journal of Volunteer Administration*, vol. III, núm. 1. Fall. Boulder, Colorado, pp. 3-10.
- Smithson, M., Amato, P.R. y Pearce, P., (1983). *Dimensions of Helping Behaviour* (The International Series in Experimental Social Psychology). USA: Pergamon Press, Inc.
- Statistics Canada, The Daily, June 5, 2006. Canada Survey of Giving, Volunteering and Participating, 2004. en: www.statcan.ca
- Swilling, M. y Russell, B., (2002). *The Size and Scope of the Non-profit Sector in South Africa*. South Africa: PyDM., University of the Witwatersrand y CCS, University of Natal.
- Tapia, M. y Robles, G., (2006). *Retos institucionales del marco legal y financiamiento a las organizaciones de la sociedad civil*. México: Alternativas y Capacidades.
- Tarrés, M. L., (1998). "De la identidad al espacio público: las organizaciones no gubernamentales de mujeres en México" en J.L. Méndez Coord. *Organizaciones Civiles y Políticas Públicas en México y Centroamérica*, México: Miguel Angel Porrúa.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo Rol del Voluntariado Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Tomassini, L., (2000). "El giro Cultural de Nuestro Tiempo" en *Capital Social y Cultura: Claves Estratégicas para el Desarrollo*. Kilsberg, B. y Tomassini, L. Compiladores, Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Thompson, A. y Toro O., (1999). "El voluntariado social en América Latina: tendencias, influencias, espacios y lecciones aprendidas", en *Sociedad Civil, Análisis y Debates*, núm. 9, vol. III. México: DEMOS, FAM, IAPS, pp. 27-49.
- Toqueville de A., (1945). *Democracia en América*, vol. II, libro V (1835). Versión traducida por Henry Reeve y publicada por Alfred A. Knopf, 1945).
- United Nations (un), (2010) The Millenium Development Goals Report 2010. New York, NY: UN.
- United Nations Volunteers, (1999). *Expert Working Group Meeting on Volunteering y Social Development*, New York, November 29-

- 30, 1999. En: http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev.htm
- United Nations Volunteers, (2004). 'Expanding the Reach of Volunteering', Press release, 15 June 2004. En: http://www.unv.org/infobase/news_releases/2004/04_06_15AR.htm, in April 2005.
- Valenzuela, R., (2003). "La noción de solidaridad" en Portocarrero, F., y Sanborn, C. (eds.) *De la Caridad a la Solidaridad: Filantropía y Voluntariado en el Perú*, Perú: Universidad del Pacífico, Centro de Investigación.
- Verduzco, G., (2003). *Organizaciones del Sector No Lucrativo: Visión de su Trayectoria en México*, México: Cemefi y Colmex.
- , (2006). "Dilemas de un encuentro difuso entre el sector no lucrativo y la economía social. Reflexiones a partir del caso de México", en Butcher, J. y Ma. G. Serna, Coord. *El Tercer Sector en México: Perspectivas de Investigación*, México: Cemefi / Instituto Mora, pp. 64-84.
- , (2008). "Las Acciones Solidarias en México". En J. Butcher (2008) Ed. *México Solidario: Participación ciudadana y voluntariado*: Limusa. pp. 57-101.
- , (2013). "Solidaridad y Acciones Voluntarias". En J. Butcher (2013) Coord. *Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos*, México: Porrúa. pp. 81-142.
- , (2016). "Solidarity and Volunteering; A View from Mexico" in Butcher, J. y Einolf C. Eds. *Perspectives in Volunteering: Voices from the South*, pp.195-211.
- Verduzco, G. List, R. y Salamon, L., (2001). *Perfil del Sector No Lucrativo en México*. México: Cemefi/ Johns Hopkins University. Institute for Policy Studies. Center for Civil Society.
- Villar, R., Butcher. J., Gandidni L. y Sordo, S., (2013). *Fundaciones Empresariales en México: Un estudio exploratorio*, México: CIESC/Cemefi.
- Voluntariados en Chile: lo plural y lo diverso* (2002). Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior. Secretaría de Gobierno de Chile: LOM Ediciones.

