



Universidad Nacional de Rosario
Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Licenciatura en Comunicación Social

Tesina de grado

“Hacia un voluntariado ciudadanizado”

Estudio de comunicación sobre la gestión del voluntariado en las organizaciones.

El caso de MoveRSE y Banco de Alimentos de Rosario. Período: 2011/2012.

Tutor: Lic. Hugo Marengo

Co-tutora: Lic. Paula Contino

Autora: María Florencia Lacasia

Legajo: L-0862/1

Contacto: florencialacasia@gmail.com

Rosario, 2014

Índice

| | |
|---|----|
| Ubuntu | 3 |
| Un primer acercamiento | 4 |
| Objetivos..... | 7 |
| Justificación | 8 |
| Las organizaciones en contexto..... | 9 |
| Historia reciente del voluntariado..... | 12 |
| Antecedentes..... | 14 |
| Marco Teórico | 15 |
| Marco Metodológico | 22 |
| Factibilidad..... | 25 |
| El voluntariado desde la perspectiva de los actores | 26 |
| Conclusiones..... | 35 |
| ANEXO I: Declaración Universal del Voluntariado..... | 38 |
| ANEXO II: Marco Jurídico del Voluntariado Social en Argentina | 41 |
| ANEXO III: Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes | 46 |
| ANEXO IV: Entrevistas | 57 |
| Bibliografía..... | 68 |

Ubuntu

Hace unos meses atrás descubrí un artículo acerca de Ubuntu, un concepto ético africano que celebra el trabajo colaborativo y expresa lo siguiente: “Una persona es lo que es gracias a los demás”. Quisiera dedicar unas líneas a las personas que me ayudaron y me hicieron sentir que esta producción era valiosa mediante sus aportes y permanente escucha. Cada una de ellas lo sabe y estoy eternamente agradecida.



Un primer acercamiento

El voluntariado se manifiesta como una actividad libre, comprometida y solidaria que surge por iniciativa de la propia voluntad para contribuir al bien común y fortalecer los lazos comunitarios. Si bien se caracteriza por ser una práctica no remunerada económicamente, en el intercambio solidario el voluntario recibe otro tipo de retribución como es el afecto, la formación, la pertenencia a un grupo¹ y la posibilidad de incidir en el espacio público en tanto ciudadano.

Resulta interesante introducir la noción de ciudadanía en relación al voluntariado para analizar algunas definiciones que provienen del ámbito de las organizaciones (Navajo, 2004) y refieren a una práctica desinteresada basada en el altruismo:

*Para **Cáritas**, voluntario es aquel que, además de sus propias labores profesionales, de un modo continuo, desinteresado y responsable dedica parte de su tiempo a actividades no en favor de sí mismo ni de los asociados (a diferencia del asociacionismo) sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma (a diferencia de la beneficencia), sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginación social.*

*Para **Cruz Roja Española**, voluntario de la Cruz Roja Española es toda persona que de una forma reflexiva, solidaria y desinteresada desarrolla una actividad en beneficio de la comunidad dentro del marco de los Fines y Objetivos de la Cruz Roja Española.*

Estas miradas sobre el voluntariado las hemos revisado de manera crítica con los aportes de Sergio De Piero (2006) para problematizar la experiencia de aquellos ciudadanos que dedican su tiempo a compartir una vivencia con quienes se encuentran en situación de emergencia o vulnerabilidad desde una profunda convicción en la dignidad humana. Asimismo, reflexionamos sobre el perfil del voluntario que construye la primera definición debido a que no es representativo de quienes no tienen una ocupación laboral o una formación profesional, pero sí muchas ganas de participar y verse beneficiados en el proceso, entendiendo que todos los sujetos de derecho pueden contribuir a una causa social.

¹ Sumado a esto, Oscar Magarola señala que aprender a participar implica reconocer los múltiples sentidos del concepto como pertenencia, involucramiento, integración.

En este sentido, concebimos que el voluntariado es posible y deseable en el contexto de las organizaciones mediante un encuadre apropiado que facilite la participación de los ciudadanos en pleno ejercicio de sus derechos y obligaciones, y con el interés de responder a las necesidades sociales de nuestro tiempo, llevando adelante sus tareas de manera individual o colectiva, y siendo reconocidos por su compromiso *que se diferencia de las acciones solidarias aisladas que no tienen continuidad o progresión*. (García, 2006)

Hoy en día la figura del voluntario se encuentra presente en distintos ámbitos y se manifiesta en el amplio abanico de actividades solidarias que llevan adelante los movimientos sociales y políticos, comunidades religiosas, organizaciones sociales, empresas, el sistema educativo (escuelas, institutos y universidades) y las instituciones públicas (municipales, provinciales y nacionales) al servicio de la comunidad².

El presente trabajo sitúa la problemática en un escenario específico: las **organizaciones de la sociedad civil** (OSC). Una denominación que abarca al conjunto heterogéneo de asociaciones que tienen una función política e importancia económica dado que intervienen en el espacio público de manera interrelacionada con el sector público y privado ya sea a modo de diálogo, enfrentamiento o consenso social. (Roitter, 2004)

En el mundo asociativo conviven diversos intereses, necesidades y visiones sobre la gestión social³ debido a que son espacios de socialización conformados por ciudadanos que reconocen el carácter público de los problemas que afectan a una comunidad y se involucran para generar un cambio, entre quienes se encuentran los voluntarios que participan en la vida de una organización.

Hacia el interior de cada OSC los recursos y colaboradores⁴ pueden resultar valiosos y escasos al mismo tiempo, por tratarse de proyectos sociales que requieren un alto grado

² A fines del 2012 realicé un curso de formación online llamado “El voluntariado en las organizaciones sociales” ofrecido por Fundación Cláritas y a cargo de María Laura Schiffrin, quien nos propuso un recorrido de 5 módulos para analizar las nociones básicas del concepto, la reglamentación en América Latina, el contexto y las dimensiones actuales del voluntariado y los procedimientos de voluntariado que se establecen hacia el interior de las organizaciones.

³ Al respecto, Fundación Cláritas sostiene que la **gestión social** es inherente a las organizaciones de la sociedad civil con el objeto de humanizar las políticas económicas y sociales.

⁴ Con este término hago referencia a aquellas personas que han establecido un compromiso con la organización para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, como por ejemplo: los miembros de la Comisión Directiva que integran una Asociación Civil o el equipo operativo que se desempeña en las áreas de trabajo.

de sensibilidad, innovación y compromiso para llevarse a cabo. Al respecto, el voluntariado puede hacer su aporte y acercar a los ciudadanos interesados en contribuir con sus ideas, conocimientos y esfuerzos a una causa social, lo cual requiere de una actitud de apertura por parte de sus miembros para la integración y el buen desempeño de los voluntarios.

Es importante mencionar que una organización que se encuentra en condiciones de dirigir sus esfuerzos a la gestión del voluntariado abre un espacio de participación ciudadana que se construye mediante el diálogo y para ello moviliza diversas herramientas, canales y modos de comunicación que instalan una conversación con los voluntarios de acuerdo a sus intereses, expectativas y necesidades; teniendo presente la misión, objetivos y alcances de la organización en la puesta en común.

Por medio del itinerario que se presenta como un recorrido que emprenden los voluntarios y las organizaciones⁵ se construye un espacio de encuentro entre los actores desde la dimensión de la comunicación⁶, donde se trata de compartir y escuchar atentamente las vivencias, realizar acciones como colectivo, expresar el afecto y reconocimiento entre pares e interiorizar aquellos saberes y experiencias que dejan una huella en la memoria de los voluntarios y las organizaciones.

Algunas experiencias pueden resultar significativas en un determinado momento y otras veces pueden surgir cambios que hacen que un voluntario no pueda o quiera dejar de contribuir con una organización, lo importante será actuar con responsabilidad, es decir, apelar a la **habilidad para responder**⁷ ante las inquietudes o manifestaciones que vayan surgiendo en el proceso de voluntariado para resguardar el valor de la participación y atender al ciudadano que se ha comprometido desde lo personal y socialmente.

Por ello, será interesante indagar algunas experiencias concretas sobre la gestión del voluntariado para indagar cuál es el aporte de la comunicación en la construcción del vínculo entre voluntarios y organizaciones, dado que resulta relevante intervenir en las

⁵ El itinerario se caracteriza por los procedimientos de gestión del voluntariado: contacto inicial, inserción, firma del acuerdo, asignación de la tarea, acompañamiento y supervisión, evaluación del proceso, cierre y despedida (Ver Marco Teórico).

⁶ Este es un aporte de la Comunicación Estratégica (Ver Marco Teórico).

⁷ Una noción que incorporé en las charlas sobre Responsabilidad Social de *MoveRSE* para repensar los valores y prácticas que hacen al cuidado de las personas en las organizaciones.

prácticas sociales para dialogar, proponer, acompañar y reconocer, ya que en este proceso se juega la voluntad de participación ciudadana en la dinámica social.

Una delimitación del trabajo es el período de estudio que será comprendido entre agosto de 2011 y diciembre de 2012 y se corresponde con la propia experiencia en el campo como voluntaria de dos organizaciones que se encuentran vinculadas, por ser *Banco de Alimentos de Rosario* una iniciativa del grupo de ciudadanos que integraban la Comisión de “Nutrición e Infancia” impulsada por *MoveRSE* a mediados de 2010.

Objetivo general

Indagar cuál es el aporte de la comunicación en la gestión del voluntariado desde la perspectiva de las organizaciones estudiadas.

Objetivos específicos

1. Caracterizar el voluntariado y las organizaciones en contexto.
2. Analizar la relación entre voluntariado y ciudadanía desde la experiencia de los voluntarios y las organizaciones.

Formulación de preguntas

1. *¿Cuál es la mirada sobre el voluntariado en las organizaciones?*
2. *¿Cuáles son los aspectos claves en la gestión del voluntariado?*
3. *¿Cómo se introduce la noción de ciudadanía en relación al voluntariado?*
4. *¿Cuál es la contribución de los voluntarios a las organizaciones y viceversa?*

Justificación

La elección del tema de investigación se corresponde con el interés suscitado tras una primera experiencia de voluntariado en el área de Comunicación de *MoveRSE* que continué profundizando en *Banco de Alimentos de Rosario* para contribuir con el proyecto más reciente de la organización que me había recibido como voluntaria, lo cual me permitió aprender día a día gracias a la apertura, calidez y acompañamiento de sus integrantes.

Con la intención de problematizar esta experiencia comencé a interiorizarme en los estudios del cuestionado “Tercer Sector” en Argentina (Thompson, 1994), una noción que revisé de manera crítica con los aportes de Sergio De Piero y Mario Roitter para redefinir el campo desde el cual estábamos realizando nuestra intervención como comunicadores. Hoy en día, se ha adoptado la denominación **organizaciones de la sociedad civil** como expresión adecuada, “*excluyendo a los partidos políticos, sindicatos, iglesias, asociaciones de profesionales, centros de estudiantes y cámaras empresariales; para delimitar el campo de interés al conglomerado de iniciativas sustentadas por los particulares y orientadas al bien común*” (De Piero, 2005, p.42).

Una vuelta de tuerca más me llevó a redescubrir el voluntariado social y reflexionar acerca de la gestión de la organización debido a que nuestra participación voluntaria no se daba de manera azarosa, sino que habíamos establecido un convenio, teníamos un tutor asignado durante la jornada, recibíamos capacitaciones e información valiosa sobre la organización, y lo más significativo, contábamos con la confianza de sus miembros para proponer y construir de manera colectiva.

Según el informe “*Puntos críticos del trabajo con voluntarios*” de Fundación Tzedaká⁸ existe una gran experiencia acumulada sobre la tarea voluntaria en nuestro país que se encuentra reflejada en los estudios que datan desde el 2001 y de manera singular plantean el abordaje desde la perspectiva de los voluntarios y sus contribuciones hacia las organizaciones. Por ello, los investigadores afirman que existe una faltante de producciones sobre la gestión de voluntariado que pueda ser de utilidad para aquellas organizaciones que

⁸ El informe en cuestión se encuentra disponible online en el sitio web de Fundación Tzedaká y fue publicado en septiembre de 2011 (Alvarez & Schonfeld). Este dato fue consultado por correo electrónico con Melina Citwar, responsable de Voluntariado de Fundación Tzedaká, debido a que su fecha de edición no estaba detallada.

han puesto en marcha esta modalidad de participación y requieran herramientas para encauzar el proceso de voluntariado o superar conflictos⁹ en su implementación.

Siguiendo estas consideraciones, la investigación analiza ambas perspectivas y retoma los aportes de Oscar García sobre el voluntariado como campo disciplinar, con el fin de recuperar las experiencias de los actores que le imprimen una cierta dirección a las prácticas de voluntariado, facilitando el diálogo entre pares y fomentando procesos participativos hacia el interior de las organizaciones.

Cabe destacar que la investigación será un aporte como futura graduada de la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Nacional de Rosario que está orientado a alentar la participación ciudadana en los programas de voluntariado a nivel local, entendiendo que debe ser un esfuerzo integral de todos los actores involucrados en despertar interés en las tareas, facilitar la cooperación y fomentar su reconocimiento público para que más ciudadanos se comprometan y hagan de la solidaridad su ejercicio.

Conocemos poco todavía sobre la comunicación en relación a las prácticas sociales. El desarrollo tecnológico complejiza día a día el campo de nuestra acción. De aquí que avanzar en el estudio y la investigación sobre los procesos comunicacionales en relación directa con las prácticas sociales es una decisión que debería ayudarnos a hacer lecturas más atinadas y certeras de las prácticas sociales en escenarios concretos y particulares y para comprenderlos en relación con otros más globales. También para comprendernos cada uno y cada una de nosotros y nosotras como sujetos en este momento histórico que nos toca vivir. (Uranga, 2005, p.4)

Las organizaciones en contexto

La *Asociación Civil MoveRSE* es una entidad privada sin fines de lucro con personería jurídica otorgada por la Inspección General de Personas Jurídicas del Departamento Rosario de la Provincia Santa Fe¹⁰ en julio de 2007, cuya misión es acompañar a empresarios, ejecutivos y empresas de cualquier tamaño y



⁹ Los investigadores mencionan algunas dificultades que pueden darse a nivel de los referentes, quienes por diversas razones como una sobrecarga de tareas, no contar con formación para gestionar recursos humanos o falta de interés no se ocupen de generar instancias de contención y supervisión de los voluntarios. Por otro lado, algunas dificultades pueden presentarse a nivel de los voluntarios, quienes pueden no respetar el encuadre de trabajo propuesto o bien confundir dedicación horaria con compromiso y efectividad.

sector interesados en desarrollar sus negocios de formas cada vez más inclusivas en el marco de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE)¹¹.

MoveRSE es integrante de la Red Argentina del Pacto Global¹² y uno de los nodos fundadores de la Red Nacional de RSE (RARSE) que sitúa su mapa de acción en la ciudad de Rosario y se extiende a toda la región santafesina. La organización ofrece a las empresas que se incorporan como socias una serie de actividades y herramientas que les ayudan a comprender de forma progresiva el concepto de RSE para incorporar políticas y prácticas socialmente responsables, relacionarse de manera ética y transparente con sus grupos de interés, analizar el impacto de sus actividades en el medio en que se encuentran, contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad y alinearse en la búsqueda del bien común.

Desde sus inicios hasta el presente, la visión que conciben es *“Un mundo sustentable e inclusivo, donde desde nuestras organizaciones podamos compartir la vida y forjar un destino común, respondiendo a los valores y celebrando en cada acción la dignidad humana”*. En consonancia con esta declamación, los valores que promueven en su accionar son integridad, respeto, confianza y responsabilidad.

La **Asociación Civil BAR** es una entidad privada sin fines de lucro con personería jurídica otorgada por la Inspección de Personas Jurídicas del Departamento Rosario de la Provincia Santa Fe en julio de 2011, que implementó un Banco de Alimentos¹³ para asistir a organizaciones de ayuda comunitaria en materia de



¹⁰ La **Inspección General de Personas Jurídicas de la Provincia de Santa Fe** es un organismo dependiente de la Fiscalía de Estado que regula las instituciones calificadas como *“personas jurídicas de carácter privado”* por tener como objeto el bien común y no presentar fines de lucro, ni reportar directa o indirectamente ventajas económicas a sus miembros.

¹¹ Según el Instituto ETHOS de Responsabilidad Social Corporativa de Brasil, la **Responsabilidad Social Empresaria (RSE)** es la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

¹² La **Red Argentina del Pacto Global** es la red nacional que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La Mesa Directiva está compuesta por 20 organizaciones que representan a diferentes sectores: empresas, asociaciones empresarias, ONGs e instituciones académicas para la promoción de la RSE.

¹³ Los **Bancos de Alimentos** son organizaciones sin fines de lucro que contribuyen a reducir el hambre y desnutrición en el país, solicitando la donación de alimentos aptos para el consumo humano, a fin de almacenarlos, clasificarlos y distribuirlos juiciosamente entre organizaciones de ayuda comunitaria: comedores, hogares de niños y ancianos, centros comunitarios y de apoyo escolar, entre otros. Asimismo, educan acerca de la naturaleza del hambre y sus posibles soluciones.

alimentación y nutrición infantil, situando su mapa de acción en la ciudad de Rosario y su Área Metropolitana.

La iniciativa fue impulsada a mediados de 2010 por los miembros de la Comisión “Nutrición e Infancia” de *MoveRSE* mediante una primera convocatoria a empresas y referentes interesados en dicha problemática, quienes conformaron un grupo promotor que contó con el asesoramiento y aval institucional de la *Red Argentina de Bancos de Alimentos*¹⁴ para el desarrollo del modelo de gestión, con el fin de recepcionar donaciones de alimentos de acuerdo a los procedimientos establecidos a nivel nacional.

El *Banco de Alimentos de Rosario* comenzó a operar en agosto de 2011 en un depósito ubicado en el Distrito Oeste de la ciudad de Rosario cedido a modo de comodato gratuito por la Federación de Cooperadoras Escolares del Departamento Rosario. Actualmente, recibe la donación de excedentes de producción no comercializables debido a diferentes causas como ser una próxima fecha de vencimiento, problemas de envasado, sobreproducción o estacionalidad; y facilita su distribución entre aquellos comedores, copas de leche y organizaciones sociales que brindan el servicio de alimentación y han sido debidamente acreditadas como entidades beneficiarias, por cumplir con ciertos requisitos¹⁵ con la finalidad última de garantizar la trazabilidad de los alimentos.

Desde sus inicios hasta el presente, la misión de *Banco de Alimentos de Rosario* es contribuir a reducir el hambre solicitando la donación de alimentos que no son comercializables pero sí aptos para el consumo, almacenándolos y distribuyéndolos de manera transparente a entidades de asistencia directa a personas y familias de bajos recursos económicos. También, educar acerca de la naturaleza del problema del hambre y sus posibles soluciones. Una meta que lleva adelante en charlas, campañas y la aparición en

¹⁴ La **Red Argentina de Bancos de Alimentos** es una Asociación Civil sin fines de lucro que está integrada por 17 Bancos de Alimentos (BdA) y 2 BdA en formación distribuidos en el territorio argentino. Fue creada en junio de 2003 como una iniciativa de los Bancos de Alimentos para potenciar el trabajo conjunto y fortalecer las herramientas que cada uno posee con el objetivo de reducir el hambre y mejorar la situación nutricional en Argentina.

¹⁵ Los requisitos que *Banco de Alimentos de Rosario* solicita en el proceso de incorporación de las entidades beneficiarias son: poseer personería jurídica o depender directamente de una organización que posea personería jurídica, utilizar los alimentos recibidos para brindar sus servicios en forma gratuita, no realizar discriminación alguna por nacionalidad, credo, raza o cualquier otro motivo que implique un trato no igualitario; no realizar política partidaria de ningún tipo, mantener sus instalaciones en condiciones sanitarias adecuadas de acuerdo a los servicios prestados, recibir visitas periódicas e, informar los cambios registrados en el número de beneficiarios y a nivel organizacional.

medios de comunicación para dar a conocer el accionar del Banco de Alimentos, y al mismo tiempo, acompañar a las entidades beneficiarias con capacitaciones y buenas prácticas de manipulación de alimentos para fortalecer el trabajo en conjunto.