- Voluntarios de Naciones Unidas, 1999. *Voluntariado y Desarrollo social* http://www.voluntariotza.net/común/biblioteca/voluntariado_y_desarrollo_social_UNU.pdf
- Voluntariado y Desarrollo Social, 2001, en: http://www.iyv.org/iyv_span/research/soc_dev/socdev_full.htm
- Voluntarios de Naciones Unidas. (VNU) ODS Post-2015. <http://www.unv.org/en/what-we-do/mdgspost-2015/doc/achieving-the-global-goals.html>
- Young, I., (2000). *Inclusion and Democracy*, Oxford: Oxford University Press.
- Wilkison-Maposa, S., et al., (2006). The Poor Philanthropist, en: http://www.gsb.uct.ac.za/gsbwebb/userfiles/Poor_philanthropist_screen.pdf
- Ziccardi, A., (2004). Coord. *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local*, México : IIS/UNAM/COMECOS/Indesol.

Parte 2

- Bazin, C., Roger, S., Thierry, D., Malet, J., (2012). *La Situation du Benevolat en France en 2010*. La France Benevole Direction Générale Education et Culture (DG EAC) www.francebenevolat.org/
- Bureau of Labor Statistics, "Economic Release", (2013). *Volunteering in the United States, 2012*: Washington, D.C.
- Butcher, J., (2008) (Editora). *México solidario. Participación ciudadana y voluntariado*, México: ITESM, Cemefi, Instituto Mora, Limusa.
- Federal Ministry for Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth (2009). *German Survey on Volunteering (1999, 2004, 2009)*: (<http://www.dza.de/en/research/fws.html>)
- International Organization for Labour (IOL) (2011). *Manual on the Measurement of Volunteer Work* (with a list of collaborators), Geneva, Switzerland.
- Putnam, Robert D., (1993). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*, Princeton, New Jersey: Princeton University.

- Salamon, L., Anheir, H., List, R., Toepler, S., Sokolowski, W. y colaboradores, (2001). *La Sociedad Global. Las dimensiones del sector no lucrativo*. Bilbao: Fundación BBV.
- Statistics Canada, (2010), “*Canada Survey of Giving, Volunteering and Participating*”. (www.volunteer.ca/content/fast-facts)
- US Labor Statistics, (2011), Current Population Survey/volunteering.
- Verduzco Igartúa Gustavo, (2008). “*Las acciones solidarias en México (Análisis de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria)*”, en J. Butcher (editora) *México Solidario. Participación ciudadana y voluntariado*, México: ITESM, Cemefi, Instituto Mora, Limusa.
- , (2003). *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*. México: El Colegio de México-Centro Mexicano para la Filantropía.

Páginas de internet recomendadas

- Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action (ARNOVA) <http://arnova.org>
- Association for Volunteer Administration (AVA) <http://www.ava.org>
- Canadian Centre for Philanthropy www.nonprofitscan.ca
- Chile, Año Internacional del Voluntariado www.chilevoluntario.cl
- CIVICUS www.civicus.org
- Federación Catalana de Voluntariado Social-FCVS, en <http://www.fcvs.es.org>
- Foro Virtual de ONG de Acción Social y el Voluntariado en <http://www.voluntariado.net>
- Hacesfalta: México en <http://www.hacesfalta.org.mx>
- International Association for Volunteer Effort (IAVE) <http://www.iave.org>
- International Society for Third Sector Research (ISTR) <http://www.istr.org>
- Net Aid <http://www.netaid.org>
- Participación ciudadana en <http://www.participacionciudadana.cl>
- Plataforma Nacional para la Acción Voluntaria www.planavol.mx

Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria www.premioaccionvoluntaria.gob.mx

Red virtual de Voluntarios Reales <http://www.evolutarios.net>

The International Year of Volunteer. <http://www.iyv2001.org>

United Nations Information Technology Service <http://www.unites.org>

Voluntariado en <http://www.voluntariado.net>

Voluntary Sector Initiative www.vsi-isbc.ca

Parte 3

Advancing the Sustainable Development Goals through collaboration and effective employee volunteering on a global scale., (2016). Estados Unidos: IMPACT 2030.

Allen, K., Galiano, M. & S. Hayes, (2011). *Global companies volunteering globally*: International Association for Volunteer Effort.

Allen, K., (2012). *La gran carpa. Voluntariado corporativo en la era global*. Madrid, España: Fundación Telefónica y Ariel.