Historia reciente del voluntariado

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el 2001 “Año Internacional de los Voluntarios”¹⁶ con el propósito de fomentar su reconocimiento público, facilitar su trabajo, crear una red de comunicación y promocionar los beneficios del voluntariado para el desarrollo económico y social. Asimismo, aprobó un conjunto de recomendaciones sobre las diversas formas en que los gobiernos podrían brindar apoyo al voluntariado basadas en la Declaración Universal sobre el Voluntariado¹⁷, elaborada por la Asociación Internacional para el Esfuerzo Voluntario (IAVE) y difundida en la 16° Conferencia Mundial de Voluntarios que tuvo lugar en Ámsterdam, Holanda.

La Declaración Universal del Voluntariado sostiene que es el pilar fundamental de la sociedad civil que *da vida a las aspiraciones más nobles de la humanidad y promueve la búsqueda de paz, libertad, oportunidad, seguridad y justicia para todas las personas*. Una perspectiva que tiene como fundamento a los derechos humanos y como analiza el sociólogo español Andrés García Inda (1998) reivindica su sentido político. Según el investigador, es posible superar la concepción individualista de la traducción jurídica que concibe a la ciudadanía como un conjunto de derechos adquiridos para añadirle el sentido transformador del voluntariado, que está vinculado a la participación y a la idea de solidaridad como ayuda mutua, co-implicancia y responsabilidad común.

Esta redefinición de la solidaridad se encuentra presente en los recientes estudios de Oscar García, quien la nombra como el “*concepto madre del voluntariado*” y explora el sentido transformador que posee cuando no es nombrada desde una visión paternalista o incluida como un vocablo de múltiples usos. De esta forma, el autor plantea un abordaje

¹⁶ Resolución A/RES/52/17 adoptada el 15 de enero de 1998 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

¹⁷ Ver Anexo I.

reflexivo de la noción de solidaridad que expresa un sistema dinámico e incluye a dos necesarios protagonistas: el que da y el que recibe, junto a una situación solidaria y una instancia de aceptación mutua que puede darse o no en el encuentro debido a que se trata de una relación de reconocimiento que se establece entre el voluntario y el destinatario, donde *el “otro” es un partícipe necesario del acto solidario*¹⁸.

Una apreciación que ambos autores señalan es que la reiteración de prácticas solidarias *“projimiza”*, es decir, que vuelve conocidos a los desconocidos y de esta forma, amplía el horizonte de la solidaridad, lo cual resulta relevante para analizar la implicancia política del voluntariado debido a que construye escenarios participativos donde los ciudadanos pueden reconocerse y ser reconocidos para debatir e incidir en aquellas cuestiones que son propias a una comunidad.

Al respecto, Sebastián Mora Rosado (2002) afirma que es posible y deseable educar en ciudadanía desde un ámbito concreto como es el voluntariado debido a que *“las motivaciones del voluntariado pueden estar sustentando un voluntariado situado en el horizonte del individualismo utilitarista (que yo vea lo que hago aquí y ahora) y el individualismo expresivo (sentirme y realizarme) negando de ese horizonte el ámbito de la transformación social con sus complejas interrelaciones”* (p.12).

En este sentido, Oscar García y Sandra Spampinato hacen un aporte relevante mediante un trabajo de reflexión crítica que pone de manifiesto la necesidad de *“Ciudadanizar el voluntariado”*¹⁹ para que las instituciones tomen el desafío presente y futuro de capacitar a los voluntarios en el ejercicio de la ciudadanía. Para ello, proponen 20 sugerencias y puntos específicos a incorporar en la gestión del voluntariado que se encuentran orientados a organizar el itinerario de manera flexible, incorporar la ciudadanía como contenido conceptual, procedimental y actitudinal en las capacitaciones, democratizar a un máximo los procedimientos internos de trabajo con los voluntarios, potenciar las

¹⁸ El jueves 5 de julio de 2012 el investigador Oscar García estuvo presente en la ciudad de Rosario y ofreció una charla llamada *“Voluntariado popular: la fuerza de la solidaridad”* en el Centro Cultural Roberto Fontanarrosa. La actividad fue organizada por la Secretaría General de la Municipalidad de Rosario con el apoyo de la Asociación Israelita de Beneficencia y convocó a aquellas personas que participaban como voluntarios en los programas municipales y en organizaciones sociales.

¹⁹ Es preciso destacar que en el escrito de divulgación *“Ciudadanizar el voluntariado”*, los autores Oscar García y Sandra Spampinato realizan un análisis interesante sobre la utilización del término “Tercer Sector”.

prácticas participativas de los voluntarios dentro de la institución, proponer debates sobre el voluntariado en relación al asistencialismo, la justicia y el empleo, y por último, facilitar instancias de encuentro con instituciones que trabajen sobre una problemática distinta para avanzar en el camino del aprendizaje mutuo.

Asimismo, será de interés el estudio “*Puntos críticos del trabajo con voluntarios*” elaborado por la Fundación Tzedaká (2011) en el marco del Programa de Fortalecimiento a Organizaciones de la Sociedad Civil del Gobierno de Buenos Aires, debido a que aporta consideraciones específicas destinadas a los responsables de voluntariado, explora cuestiones puntuales identificadas en el trabajo de campo y provee herramientas para la gestión del voluntariado en las OSC.

Cabe destacar que una de las consideraciones que el estudio designa de manera singular es la **responsabilidad de la organización** respecto del voluntariado y para ello, los autores enumeran una serie de requisitos a ser tenidos en cuenta por quienes llevan adelante la coordinación de tareas voluntarias: poseer un plan de acción (lo cual implica saber para qué la organización realiza una convocatoria de voluntariado), definir la tarea de cada uno de los actores involucrados y por último, garantizar el conocimiento de su contribución a la causa para tener un sentido del esfuerzo y trabajo realizado.

Antecedentes

Al respecto, existen tesinas de grado en la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario que serán comprendidas como antecedentes de la investigación por tratar temáticas relacionadas al voluntariado en su dimensión comunicativa, considerando el esquema de trabajo y pertinencia, y en el caso de la tercera y cuarta, los avances sobre *MoveRSE* como escenario común. Asimismo, se evidencia una faltante de producciones sobre *Banco de Alimentos de Rosario* por tratarse de una organización reciente²⁰ y específicamente sobre el problema de conocimiento.

²⁰ *Banco de Alimentos de Rosario* cumplió su tercer aniversario el 25 de julio de 2014.

Los trabajos de referencia son los siguientes:

- Dalla Valle, A. (2012) *“Huellas digitales. Una revisión para el diseño de proyectos sociales”* (Tesina de grado) UNR, Rosario, Argentina.
- Ballesteros, M. V. (2011) *“Extensión Universitaria: Un puente de doble mano”* (Tesina de grado) UNR, Rosario, Argentina.
- Fessia, M. E. (2010) *“Estudio sobre Gestión del Conocimiento y Comunicación en las organizaciones. El caso de MoveRSE: un espacio de construcción colectiva a partir del intercambio entre empresas”* (Tesina de grado) UNR, Rosario, Argentina.
- Barolich, M. C. (2010) *“Análisis de Soporte Web. La imagen corporativa. El caso de MoveRSE”* (Tesina de grado) UNR, Rosario, Argentina.
- Ball, G. (2001) *“Rotación de recursos humanos voluntarios. El caso de Fundación SiVida”* (Tesina de grado) UNR, Rosario, Argentina.

Marco Teórico

En primer lugar, concebimos la **comunicación** como aquella dimensión que atraviesa la organización porque es *el espacio de relación de los sujetos y aquel lugar donde ocurre el cambio, por eso, es estratégica*. Desde la perspectiva de Sandra Massoni (2007) analizaremos un fenómeno complejo y fluido que involucra múltiples dimensiones y se encuentra en constante movimiento, puesto que vincula los sentidos, los saberes y las aspiraciones de los sujetos en el encuentro de la diversidad sociocultural.

Un enfoque no reduccionista que va más allá de su dimensión informativa y la caracteriza como interacción social, es decir, que constituye la experiencia de los sujetos en la vida cotidiana en un constante fluir e intercambio. Es importante valorizar este aporte ya que refiere a las prácticas de comunicación como constitutivas de los vínculos sociales que se manifiestan en el hacer y se construyen mediante el diálogo, los gestos y la mirada como aquellas formas de relacionarse y reconocerse en un mismo espacio sociocultural.

Se trata de una dimensión de carácter transversal que requiere presencia, escucha y tiempos reales para generar espacios de encuentro:

Cuando nos referimos a la relación entre comunicación y prácticas sociales preferimos utilizar el concepto de procesos comunicacionales. La utilización de este concepto se apoya sobre todo en las relaciones y en las interacciones entre los sujetos que son actores de la misma. (Uranga, 2005)

En este sentido, la comunicación será entendida como un proceso dinámico que requiere cierta empatía para ponernos en el lugar del otro y articular los mensajes que elaboramos a las matrices socioculturales que operan en la realidad y desde las cuales se van a asimilar y producir nuevos sentidos, comportamientos y acciones. A continuación, desarrollaremos ciertas nociones claves para el análisis comunicacional:

Organización Desde el enfoque que postula Fernando Flores (1994) incorporamos esta noción “*para distinguir algo organizado de algo que no está organizado; algo a lo que se le ha dado una estructura para conseguir algún resultado específico, en comparación con algo que carece de una estructura de acción unificada*” (p.25). Las organizaciones serán comprendidas como *redes de compromisos recurrentes que los individuos van a sostener a través de conversaciones* que generan acciones, peticiones, compromisos y posibilidades en el intercambio lingüístico.

En este sentido, las características particulares de las organizaciones estudiadas podrán analizarse a través de las declaraciones que sus miembros realizan en enunciados concretos y constituyen la misión, visión y valores que guían los esfuerzos de gestión, y al mismo tiempo, definen la temática, la modalidad específica de intervención y los destinatarios en pos de un objetivo de transformación social. Al respecto, Uranga (2006) sostiene: “*Hay que trabajar para revelar en las prácticas de los hombres y mujeres de hoy, signos portadores de un futuro utópico que alimente la esperanza de un mañana distinto, pero ya presente*” (p.41).