Allen, K. & Galiano, M., (2016). "Corporate Volunteering in the Global South". En Butcher J. & Einolf, C. Eds. *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*, New York: Springer. Ch. 5, pp. 99-114.

American Red Cross, (1989). "Volunteer 2000 Study, Taking Volunteerism into the 21st Century", en *Journal of Volunteer Administration*. Vol. III, num. 1, Boulder Colorado, Fall.

Boccalandro, B., (2009). *Mapping Success in Employee Volunteering*. The drivers of effectiveness for Employee Volunteering and Giving Programs and Fortune 500 Performance, Boston College Carroll School of Management, Center for Corporate Citizenship.

Boccalandro, B., (2010). *The End of Employee Volunteering: A Necessary Step to Substantive Employee Engagement in the Community*. Berlin: Centrum für Corporate Citizenship Deutschland.

Brown, E., (1999). *Assesing the Value of Volunteer Activity, Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, USA, March.

- Brown, K., (1983) Training Volunteers, The Trainer as a Teacher: A personal perspective. *Voluntary Action Leadership*, USA, Spring.
- Butcher, J., (1999). "La solidaridad organizada: el voluntariado como un agente de cambio social" en México: *Sociedad Civil, Análisis y Debates*, num. 9, vol. III, México.
- Butcher, J., (2016, en prensa). Coord. *Generosidad en México*. México: Porrúa.
- Carrillo, P., Vargas, S. & Tapia, M. (2009). *Diagnóstico sobre Filantropía Corporativa en México*. México: Alternativas y Capacidades.
- Cinco años sumando voluntades para transformar vidas* (2013). Lima, Perú: Voluntarios Telefónica Perú.
- Corporate Volunteerism: Innovative practices for the 21st Century*. (2001). USA: LBG Associates.
- Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo - IESE 23.
- Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo - IESE 24.
- Decálogo del voluntariado corporativo*. (2008). Valencia, España
- Denzin, N. & Lincoln, Y. Eds. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. USA: Sage.
- Deloitte, (2009). *Volunteer IMPACT Survey 2009: Executive Summary*.
- European Volunteer Centre (2009). *Developing Employee Volunteering: A joint venture between volunteer organisations and companies*. Strategies | Success Stories | Challenges.
- Fundación Telefónica. Voluntarios Telefónica <http://www.fundaciontelefonica.com/2015/11/20/voluntarios-telefonica-en-cifras/>
- Forum Empresa & Fundar (2010). *Voluntariado Corporativo en España y Latinoamérica: Rasgos comunes y distintivos*.
- Fundar (2009). *Conclusiones de la Asamblea General del Centro Europeo del Voluntariado*. Valencia.
- GHK, (2010). *Volunteering in the European Union*, GHK, London.
- Global Corporate Volunteer Council (2009). *El voluntariado en las*

- empresas globales: Primer Informe del Proyecto de Pesquisa del Consejo Global de Voluntariado Empresarial.*
- Global Coporate Volunteering Research Project (2011). The Executive Summary Report from GCVRP-from the Global Corporate Volunteer Council, a program of IAVE, The International Assocaition of Volunteer Effort, January. Disponible en: www.iave.org
- Global Coporate Volunteer Council (2015). Disponible en: www.pointsoflight.org
- Gómez, S., (2013). *Concepción y alcance del voluntariado corporativo*, Jornada sobre Voluntariado Corporativo, IESE Business School, Madrid.
- González, M., (2002). "Sociedad Civil y solidaria", en A. Bernal, *El voluntariado. Educación para la participación social*, Barcelona: Ariel Social.
- Guardia, R., Vallés, I., González, M., Fernández, D. & E. Serrano, (2006). *Guía para promover el voluntariado de la empresa*, Obra Social, Fundación "la Caixa", Barcelona.
- Guerra, Emilio, (2014). *Diez cosas que necesitas saber sobre el voluntariado en México*. Ciudad de México, México: Expok.
- Guía de indicadores para la medición del voluntariado corporativo.* (2016). Madrid, España: Voluntare, mas Business y Fundación Hazloposible.
- Haddock, M. y Devereux, P., (2015). *Documenting the Contribution of Volunteering to the SDGs*. Estrasburgo: Francia: International Forum for Volunteering in Development.
- Hills, G., (2012). "Agentes de cambio para lograr valor compartido", en M. Pérez, *Voluntariado Corporativo para el Desarrollo: co-DESPA*, pp. 53-60.
- IMPACT 2030 Regional Voice network: www.impact2030.com y network@impact2030.com
- Integrating volunteering in the next decade.* (2012) Resolución de la Asamblea General A/RES/67/138. Nueva York, Estados Unidos: Naciones Unidas.
- International Association for Volunteer Effort, IAVE, (2001). *Declaración Universal sobre el Voluntariado*. Holanda.

- Lemonche, P., (2012). *Voluntariado Corporativo: Un Puente de Colaboración entre la Empresa y la Sociedad* Madrid, España: Forética. Disponible en: www.foretica.org
- Medición de Impacto del programa Voluntarios Telefónica en España (2013), España: Fundación Telefónica/Universidad Pontificia de Comillas.
- Moreno, C., (2013). El Voluntariado desde la empresa. *Cuadernos de la Catedra "la Caixa" de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo*: IESE Business School, Universidad de Navarra. No. 20, septiembre.
- Observatorio del Tercer Sector (2006).
- Observatorio del Tercer Sector (2009). Manual de Gestión del Voluntariado, Obra Social, Fundación "la Caixa", Barcelona.
- Observatorio de Voluntariado Corporativo (2009). Informe Voluntariado Corporativo en España 2009.
- Observatorio de Voluntariado Corporativo (2010). Informe Voluntariado Corporativo en España 2010.
- Observatorio de Voluntariado Corporativo (2015). Informe Voluntariado Corporativo España 2015.
- Ottonnes, M. B. et al., (2006). *Programa Voluntarios Telefónica: capacitación para la acción social sustentable*. Buenos Aires, Argentina: Voluntarios Telefónica Argentina.
- Porter, M. E. & M. R., Kramer, (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business review, enero-febrero, 2011.
- Proyecto de competencias asociadas al desarrollo de acciones de voluntariado corporativo, (2012). Valencia, España: Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana.
- Salamon, L., Haddock, M. & Sokolowski, W., (2016). Closing the Gap? New Perspectives on Volunteering North and South. En Butcher J. & Einolf, C. Eds. *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*, New York: Springer. Ch, 2.
- Schwartz H., y Jacobs, J., (1984). *Sociología Cualitativa: Método para la reconstrucción de la realidad*. México: Trillas.
- Sustainable Insight: Unlocking the Value of Social Investment. (2014). Suiza: KPMG. Disponible en: Kpmg.com/sustainability

- Villar, R., Butcher, J., Gandidni, L. y Sordo, S., (2014). *Fundaciones Empresariales en México: un estudio exploratorio*. México: CIESC-Cemefi.
- Vizza, C., Allen, K. & Keller, S., (1986). *A New Competitive Edge: Volunteers from the workplace*. Washington, D.C.: VOLUNTEER: The National Center.
- Voluntare, (2012). *Voluntariado Corporativo en España y América Latina: percepciones empresa*: ENL, Voluntare.
- Voluntariado corporativo*. (Sin fecha). Madrid, España: Ágora Social.
- Voluntariado corporativo en Iberoamérica: Informe 2015*. (2015). Madrid, España: Observatorio de Voluntariado Corporativo.
- Voluntariados en Chile: lo plural y lo diverso*, (2002). Sistematización de antecedentes generales en Chile y el exterior. Secretaría de Gobierno de Chile: LOM Ediciones.
- Voluntad para transformar: Una gestión innovadora, integrada y global*. (2015). Venezuela: Voluntarios Telefónica Venezuela.
- Voluntarios Telefónica México. Disponible en: <https://voluntarios.telefonica.com/mx>

Bibliografía complementaria

- Acción Empresarial, (2004). *Voluntariado Corporativo: Guía práctica para empresas*. Santiago de Chile.
- Argandoña, A., (2012). *¿Qué es y qué no es la responsabilidad social?* Occasional Paper OP-199, abril.
- Allen, Kenn, (2003). "The social case for corporate volunteering", *Australian Journal on Volunteering*, vol. 8, no. 1.
- Arenas, Daniel et al., (2009). *Relaciones empresariales con comunidades locales y ONG: Comunicación, diálogo y participación*. Barcelona: ESADE.
- Carvalho, A. & M. Sampaio, (2013). Identifying Key Factors in Volunteer Programme Success - Evidence from Five Portuguese Cases, *Corporate Social Responsibility e Journal*, 2 (66).
- Comunidad de Madrid, (2008). *Voluntariado apoyado por la empresa: Guía para entidades de acción social*. Dirección Gene-