Cultura La cultura es un entramado que configura los modos de ser y actuar en el presente puesto que comprende experiencias, recuerdos y proyecciones de cada sujeto en el ámbito social. Como afirma Uranga (2005) pensar los procesos comunicacionales desde el terreno de la cultura nos lleva a revalorizar las prácticas de comunicación en todos los espacios de

la vida cotidiana para adentrarnos en la riqueza de lo “real” que no se agota en la comunicación mediática. Nos referimos a la multiplicidad de actores situados en proyectos, organizaciones e instituciones en permanente interacción y dinamismo, quienes narran una experiencia colectiva mediante acuerdos, consensos y resistencias para hacer sentido común y construir propuestas de cambio en sus manifestaciones de lo simbólico.

Gestión Siguiendo los aportes de Uranga (2005) la gestión será comprendida como una modalidad de intervención en las prácticas sociales que vincula el presente con un futuro deseado. Es decir, se trata de un “hacer hacer” mediante una toma de decisiones para lograr incidir en la vida de la organización y el entorno social.

Como señala la Asociación Civil Comunia²¹ las OSC están orientadas a trascender en el tiempo a sus individuos, no para tornarse impersonales sino porque su acción tiende a superar la relación individual para transformarse en una iniciativa de mayor escala. Por ello, las organizaciones requieren un tipo de gestión que les permita nutrirse de diferentes perspectivas, entendiendo que en la participación se juega el derecho²² de toda persona a crear sentidos y expresarse, lo cual va transformando el espacio de relaciones sociales.

Participación Con esta noción caracterizaremos un fenómeno complejo y con diversos matices alineado a la gestión de la organización. En un ámbito concreto como el voluntariado, la participación está orientada a la construcción de ciudadanía porque permite al voluntario hacerse presente e influir en las decisiones que lo atraviesan como integrante de una comunidad política. (García Inda, 2005)

Sumado a esto, la acción voluntaria es transformadora *“cuando el ciudadano se reconoce y es reconocido como tal en función de su capacidad para actuar y tomar parte en las decisiones que afectan a la comunidad”* (p.4). Como señalan David Burin, Karl Istvan y Luis Levin (1996) el reconocimiento se encuentra en el origen mismo de la palabra comunicación debido a que hace referencia al hecho de establecer una *“comunidad”* con alguien, es decir, compartir una idea, conocimiento, sentimiento o actitud sobre un tema.

²¹ La **Asociación Civil Comunia** es una organización dedicada a incidir en procesos de transformación social desde la comunicación, promoviendo el diálogo, la participación y la articulación.

²² Artículo 8, Título II de la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes (Ver Anexo III).

Cabe destacar que asumir un proceso participativo implica ampliar y democratizar las voces hacia el interior de las organizaciones. *“Cuando la participación está fuertemente subordinada a objetivos muy particulares (...) (es decir la participación como “medio para”) el proceso participativo suele cerrarse a quienes se identifican, acuerdan, adscriben a esos objetivos preestablecidos”* (Magarola, 2010, p.2). Por ello, es preciso identificar cuál es la propuesta de voluntariado en las organizaciones estudiadas, entendiendo que existen distintas modalidades de participación social:

- **Participación amplia:** Es una convocatoria abierta e inclusiva que valora la diversidad de opiniones, miradas y experiencias y da lugar al disenso para lograr nuevos acuerdos en torno a una acción colectiva. En una instancia previa se establecen ciertas restricciones de acuerdo a algunas afinidades que funcionan como base, y en algunos casos, las limitantes pueden provenir de la capacidad operativa del grupo que convoca o de los recursos disponibles.
- **Participación restringida:** Sus criterios son menos abiertos debido a que se define de antemano quiénes serán los sujetos destinatarios de la convocatoria y se delimita con claridad los temas sobre los cuales se invita a participar en función de criterios ideológicos, es decir, aquellos que tienen un posicionamiento similar a los que convocan. Al respecto, el autor señala que resultan formas frecuentes en las organizaciones y podrían ser una modalidad de tránsito hacia la construcción de una participación abierta, que esté orientada al logro de la llamada “participación real”.
- **Participación real:** Es un proceso de aprendizaje que requiere la construcción de etapas intermedias para involucrar de manera gradual a todos los actores en la toma de decisiones sobre los procesos organizacionales, es decir, la planificación estratégica, la implementación y la evaluación. Al respecto, Sirvent (1984) hace un señalamiento interesante sobre la llamada “participación simbólica” donde unos pocos planifican y quienes fueron convocados se abocan a la implementación de dichas acciones, es decir, demostrando que lo que está en juego es la concentración de poder y las posibilidades reales de incidencia en el entorno social.

Ciudadanía Para arribar a una noción pertinente a lo que hemos esbozado revisamos los aportes del filósofo colombiano Bernardo Toro acerca de la participación ciudadana en la construcción de lo público, es decir, *lo que nos conviene a todos de igual manera*. Al respecto, Toro (2011) afirma:

Si aceptamos que un ciudadano es una persona que es capaz, en cooperación con otros, de crear, modificar o conservar el orden social en que ella misma quiere vivir y proteger para hacer posible la dignidad de todos, es fácil entender que la ciudadanía conlleva en sí un proyecto ético: hacer posible la dignidad humana, es decir, hacer posible los derechos humanos. (p.24)

En este sentido, podemos reconocer que existe una responsabilidad personal y común sobre lo que acontece en el entorno social y es preciso cuestionar el orden existente cuando no produce dignidad para todas las personas con el compromiso de protagonizar los cambios. Para ello, Toro (2011) señala una condición básica: *“Poder participar en la sociedad exige estar organizado”*, es decir, que las organizaciones son las que guían los comportamientos en la sociedad civil orientando las formas de hacer intercambios en función de los intereses individuales y colectivos.

Sumado a esto, los intercambios propios del voluntariado son aquellos que generan valor social porque permiten beneficiar al destinatario y voluntario de la acción solidaria mediante una forma organizada que facilita la cooperación con otros. Por lo tanto, la participación se fortalece cuando existen ciertas normas que guían las interacciones de manera sencilla y *“cuantos más intercambios (...) generan las organizaciones, la sociedad es más dinámica y produce más riqueza”* (Toro, 2011, p.25).

Voluntariado Según los aportes de Oscar García (2007) el voluntariado cumple con los requisitos adecuados para ser considerado un campo disciplinar puesto que:

Posee una problemática en particular, un idioma común que permite realizar una lectura descriptiva de sus elementos y sus procesos constitutivos, un sistema de información y medición verificable y comparable, la posibilidad de formular y derivar principios generales para sus relaciones y funcionamiento; y la posibilidad de ser problematizado. (p.54)

El estudio del voluntariado concibe la actividad voluntaria como un modo de participación social que posee ciertas características constitutivas y lleva a una **toma de**

conciencia como elaboración crítica de la experiencia. Es decir, que no se limita a la actividad misma sino que engloba al conjunto de acciones que le brindan un encuadre a través de la legislación, capacitación e instituciones donde se desempeñan los voluntarios, sumado a los programas de voluntariado a nivel local, provincial o nacional.

Estas características llamadas constitutivas de la actividad voluntaria forman un sistema de elementos que interrelacionados garantizan la pertinencia del concepto:

- **Por propia voluntad:** Es una actividad de libre albedrío, sin obligaciones de ninguna índole que remite a motivaciones personales y por tanto diversas.
- **Un tipo de acción solidaria:** Una acción que representa un beneficio para otra persona distinta del voluntario, que lo contempla no como “*un medio para*” sino un fin en sí mismo. En este sentido, García (2007) sostiene:

La solidaridad es la capacidad potencial que, nacida en el interior de la persona y desarrollada luego culturalmente, se traduce en actitud o hecho que va desde la adhesión circunstancial a la situación que otro – conocido o no- comparte o no con uno, hasta el compromiso profundo, identificador y permanente con la causa que afecta a otro, aunque a uno no lo afecte. (p.14)

- **Sin remuneración económica:** No existe un intercambio material como causa o efecto de la actividad voluntaria. Sin embargo, García afirma que la dinámica social puede requerir ciertos elementos, servicios o procedimientos que denomina “*Facilitadores de la Actividad Voluntaria*” y le permiten al voluntario desempeñar su tarea de manera sencilla y segura, sin que esto quede librado a sus posibilidades o signifique un gasto para sí, sino que debe ser asumido por la organización convocante.
- **Compromiso adquirido y periodicidad pautada:** Es un acuerdo que se establece entre el voluntario y la organización para asumir una actividad sostenida en el tiempo con ciertas tareas establecidas a diferencia de las acciones espontáneas o aisladas.

Asimismo, el investigador identifica tres atributos éticos que tienen una base axiológica y amplían el sentido de la actividad voluntaria:

- **Proximidad:** El voluntariado actúa en el presente y se hace presente reconociendo a las personas y problemas con calidez y cierta “*Distancia óptima*” que resulta necesaria porque le permite involucrarse de manera equilibrada sin descuidar otros tiempos, intereses y afectos.
- **Crecimiento mutuo:** Es preciso generar una relación de prosperidad entre el voluntario y el destinatario que les permita a los protagonistas de la acción voluntaria enriquecerse y desarrollarse de manera recíproca. Para ello, la actividad voluntaria debe fortalecer la autoestima como elaboración significativa de la individualidad, ligada al aprendizaje y crecimiento mutuo.
- **Escala Humana:** Es una dimensión vinculada al modo de participación de los voluntarios que pone en evidencia ciertas lógicas del mercado que operan en la realidad, como la insatisfacción de la sociedad del consumo, la eficiencia como valor y la tendencia a los resultados que no cuadran con las formas de proceder en los espacios de voluntariado. Por ello, el voluntario debe cultivar la resistencia para llevar adelante una práctica significativa y respetuosa de la dignidad humana que sostenga la consigna “*Cuanto mejor, más*”, con el fin de guiar las experiencias en el terreno social y llevar adelante un trabajo artesanal basado en la valoración de los pequeños actos.