- ral del Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid.
- Cooperación Internacional y Fundación Antena, 3 (2010). Dossier de la III Edición del Día Voluntario de las Empresas. Madrid, Valencia y Zaragoza.
- Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España. Madrid. Valor, C., (coord.) (2010). *Relaciones con la sociedad. Colección Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa*, UNED-UJI. A Coruña: Netbiblo.
- Drever, E., (2010). 2008-09 Citizenship Survey: Volunteering and Charitable Giving Topic Report: Department of Communities and Local Government, London.
- Fryar, A., Jackson, R. y Dyer, F., (2007). *Turn Your Organisation Into A Volunteer Magnet*. 2nd edition. Ed. Fryar, Jackson & Dyer.
- Fundación Adecco, (2010). La ONG que yo quiero. Resumen ejecutivo del II Estudio “La ONG que yo quiero”. Madrid.
- Fundación Compromiso, (2009). Manual de Voluntariado Corporativo. Buenos Aires.
- Fundación Empresa y Sociedad, (2008). Observatorio 2008: Actuaciones del sector empresarial relacionadas con la integración de las personas desfavorecidas. Madrid.
- Grant, A., (2012). “Giving time, time after time: work design and sustained employee participation in corporate volunteering”, *Academy of Management Review*, vol. 37, 4 (2012), pp. 589- 615.
- Junior Achievement (2010). The benefits of Employee Volunteer Programs: A 2009 Summary Report.
- Kesavan, R., Bernacchi, M. & O. Mascarenhas (2013). *Word of Mouse*. International Management Review, 9.
- Lakin, N. y Scheubel, V., (2010). Corporate Community Involvement: The Definitive Guide. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd.
- Lee, L. & C. Higgins, (2001). “Corporate Volunteering: Ad-hoc interaction or route to dialogue and partnership?”, *Journal of Corporate Citizenship*, United Kingdom: University of Cumbria, pp. 79-90.

- Lozano, Josep Maria, (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Editorial Trotta.
- McAllum, K., (2013). *Meanings of Organizational Volunteering*. Conferencia annual, International Communication Association. Londres.
- Muthuri, J., Matten, D. y J. Moon, (2009). "Employee Volunteering and Social Capital Contributions to Corporate Social Responsibility", *British Journal of Management*, 20, United Kingdom: British Academy of Management pp. 75-89.
- Pajo, K. & L. Lee, (2011). "Corporate-sponsored Volunteering: A Work Design Perspective", *Journal of Business Ethics*, 99, New York: Ithaca, pp. 467-482.
- Sanz, B., Cordobés, M. y A. Calvet, (2012). *El voluntariado corporativo en España. Modelos y perspectivas de impacto social*: ESADE, Instituto de Innovación Social.
- Seitanidi, M. y A. Ryan, (2007). "A critical review of forms of corporate community involment: from philanthropy to partnerships", *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 12, pp. 247-266.
- Tuffrey, Michael, (1998). *Valuing Employee Community Involvement: Practical Guidance on Measuring the Business Benefits from Employee in Community Activity*. Londres: The Corporate Citizenship Company.

Parte 4

- Allen, K., (2011). *La Gran Carpa*: Fundación Telefónica.
- Butcher , J. & Einolf, C. (2016). Eds. *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*. USA: Springer.
- Harrison, L. & Huntington, S., (2000). *Culture Matters: How Values Shape Human Progress*. USA: Basic Books.
- Instituto Nacional de Geografía y Estadística (2014). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta satélite de las instituciones sin fines de lucro de México. CSISFLM. Año base 2008. Resultados de la Encuesta 2014, México. Disponible en: www.inegi.org