Por otra parte, Oscar García sostiene que el voluntariado ha sido explorado en las Ciencias Sociales mediante un abordaje tradicional que contiene dos dimensiones básicas en su análisis: “Tecnología y Valores”. La noción de *Tecnología* remite a las técnicas de gestión, capacitación y coordinación de los voluntarios en las instituciones, programas o proyectos y los *Valores* son aquellos elementos constitutivos que sustentan el voluntariado.

A continuación, caracterizaremos los procedimientos de la gestión del voluntariado que aporta Fundación Cláritas y remiten a su *Tecnología*:

- **Contacto inicial:** Es el primer acercamiento del voluntario a la organización con el objetivo de conocer la misión, visión, objetivos y destinatarios e interactuar con sus integrantes.

- **Inserción:** Es una instancia donde la organización y el voluntario comparten las motivaciones y expectativas que tienen y acuerdan las funciones, tareas y responsabilidades de la actividad voluntaria.
- **Firma del acuerdo:** Una vez establecido el consenso se asienta el compromiso mediante el *Acuerdo Básico Común del Voluntario Social*. Una herramienta legal que permite definir la tarea asignada, pautar las horas semanales de dedicación y la fecha de finalización del acuerdo.
- **Asignación de la tarea:** Se enumeran las tareas que serán asignadas, las aptitudes requeridas, el tiempo estimado, el referente del voluntario y los beneficios que la organización le ofrece al actor involucrado, es decir, una oportunidad de aprendizaje, interacción social o pertenencia a un grupo.
- **Acompañamiento y supervisión:** Implica llevar adelante acciones de seguimiento de las actividades y capacitación del voluntario, intervenir en las dificultades que puedan ir surgiendo y promover una comunicación entre los voluntarios y los miembros de la organización.
- **Evaluación:** Se analiza el cumplimiento de las tareas asignadas en el plazo en que habían sido pautadas para conocer cuáles fueron los inconvenientes e identificar los aprendizajes individuales y grupales. También, es preciso registrar los logros y recabar los testimonios.
- **Cierre del proceso y despedida:** Es una instancia de reconocimiento que recupera las experiencias durante el proceso para poner en común los logros y aprendizajes de los actores y la organización como colectivo.

Marco Metodológico

El trabajo de investigación será abordado desde el paradigma interpretativo con la intención metodológica de comprender el sentido que los actores atribuyen a su entorno más cercano. Para ello, se empleará el Estudio de Caso sugiriendo una construcción teórica

que permita vincular ambos escenarios para explorar la gestión del voluntariado desde la dimensión de la comunicación, es decir, recuperando los saberes, vivencias y aprendizajes.

El problema de investigación implica indagar cuál es el aporte de la comunicación en la gestión del voluntariado, lo cual requerirá de descripciones detalladas sobre las experiencias de los voluntarios y las organizaciones para realizar interpretaciones con fines comparativos que podrán ser generalizables no a otros escenarios, sino a proposiciones teóricas sobre el voluntariado.

En este sentido, se emplearán técnicas cualitativas para obtener información relevante que permita comprender las preguntas teóricas formuladas en la primera etapa. Para ello, se utilizarán fuentes primarias como los documentos institucionales y se realizarán entrevistas semi-estructuradas a informantes claves. De manera complementaria, se recurrirá a las percepciones obtenidas mediante la técnica de observación participante de carácter “natural” por haber integrado ambas organizaciones como voluntaria durante el período de estudio, lo cual provee cierto conocimiento de la vida institucional.

Técnicas de obtención de información

Entrevistas semi-estructuradas a informantes claves:

- Marina Scaraffá, responsable de Gestión de Proyectos y Comunicación en *MoveRSE*.
- María del Carmen Federik, responsable de Voluntariado en *Banco de Alimentos de Rosario* desde sus inicios hasta julio de 2013.
- Lourdes García Nigro, voluntaria de *MoveRSE* y *Banco de Alimentos de Rosario*.
- Nicolás Ballarini, voluntario de *MoveRSE*.
- Ellen Grace Crespo Talledo, voluntaria de *Banco de Alimentos de Rosario*.

Aspectos Metodológicos

Modelo de entrevista semi-estructurada destinada a responsables de la organización:

1. ¿Cuál era la concepción del voluntariado en la organización?
2. ¿Qué actividades proponían a los voluntarios? ¿Tenían un plan de acción?
3. ¿Cuáles eran las instancias de comunicación con los voluntarios?
4. ¿Qué le ofrecía la organización al ciudadano que se incorporaba como voluntario?
5. Desde tu mirada, ¿cuáles son los aspectos claves para gestionar el voluntariado en una organización?

Ejes de análisis de la entrevista

- **Concepción:** A través de las preguntas 1 y 2 se identificará la visión y planificación de las actividades de voluntariado.
- **Comunicación:** A través de la pregunta 3 se analizará el intercambio comunicacional con los voluntarios.
- **Responsabilidad:** A través de la pregunta 4 se indagará en el compromiso de la organización respecto del voluntariado.
- **Valoración:** A través de la pregunta 5 se conocerá la experiencia del responsable sobre la gestión del voluntariado.

Modelo de entrevista semi-estructurada destinada a voluntarios:

1. ¿Qué te motivó a participar como voluntario/a? ¿En qué período lo hiciste?
2. ¿Contabas con experiencia previa?
3. ¿A qué tareas te abocaste? ¿Cuál era tu dedicación?

4. ¿Cuáles eran los modos de comunicación habituales?
5. ¿Contabas con un espacio de diálogo para compartir tus inquietudes, sugerencias e iniciativas en la organización?
6. ¿En qué aspectos pudiste contribuir a la organización?
7. ¿Qué te aportó esta experiencia como ciudadano/a?

Ejes de análisis de la entrevista

- **Experiencia:** A través de las preguntas 1 y 2 se explorarán las motivaciones iniciales y vivencias del voluntario.
- **Responsabilidad:** A través de la pregunta 3 se caracterizarán las tareas voluntarias y el encuadre establecido.
- **Comunicación:** A través de las preguntas 4 y 5 se analizará el intercambio comunicacional con los responsables de la organización.
- **Valoración:** A través de la pregunta 6 y 7 se profundizará en la experiencia de participación ciudadana.

Factibilidad

Las organizaciones *MoveRSE* y *Banco de Alimentos de Rosario* han sido previamente consultadas para brindar asistencia durante el proceso de investigación, facilitando el acceso a los documentos institucionales y su disponibilidad para realizar entrevistas a sus integrantes.

Asimismo, existen materiales bibliográficos que han sido consultados y se detallan en la bibliografía como sitios web, libros digitales, documentos online y tesinas de grado que se encuentran en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales “Dr. Juan Carlos Puig” y libros impresos facilitados por la Biblioteca Argentina “Dr. Juan Álvarez” de la ciudad de Rosario, Santa Fe.

El voluntariado desde la perspectiva de los actores

En este apartado se analizará la experiencia de los voluntarios y los responsables de las organizaciones que participaron en las entrevistas realizadas entre abril y mayo de 2014. A continuación, se detallan los actores según la organización de pertenencia:

Marina Scarafía – MoveRSE

María del Carmen Federik – Banco de Alimentos de Rosario

Lourdes García Nigro – MoveRSE y Banco de Alimentos de Rosario

Nicolás Ballarini – MoveRSE

Ellen Grace Crespo Talledo – Banco de Alimentos de Rosario

Es preciso reiterar que los informantes tienen conocimiento de sí, lo cual se puso de manifiesto en los testimonios dado que *Banco de Alimentos de Rosario* se gestó en la Comisión “Nutrición e Infancia” de *MoveRSE* y en un primer momento las actividades, capacitaciones y encuentros se llevaron a cabo en un espacio en común.

Hacer un aporte a la sociedad

Una de las ideas que salió a la luz en el contacto con los entrevistados es que el interés de aportar a la sociedad para canalizar las ganas de ayudar y poner a disposición los saberes adquiridos en el ámbito académico motivó el primer acercamiento entre los voluntarios y las organizaciones. Era una aspiración común a jóvenes con perfil universitario quienes se encontraban finalizando un proceso de formación y tenían ciertas inquietudes sociales al estar próximos a ingresar al mundo laboral.

A tal efecto, los jóvenes se vincularon con organizaciones de la sociedad civil que abordaban una temática afín a sus saberes académicos para ofrecer dicha colaboración. “*En un principio me interesó la misión de la organización para repensarme como futura profesional en el ámbito de la empresa. Si podía hacer un aporte para que las empresas sean más valiosas para la sociedad tenía una razón para sumarme*”, explicó Lourdes García Nigro acerca de su participación en *MoveRSE*.

En tanto las organizaciones no habían realizado una convocatoria de voluntariado, sino que divulgaron su accionar en diversas charlas y esto funcionó como un disparador

para acercar potenciales voluntarios. De manera espontánea, los interesados enviaron solicitudes a través del formulario de contacto del sitio web y acudieron a la organización para interactuar con el equipo operativo, es decir, aquello que hemos identificado como contacto inicial. Así, el voluntariado comenzó a vislumbrarse como una posibilidad.

“El voluntariado fue una realidad que nos llegó de manera sorpresiva. Sin buscarlos llegaban solicitudes de estudiantes universitarios dispuestos a colaborar con nuestra organización por lo interesante que les resultaba nuestra misión y actividades. Las primeras tareas que se delegaron en los voluntarios fueron administrativas y de logística (especialmente para los eventos). Poco a poco fuimos descubriendo que se iba estableciendo una relación más profunda, y que los voluntarios tenían mucho más para dar, aprender y ganar de la organización. Tanto es así que en un momento llegamos a delegar la coordinación de los voluntarios en dos de ellos.”, expresó Marina Scarafía.

En este sentido, pudimos recabar en la experiencia de Ellen Crespo Talledo, quien tuvo conocimiento de *MoveRSE* en una charla de RSE y manifestó interés en colaborar desde su formación en logística. En ese momento fue contactada con los voluntarios que se encargaban de la coordinación, específicamente con Lourdes García Nigro, quien estaba armando un grupo de voluntarios para llevar adelante las actividades en *Banco de Alimentos de Rosario* y con posterioridad realizaron visitas a las entidades beneficiarias en compañía de Matías Galíndez, actual Presidente de *Banco de Alimentos de Rosario*.

Contando con la experiencia de *MoveRSE* como precedente, se incorporaron voluntarios a *Banco de Alimentos de Rosario* para contribuir al armado de la estructura organizacional. En una primera instancia, los voluntarios se desempeñaron en las áreas de trabajo (Ver Figura 1) para colaborar con las tareas de administración, visitas a las entidades beneficiarias y operaciones de logística para clasificar, recepcionar y entregar los alimentos, dado que la organización contaba con una persona rentada para poner en marcha el modelo de gestión. Una vez que el proyecto social logró afianzarse, se formó un equipo operativo y el voluntariado se abocó a las tareas de clasificación de alimentos en el depósito para facilitar su distribución entre las entidades beneficiarias.

“El desafío que nos propusimos era formar una ONG y el trabajo voluntario ayudó a identificar y preparar las áreas con profesionalidad. La responsabilidad y la competencia eran muy importantes y sin voluntarios era imposible sacar adelante un proyecto así”, detalló Carmen Federik sobre los inicios de la organización.



Figura 1. Presentación de las áreas de trabajo. Carpeta institucional (BAR, 2012).

Al momento de asignar las tareas, ambas organizaciones señalaron la importancia de conocer al voluntario para analizar sus intereses y tratar de compatibilizarlos con los proyectos en curso. De esta forma, caracterizaron un procedimiento de la gestión del voluntariado que requiere identificar las aptitudes, la disponibilidad de tiempo y los beneficios para establecer un acuerdo entre el voluntario y el responsable designado. Por ejemplo, Lourdes García Nigro comenzó su experiencia en *MoveRSE* actualizando una base de datos de comunicación junto con Marina Scarafía y luego asumió mayor responsabilidad al coordinar las rondas de prensa del primer Foro de RSE con el acompañamiento de María Carolina Quiróz, actual responsable de Prensa y Comunicación de *MoveRSE*.

Cabe destacar que la participación estaba ligada al aprendizaje y de manera gradual el voluntario iba interiorizando el quehacer de la organización y asumiendo nuevas tareas para contribuir con los proyectos anuales. Asimismo, eran integrados a la planificación y conocían el impacto de su accionar, lo cual reforzó su compromiso inicial. Por ejemplo, en

el caso de Nicolás Ballarini se involucró en el Banco de Buenas Prácticas de *MoveRSE* desde su formación en Estadística para desarrollar una encuesta destinada a empresas sobre las acciones de RSE implementadas y luego tuvo la posibilidad de capacitar a los voluntarios que seguirían sus pasos. Al respecto, Ballarini destacó: *“Pude contribuir a trabajar de una manera organizada teniendo en cuenta que los avances que hacíamos podían ser utilizados por otros voluntarios para continuar el proyecto.”*



Figura 2. Presentación de los proyectos de voluntariado (MoveRSE, 2012).

Si bien las organizaciones procuraron encontrar una tarea que motive y entusiasme a cada voluntario no siempre hubo una respuesta efectiva. Por ello, los responsables tomaron ciertos recaudos debido a que no querían fallar como organización. En el caso de *Banco de Alimentos de Rosario*, Carmen Federik describió una situación en particular: *“Como en ese momento estaba trabajando sola, me apoyaba mucho en los voluntarios e identificaba bien el perfil porque necesitábamos voluntarios muy comprometidos. Al principio, hacía una prueba piloto con algunas tareas antes de encarar algo de mayor importancia porque es común que se entusiasmen, van una o dos veces y después abandonan.”*

En este sentido, podemos inferir que el compromiso voluntario asumido con cierta regularidad permite construir una relación de confianza entre ambas partes. Como hemos señalado el voluntariado tiene una base axiológica y quien se dedica a la práctica solidaria

debe cultivar la resistencia para enfrentarse a nuevos retos, como por ejemplo, asistir a un espacio que no frecuentaba, abocarse a una tarea desconocida, expresar sus puntos de vista y trabajar en la diversidad, es decir, se trata de aprender con otros y dar el tiempo.

Sumado a esto, Marina Scarafía realizó una apreciación interesante sobre las motivaciones y ocupaciones reales de los voluntarios, destacando la empatía como un aspecto clave para quien coordina el voluntariado:

“Debemos ponernos en el lugar de los voluntarios, reconocer cuáles son sus verdaderos intereses y conciliarlos con los nuestros. Ellos se ofrecen no sólo para realizar su “aporte” a la sociedad sino también para adquirir experiencia, contactos, currículum. Sabemos también que están de paso, que hay fechas más complicadas que otras por los exámenes y que cuando consiguen trabajo es probable que no puedan dedicarle el mismo tiempo. En definitiva, hay que entenderlos y no exigir más de lo que puedan dar. Hay que buscar que la relación sea ganar-ganar.”, expresó Marina Scarafía.

En esta instancia, proponemos reflexionar sobre los vínculos que se forjan en el seno de las organizaciones dado que *la solidaridad bien entendida empieza por casa*. Por ello, como señala la entrevistada es preciso valorar el accionar voluntario a escala humana, uno de los atributos éticos del voluntariado, para recrear escenarios colaborativos sin caer en la lógica de la demanda que puede excusarse en los fines solidarios y desincentivar a quienes sientan su compromiso como una carga. En suma, se trata de cuidar los vínculos sociales que se establecen entre ciudadanos entendiendo que el acto de *dar* está ligado al de *agradecer* como una retribución simbólica y sincera que promueve una cultura solidaria.

Ida y vuelta

Ahora bien, cuando indagamos acerca de las contribuciones del voluntariado los entrevistados reformularon aquello que habían planteado inicialmente y manifestaron la existencia de un intercambio solidario que benefició a voluntarios y organizaciones. Por ello, sostenemos que las organizaciones lograron despertar interés y promovieron instancias de participación, formación y reconocimiento al esfuerzo voluntario.

En el caso de *MoveRSE* procuraron brindar una capacitación formal sobre Responsabilidad Social y Sostenibilidad mediante un programa de 5 encuentros, y al mismo tiempo, contribuir a la formación de los voluntarios con herramientas de gestión y comunicación digital. Asimismo, las actividades se orientaron a la profesionalización, flexibilidad y trabajo en equipo integrando a estudiantes de diversas carreras. De esta forma, los voluntarios adquirieron numerosas habilidades en la interacción social.

Por otro lado, en *Banco de Alimentos de Rosario* ofrecieron un espacio para canalizar las inquietudes ciudadanas y contribuir a reducir la problemática del hambre mediante acciones concretas. Para ello, dedicaron su tiempo a conocer las aspiraciones de los participantes y promovieron un intercambio para que encuentren aquello que habían ido a buscar. De esta forma, hicieron referencia a un atributo ético del voluntariado que hemos caracterizado como crecimiento mutuo y en palabras de Carmen Federik resulta fundamental para *“no caer en el utilitarismo porque todos nos desarrollamos, crecemos y hacemos crecer al Banco de Alimentos con las actividades de voluntariado”*.

En cuanto al reconocimiento, las organizaciones asignaron un responsable a cada voluntario para acompañar y supervisar el desempeño individual. Cabe destacar que contaban con una base de datos en la cual registraban información valiosa sobre el grupo: nombre completo, edad, fecha de nacimiento, calificación (algunos voluntarios tenían una estrella a modo de distinción), estado (activo, inactivo, contacto), profesión, año de cursado/recibido, trabajo, institución/puesto, teléfono, dirección, e-mail, e-mail de *MoveRSE*²³, intereses (proyectos anuales de la organización entre los cuales se encontraba *Banco de Alimentos de Rosario*), fecha del contacto inicial, cómo se contactó, incorporación a la base de datos, currículum vitae, acuerdo firmado, actividades realizadas, responsable del voluntario, observaciones y disponibilidad horaria.

Asimismo, las organizaciones detallaron las tareas realizadas, sus procedimientos de gestión y analizaron el total de horas dedicadas por los voluntarios. Al fin de año, enviaron

²³ Al respecto, Marilina Fessia realizó una observación en su tesina de grado: *“MoveRSE posee una cultura red que promueve el trabajo en equipo y da lugar a espacios de encuentro donde se hace posible el intercambio y la creación a partir de la participación de todos los actores involucrados. Los voluntarios también son involucrados en este proceso de crecimiento y son respetados como pares. El aplauso hacia ellos al final de los eventos, la asignación de casillas de correo con el dominio moverse.org o su inclusión en los proyectos, apunta a esta idea de resignificar el aporte de los sujetos en esta construcción colectiva.”*

una encuesta vía e-mail para recabar los testimonios y consultar sus apreciaciones sobre los aspectos que podían mejorar en el año entrante. Como cierre del proceso y despedida realizaron un encuentro destinado a los voluntarios de *MoveRSE* y *Banco de Alimentos de Rosario*, con el fin de compartir las experiencias, promover el diálogo y algunas actividades lúdicas para generar otros acercamientos y fortalecer los vínculos a nivel grupal.



[Fotografía de Marina Scarafía]. (Rosario, 2011)
Agasajo por el Día del Voluntario, Njambre Rosario.

En torno a la relación entre ciudadanía y voluntariado, profundizamos en aquellas vivencias que resultaron movilizadoras para quienes participaron en el proceso como voluntarios con la intención de comprender el sentido de su accionar en el espacio público y analizar si pudieron realizar una reflexión crítica de su experiencia, si se sintieron preparados para asumir una participación activa, si evidenciaron cambios en sus percepciones sobre la realidad social y si hubo posibilidades reales de incidencia.

Al respecto, Lourdes García Nigro compartió sus vivencias y destacó haber tomado otro sentido de responsabilidad que está ligado al hecho de reconocer su capacidad de actuar e involucrarse en lo que acontece en el espacio público. Hoy en día, es miembro de JCI Rosario, una OSC de alcance internacional que sostiene una participación activa en el sistema de las Naciones Unidas, con la misión de ofrecer oportunidades de desarrollo que preparen a los jóvenes para crear cambios positivos.