- Inglehart, R., Basañez, M. Y Moreno, A., (2001). *Human Values and Beliefs*. USA: The University of Michigan Press.
- Moreno, V., (2013). *El voluntariado desde la empresa*. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo) núm. 20, septiembre: IESE Business School: Universidad de Navarra.
- United Nations Volunteers (UNV) (2000, November). *Below the waterline of public visibility: Roundtable on volunteerism and social development*. Accesado, julio 2016. Disponible en: http://www.unv.org/ileadmin/docs/old/pdf/2000/00_1129NLD_hague_belowwaterline.pdf
- Verduzco, G., (2003). *Las organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*. México: Colmex/Cemefi.
- Villar, R., Butcher, J., Gandini, L. y Sordo, S., (2014). *Fundaciones empresariales en México: un estudio exploratorio*. México: CIESC/ITESM/Cemefi.

Anexos

Anexo I

Siglas y acrónimos

ABP	Asociación de Beneficencia Privada
AC	Asociación Civil
AIV	Año Internacional del Voluntario
CIESC	Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, A.C.
CSI	Civil Society Index
CISFLM	Cuenta Satélite sobre las Instituciones sin Fines de Lucro de México
DA	Donataria Autorizada
DIF	Desarrollo Integral de la Familia
ENCUP	Encuesta Nacional de Cultura Política y Prácticas Ciudadanas
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
CLUNI	Clave Única de Inscripción
ENSAV	Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria
FE	Fundaciones Empresariales
GCVC	Global Corporate Volunteer Council
IAP	Institución de Asistencia privada
IAVE	International Association for Volunteer Effort
IBP	Institución de beneficencia privada
INDESOL	Instituto Nacional de Desarrollo Social

INEGI	Instituto Nacional de Geografía y Estadística
ISFL	Instituciones Sin Fines de Lucro
ITESM	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
JAPDF	Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal
LAFFAROSC	Ley Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil
OC	Organización civil
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
OM	Objetivos del Milenio
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de Naciones Unidas
OSC	Organización de la sociedad civil
ONL	Organización No Lucrativa
PIB	Producto Interno Bruto
PNVAS	Premio Nacional de Acción Voluntaria y Solidaria
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el desarrollo
PLANAVOL	Plataforma Nacional de Voluntariado
RH	Recursos Humanos
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SC	Sociedad Civil
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
RFC	Registro Federal de Causantes
VC	VoluntariadoCcorporativo
VNU	Voluntarios de Naciones Unidas

Anexo III

Semblanzas de los autores

Jacqueline Butcher García-Colín

Bioquímica por la Universidad de Wisconsin, Madison, con Maestría y Doctorado en Desarrollo Humano por la Universidad Iberoamericana. Jacqueline es fundadora de JB Consultores y colabora con Tecnología Administrativa Moderna, S. C. en los programas de Liderazgo Inovativo. Ha trabajado tanto en el sector lucrativo como en el gubernamental, a nivel internacional y con el sector no lucrativo en numerosos consejos sociales. Es editora asociada de *Prometeo*, Revista Mexicana Trimestral de Psicología y Desarrollo Humano y socia fundadora del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano, INIDH.

Es investigadora a nivel internacional y funge como miembro del Consejo Técnico Experto en la medición del trabajo voluntario del *Center for Civil Society Studies* de la Universidad de Johns Hopkins y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ente otros. Ha pertenecido a diversas asociaciones nacionales e internacionales como el Comité Global de Filantropía en el *Council on Foundations*, COF (2010-2014). Fue asesora del proyecto *Global Institutional Philanthropy* iniciado por WINGS (*World Wide Initiatives for Grantmaker Support*) y participó en el Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo

2011 para Voluntarios de Naciones Unidas (VNU). Es parte del *Global Research on Volunteering for Sustainable Development 2015-2030*. Destaca su presidencia en el Consejo de ISTR, Sociedad Internacional de Investigación sobre el Tercer sector, 2007-2008. Es editora asociada de la revista *Voluntas*, revista académica de esta sociedad.