Si bien valoró su participación voluntaria en ambas organizaciones, relató una experiencia significativa para repensar el voluntariado desde el horizonte de proximidad:

“En el Banco de Alimentos de Rosario me pareció importante tener contacto con las necesidades sociales y no sólo estar en el área administrativa. Eso me pareció movilizador, conocer otras realidades y al principio tenía miedo porque no era fácil entrar en un asentamiento irregular y cuando hacíamos las visitas a las entidades me pareció tan distinto a lo que esperaba, cómo me recibieron, cuánta gente hay trabajando en el medio de la necesidad más grande que pareciera que no hubiera esperanza, poniendo hasta la casa, haciéndose cargo de los chicos de todo del barrio. Me cambió mucho la mentalidad al verlo de cerca.”, destacó García Nigro

De este modo, se puso en evidencia aquello que Oscar García (2007) caracterizó como la toma de conciencia que se produce en el acto de *“levantar la mirada”* y hacerse presente en el voluntariado con sus posibles transformaciones. Por otro lado, es preciso señalar que la organización no tuvo en cuenta la debida preparación de los voluntarios, es decir, un espacio de intercambio para dar a conocer las experiencias previas antes de concurrir a las entidades beneficiarias que se encuentran emplazadas en zonas marginales. Una situación que generó cierta incertidumbre en los voluntarios al dar por sentado su participación, sin propiciar un espacio para socializar las inquietudes.

Una experiencia que guarda similitud con la vivencia de Ellen Crespo Talledo en el vínculo directo con las entidades beneficiarias de *Banco de Alimentos de Rosario*, quien valoró la posibilidad de hacerse presente para escuchar a quienes estaban viviendo en contextos de pobreza y ofrecer su ayuda, lo cual la retribuyó espiritualmente. Cabe destacar que si bien la voluntaria se involucró mientras realizaba una especialización en Gestión Logística y tenía la intención de contribuir desde su formación al proyecto social, dicha motivación no fue considerada al momento de proponer un nuevo itinerario y como el voluntariado se abocó a la clasificación de alimentos decidió no renovar su compromiso.

En tanto, desde la perspectiva de Nicolás Ballarini, quien contaba con experiencia como voluntario en proyectos universitarios, en el ámbito de las OSC encontró la posibilidad de conocer otras realidades a través de charlas y eventos vinculados a *MoveRSE*

para aproximarse a “una nueva visión de las personas” y acceder a los espacios de debate público para reflexionar “cómo hacer del mundo un mejor lugar para vivir”.

Una apreciación que está vinculada a la presencia pública del voluntariado y analiza Mora Rosado (2002) para avanzar hacia formas más ciudadanas de hacer voluntariado, recuperando el debate en común y tratando de incidir en las decisiones sobre lo público:

El voluntariado transita en una época que parece estar encaminada a la modernización entendida como estructura de gestión. Cómo organizarse de manera efectiva, cómo formar a los voluntarios y voluntarias, cómo optimizar las acciones que realizamos. Indudablemente son logros que no debemos desdeñar con diversidad de puntos de vista. Ahora bien, nuestra sociedad necesita espacios que regeneren el ámbito público desde la acción y el discurso. Desde la regeneración de debates sobre valores, sobre el bien común, sobre las injusticias que cohabitan en nuestras sociedades. Espacios de acción y realización que nos hagan volver la vista al espacio público como un ámbito de formación de nuestro carácter como ciudadanos. (p.32)

Ya sea desde una visión de búsqueda o apertura los actores se involucraron en la propuesta de voluntariado para traducir sus ganas de construir en un conjunto de prácticas sociales que llevaron adelante de manera organizada, responsable y comprometida. Si bien existen distintos matices en su participación, podemos señalar que se trató de un proceso de aprendizaje y como tal habilitó nuevos sentidos sobre la responsabilidad social y la ciudadanía. Asimismo, es posible inferir que hubo pequeñas incidencias en el proceso de voluntariado marcadas por el compromiso y la presencia en escenarios colaborativos donde la participación era valorada pero restringida y sin idealizar cómo debería ser el voluntariado, entendemos que toda propuesta debe adecuarse al contexto, escuchando activamente a quienes son protagonistas de la acción solidaria.

Conclusiones

Llegado a esta instancia, es preciso realizar algunas consideraciones sobre el problema de investigación y la propuesta de avanzar hacia un voluntariado ciudadanizado en el contexto de las organizaciones para presentar un final abierto a nuevas lecturas, experiencias y entrecruzamientos que permitan enriquecer lo aquí expuesto.

En primer lugar, es preciso señalar que más allá de lo cargada que estaba su agenda los responsables orientaron sus esfuerzos a la gestión de voluntariado, se interiorizaron en la legislación vigente y pudieron dar cuenta de un itinerario que encauzó las prácticas de voluntariado en el ámbito de las organizaciones.

A partir de una convocatoria espontánea, se implementó una modalidad de participación restringida basada en criterios de afinidad y destinada a jóvenes con perfil universitario interesados en la RSE, con vocación de servicio y sentido de responsabilidad. De este modo, los responsables fueron integrando a los actores y construyendo lazos afectivos para alentar su desempeño, lo cual le otorgó entidad al voluntariado y era habitual que sus participantes se identifiquen como tales en las rondas de presentación: *“Soy voluntario de MoveRSE o Banco de Alimentos de Rosario”*.

Asimismo, el proceso de voluntariado tuvo un componente educativo vinculado al desarrollo de la RSE y el avance de las iniciativas locales. A tal efecto, los responsables pusieron a disposición libros, materiales digitales y el acceso a charlas, foros y eventos para que los voluntarios puedan repensarse como ciudadanos responsables e interiorizar aquello que promovían en sus valores y metas organizacionales, entendiendo que la práctica del voluntariado en sí no alienta el ejercicio de la ciudadanía (García & Spampinato, 2011) y es deseable que los voluntarios tengan una formación ciudadana y presencia pública en otros escenarios (Mora Rosado, 2002).

En este sentido, sostenemos que la gestión de voluntariado desarrolló una estrategia de comunicación con el objetivo de involucrar a la ciudadanía y ampliar las posibilidades de emprender una acción, dado que a la hora de realizar una campaña de comunicación o una colecta las organizaciones requerían contar con la participación de voluntarios, comprometidos en su accionar y dispuestos a tomar la palabra en el espacio público. Para

ello, fue fundamental que los responsables manifestaran su convicción en el proyecto social y relevancia, puesto que como afirma una de las responsables quien gestiona el voluntariado *“tiene que sentir pasión por la organización para después contagiar ese sentimiento a los voluntarios”* desde la dimensión de la comunicación, celebrando en cada ocasión el encuentro, la participación voluntaria y los esfuerzos como colectivo.

Asimismo, consideramos que las organizaciones buscaron comunicar su accionar de una manera efectiva para involucrar a los voluntarios en los proyectos en curso. En tanto, podemos reparar que una de las recientes convocatorias de voluntariado en *Banco de Alimentos de Rosario* instó a los estudiantes secundarios a participar de una manera atractiva pero desacertada, debido a que la pieza de comunicación proponía *“Vení a cambiar el mundo”* y las tareas consistían en clasificar y embalar las donaciones de alimentos en el depósito, lo cual genera una cierta distancia entre lo que el voluntario espera y lo que realmente podrá suceder durante una jornada de voluntariado.

Como afirma Washington Uranga (2006) la comunicación y la acción son inseparables en la realidad del sujeto y en las prácticas sociales de las organizaciones. Ahora bien, promover un espacio de voluntariado requiere salir del plano de la urgencia en la que muchas veces se encuentran las organizaciones para dar abasto a una sumatoria de tareas y reflexionar qué tipo de voluntariado los actores quieren protagonizar para que la participación adquiera valor por sí misma sin caer en idealizaciones, debido a que el voluntariado no resuelve los problemas del mundo pero nos ayuda a recuperar la confianza y amplía el mapa de la solidaridad, dado que permite tener conocimiento de los problemas sociales y hacerse presente, como subraya una de las voluntarias: *“A veces uno piensa que sólo existe esta parte de Rosario y que no hay nada más alrededor y cuando vas y ves las necesidades te das cuenta de la pobreza, de que existe otra realidad.”*

En este sentido, los comunicadores como facilitadores del diálogo público pueden hacer un aporte valioso al proceso de voluntariado reconociendo a los participantes, cuáles son sus intereses y sus búsquedas para generar un intercambio comunicacional que permita llenar de sentido y contenido las prácticas sociales, redefinir la solidaridad en el terreno social y reivindicar el derecho a la participación social para que los voluntarios puedan asumir su compromiso en función de la dignidad humana.

A lo largo de este trabajo hemos tratado de profundizar una mirada sobre el voluntariado desde la perspectiva de los derechos humanos sumado a los anexos que incluimos para validar el marco teórico que da sustento a estas consideraciones finales. Como afirma Cristina Mata (2002) la ciudadanía no es algo dado de una vez y para siempre, sino que debe reinventarse y garantizarse todos los días en la práctica. En definitiva, se trata de una propuesta valiosa que requerirá mayores actores comprometidos y responsables en su accionar para proponer, intervenir y resguardar las experiencias de voluntariado hacia el interior de las organizaciones con la finalidad de recrear escenarios participativos en el ámbito social.

ANEXO I

Declaración Universal sobre el Voluntariado (1990)

PREÁMBULO

1. Los voluntarios, inspirados en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 1948 y en la Convención Internacional de los Derechos del Niño de 1989, consideran su compromiso como un instrumento de desarrollo económico, cultural, social y medio ambiental en un mundo en continuo cambio y hacen suyos el principio de que **“cualquier persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica”**.

El voluntariado:

- Es una decisión voluntaria que se apoya sobre motivaciones y opciones personales;
- Es una forma de participación activa del ciudadano en la vida de las comunidades;
- Se manifiesta generalmente en una acción y en un movimiento organizado en el seno de una asociación;
- Contribuye a la mejora de la calidad de vida y a crear un mundo más solidario.
- Responde a los principales desafíos de una sociedad que busca lograr un mundo más justo y pacífico.
- Contribuye al fortalecimiento de un desarrollo social y económico más equilibrado, incluso a la creación de nuevos empleos y profesiones.

B. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL VOLUNTARIADO.