En México, ha realizado labor comunitaria de más de 40 años en diversas organizaciones sociales como la *Junior League* de la Ciudad de México, presidente en 1992. En la *Association of Junior Leagues International* (AJLI) fue directora regional en 1988 y directora internacional en 1999. Ha sido presidente del Consejo Directivo del Centro Mexicano para la Filantropía, Cemefi, 2006-2010. En esa misma institución, preside el Comité de Investigación y el Centro de Investigación Filantrópica en donde ha promovido la investigación del Tercer sector por medio de seminarios con instituciones de educación superior y centros de investigación durante los últimos 15 años. Fue parte del Consejo Ciudadano Consultivo del DIF, 2006-2013 presidido por Margarita Zavala. Es miembro del Grupo Técnico de Trabajo para la Cuenta Satélite sobre las Instituciones Sin Fines de Lucro del INEGI y también socia fundadora de la Asociación Mexicana de Voluntarios, AMEVOL. Pertenece a consejos de OSC como: Cemefi, FUNSALUD, México Crece, Consejo de Audiencias en A Favor de lo Mejor y Pensamiento Palabra y Acción en Movimiento, (PPAM).

Autora de numerosos artículos académicos y publicaciones entre los que destacan: *El Tercer Sector en México: perspectivas de investigación*, coordinado por Guadalupe Serna (2006), editó *México solidario: participación ciudadana y voluntariado* (2008) traducido al inglés por la editorial Springer en 2010. Coordinó desde el CIESC el estudio *Generosidad en México: Fuentes, cauces y destinos* (2013) y participó en la investigación: *Fundaciones Empresariales en México: un estudio exploratorio* (2014). Su más reciente obra: *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*: Springer (2016) fue editada con Christopher Einolph de la Universidad de De Paul en Chicago.

Actualmente es presidente y directora del Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil A. C. (CIESC) en el Tecnológico de Monterrey, ITESM, centro creado con el fin de estudiar el Tercer sector y el voluntariado en México y en América Latina.

Gustavo Verduzco Igartúa

Ha sido profesor-investigador en el Colegio de México desde 1983 desde el Centro de Estudios Sociológicos. Fue director de este mismo centro del 2000 al 2006. Es licenciado en sociología por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México y Doctor en Sociología con especialidad en demografía por la Universidad de Texas, Austin.

El Dr. Verduzco es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) nivel III. Es también miembro del comité ejecutivo del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales y fungió como representante de México ante dicho comité. En su papel de experto en temas migratorios, es vicepresidente del Comité de Investigación sobre Sociología de la Migración de la *International Sociological Association*.

Como representante e investigador responsable para México en un estudio de 22 países en la investigación global sobre el Tercer sector del Centro de Estudios sobre Sociedad Civil de la Universidad de Johns Hopkins en 1999, presentó los primeros datos mexicanos sobre el ahora llamado Tercer sector. Es asimismo, miembro del Consejo Técnico Experto del *Manual de la medición del Trabajo Voluntario* del *Center for Civil Society Studies* de la Universidad de Johns Hopkins y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde el 2011. Fue invitado como *Public Policy Scholar al Woodrow Wilson International Center for Scholars* en Washington, D. C. y como investigador asociado al *Center for Research on Latin America and the Caribbean* de la Universidad de York, Ontario.

Ha publicado numerosos artículos y capítulos en libros de filantropía y migración. Entre sus obras se encuentra el libro: *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*, publicado conjuntamente en 2003 por el Colegio de México y el Centro Mexicano para la Filantropía: Cemefi.

"Cuando los individuos se reúnen y actúan de manera grupal, con una causalidad determinada y con estructura dirigida a resultados, se considera la noción de voluntariado. La actividad voluntaria y solidaria es clave para alcanzar una evolución social y es, muchas veces, la iniciadora de ideas y proyectos que se transforman en el tiempo en organizaciones sociales de la sociedad civil".

Esto nos dice Jacqueline Butcher García-Colín, quien con Gustavo Verduzco Igartúa, ponen a nuestra disposición *Acción voluntaria y voluntariado en México*, libro en donde abordan múltiples aristas de la importante labor que desarrollan miles de voluntarios en México y en el mundo para combatir acuciantes problemas como el de la pobreza, el calentamiento global, la salud, la educación, entre muchos otros.

La inclusión de un estudio de caso como lo es el de *Voluntarios Telefónica* permite apreciar en cifras y, más aun, en testimonios lo que significa esta labor para los que reciben sus beneficios, pero también para los individuos y empresas que la promueven.

Telefónica
FUNDACIÓN



ISBN: 978-607-747-318-3



www.paidos.com.mx