Los voluntarios ponen en práctica los siguientes principios básicos fundamentales:

- Reconocen el derecho de asociación a todo hombre, mujer, niño cualquiera sea su raza o religión, su condición física, económica, social y cultural;
- Respetan la dignidad de todo ser humano y su cultura;

- Ofrecen ayuda mutua desinteresada y participan individualmente o en asociaciones con espíritu de compañerismo y de fraternidad;
- Están atentos a las necesidades de las comunidades y propician con ellas la solución de sus propios problemas;
- Tienen como meta hacer del voluntariado un elemento de desarrollo personal, de adquisición de conocimientos nuevos de ampliación de sus capacidades, favoreciendo la iniciativa y la creatividad, permitiendo a cada uno ser miembro activo, y no solamente beneficiario de la acción voluntaria;
- Estimulan la responsabilidad social y motivan la solidaridad familiar, comunitaria e internacional.

2. Considerando estos principios fundamentales, los voluntarios deben:

- Estimular el compromiso individual para convertirlo en un movimiento colectivo;
- Apoyar de manera activa a su asociación, adhiriéndose conscientemente sus objetivos, informándose de la política y del funcionamiento de esta última;
- Comprometerse a cumplir adecuadamente las tareas definidas de acuerdo a sus aptitudes, tiempo disponible, responsabilidades aceptadas;
- Cooperar con espíritu de comprensión mutua y de estima recíproca con todos los miembros de su asociación;
- Aceptar la formación necesaria;
- Trabajar con ética en el cumplimiento de sus funciones.

3.-Teniendo en cuenta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios básicos de voluntariado, las asociaciones deben:

- Elaborar estatutos para el desarrollo de la actividad voluntaria;
- Establecer los criterios de participación de los voluntarios;

- Velar por el respeto de las funciones claramente definidas de cada uno de sus miembros;
- Delegar en cada uno las actividades que seleccione, asegurándose de proporcionarle la capacitación y el apoyo apropiado;
- Evaluar periódicamente los resultados;
- Asumir de manera adecuada la cobertura de riesgos incurridos por el voluntario en el ejercicio de su función y los daños que involuntariamente pueda causar a terceros;
- Facilitar el ingreso de voluntarios ofreciendo, entre otras cosas reembolsos de los gastos ocasionados por su misión.
- Establecer de qué manera se puede poner fin, por parte de la asociación o del voluntario el compromiso mutuo.

C.PROCLAMACIÓN.

Los voluntarios reunidos por iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios (IAVE) en el Congreso Mundial, declaran su fe en la acción voluntaria como fuerza creativa y mediadora:

- Para respetar la dignidad de toda persona, su capacidad para ejercer sus derechos de ciudadano y crear su propio desarrollo;
- Para contribuir a resolver los problemas sociales y de medio ambiente;
- Para la construcción de una sociedad más humana y más justa favoreciendo igualmente una cooperación mundial.

Por ello invitan a los Estados, las Instituciones Internacionales, las empresas y a los medios de comunicación a unirse como colaboradores para crear un ámbito internacional que promueva y apoye un voluntariado eficaz, accesible a todos, símbolo de solidaridad entre los hombres y las naciones.

ANEXO II

Marco Jurídico del Voluntariado Social en Argentina

Según la información publicada por el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC)²⁴, el 4 de diciembre de 2003 miembros del Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en el Honorable Congreso de la Nación sancionaron la **Ley 25.855 de Voluntariado Social** a partir de un proyecto elaborado por la Comisión de Asuntos Cooperativos, Mutuales y de ONG de la Cámara de Diputados:

TÍTULO I

Disposiciones generales

ARTÍCULO 1° — La presente ley tiene por objeto promover el voluntariado social, instrumento de la participación solidaria de los ciudadanos en el seno de la comunidad, en actividades sin fines de lucro y, regular las relaciones entre los voluntarios sociales y las organizaciones donde desarrollan sus actividades.

ARTÍCULO 2° — Se entenderá por organizaciones en las que se ejerce el voluntariado social a las personas de existencia ideal, públicas o privadas, sin fines de lucro, cualquiera sea su forma jurídica, que participen de manera directa o indirecta en programas y/o proyectos que persigan finalidades u objetivos propios del bien común y del interés general, con desarrollo en el país o en el extranjero, ya sea que cuenten o no con el apoyo, subvención o auspicio estatal.

ARTÍCULO 3° — Son voluntarios sociales las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en dichas organizaciones, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna.

No estarán comprendidas en la presente ley las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad y aquellas

²⁴ El CENOC es un organismo del Estado argentino que se creó en 1995 para promover la participación de las organizaciones de la sociedad en el desarrollo e implementación de las políticas sociales y registra dos líneas de intervención, una que se encuentra vinculada a generar información sobre las organizaciones sociales y comunitarias en la Argentina, y otra más bien orientada a la consolidación de espacios colectivos de articulación multiactoral y la promoción del voluntariado social.

actividades cuya realización no surja de una libre elección o tenga origen en una obligación legal o deber jurídico.

ARTÍCULO 4° — La prestación de servicios por parte del voluntario no podrá reemplazar al trabajo remunerado y se presume ajena al ámbito de la relación laboral y de la previsión social. Debe tener, carácter gratuito, sin perjuicio del derecho al reembolso previsto en el artículo 6°, inciso e) de la presente ley.

ARTÍCULO 5° — Se entienden por actividades de bien común y de interés general a las asistenciales de servicios sociales, cívicos, educativos, culturales, científicos, deportivos, sanitarios, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente o cualquier otra de naturaleza semejante. Esta enunciación no tiene carácter taxativo.

TÍTULO II

De los derechos y obligaciones, de los voluntarios

ARTÍCULO 6° — Los voluntarios tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir información sobre los objetivos y actividades de la organización;
- b) Recibir capacitación para el cumplimiento de su actividad;
- c) Ser registrados en oportunidad del alta y baja de la organización, conforme lo determine la reglamentación;
- d) Disponer de una identificación que acredite su condición de voluntario;
- e) Obtener reembolsos de gastos ocasionados en el desempeño de la actividad, cuando la organización lo establezca de manera previa y en forma expresa. Estos reembolsos en ningún caso serán considerados remuneración;
- f) Obtener certificado de las actividades realizadas y de la capacitación adquirida²⁵;**
- g) Ser asegurados contra los riesgos de accidentes y enfermedades derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, conforme lo determine la reglamentación;**

²⁵ El texto resaltado en negrita de los incisos f) y g) del Artículo 6 corresponde al Régimen de Ley 25.855.

h) Que la actividad prestada como voluntario se considere como antecedente para cubrir vacantes en el Estado nacional en los términos del artículo 11 de esta ley.

ARTÍCULO 7° — Los voluntarios sociales están obligados, a:

- a) Obrar con la debida diligencia en el desarrollo de sus actividades aceptando los fines y objetivos de la organización;
- b) Respetar los derechos de los beneficiarios de los programas en que desarrollan sus actividades;
- c) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida en el curso de las actividades realizadas, cuando la difusión lesione derechos personales;
- d) Participar en la capacitación que realice la organización con el objeto de mejorar la calidad en el desempeño de las actividades;
- e) Abstenerse de recibir cualquier tipo de contraprestación económica por parte de los beneficiarios de sus actividades;
- f) Utilizar adecuadamente la acreditación y distintivos de la organización.

Tras una revisión general del proyecto por parte del Poder Ejecutivo, el 7 de enero de 2004 se emitió el Decreto Presidencial N° 17 que vetó los incisos f) y g) del Artículo 6°, relativos a la certificación de las actividades por parte de las organizaciones sociales y la obligatoriedad del seguro contra riesgos de accidentes y enfermedades derivados del ejercicio de la actividad voluntaria, lo cual puso en suspenso la iniciativa.

Luego de transcurrir seis años de la primera instancia normativa, el 3 de junio de 2010 se emitió el Decreto Presidencial 750/10 (CENOC, 2010) que finalmente aprobó la Reglamentación de la Ley de Voluntariado Social, brindando un plazo de 180 días para que las organizaciones sociales puedan ajustarse a lo establecido.

"Es bueno que se haya reglamentado ya que se termina con la irregularidad de algo postergado por demasiado tiempo. Algo positivo es que no se introdujeron nuevas cuestiones burocráticas, mientras que algo negativo es que la Ley no expresa la creación de una instancia de consultoría con ONG, representantes de otros ámbitos, de universidades, ni una instancia participativa donde las organizaciones puedan llevar sus propuestas", señaló Oscar García, docente de la Cátedra de Voluntariado de la Licenciatura de Organización y Dirección Institucional de la Universidad Nacional de San Martín de Buenos Aires.

Uno de los aspectos destacados de la Ley de Voluntariado Social es el **Acuerdo Básico Común Del Voluntario Social** que se inscribe en el Artículo 8° y establece la formalización de un contrato entre las organizaciones sociales y los voluntarios, para enmarcar el compromiso de las personas voluntarias y evitar reclamos indebidos a futuro como las demandas laborales.

TÍTULO III

Términos de adhesión del Acuerdo Básico Común Del Voluntario Social

ARTÍCULO 8° — Los términos de adhesión del Acuerdo Básico Común del Voluntario Social deberán establecerse por escrito en forma previa al inicio de las actividades entre la organización y el voluntario y contendrán los siguientes requisitos:

- a) Datos identificatorios de la organización;
- b) Nombre, estado, civil, documento de identidad y domicilio del voluntario;
- c) Los derechos y deberes que corresponden a ambas partes;
- d) Actividades que realizará el voluntario y tiempo de dedicación al que se compromete;
- e) Fechas de inicio y finalización de las actividades y causas y formas de desvinculación por ambas partes debidamente notificados;
- f) Firma del voluntario y del responsable de la organización dando, su mutua conformidad a la incorporación y a los principios y objetivos que guían la actividad;
- g) El acuerdo se instrumentará en dos ejemplares de igual tenor y a un solo efecto, uno de los cuales se le otorgará al voluntario.

ARTÍCULO 9° — La organización llevará registro escrito de las altas y bajas de los voluntarios.

ARTÍCULO 10. — Cuando la naturaleza de las actividades a realizar demande revisión psicofísica previa a la incorporación se requerirá el expreso consentimiento del voluntario.

ARTÍCULO 11. — La incorporación de menores de edad como voluntarios sólo podrá efectuarse con el expreso consentimiento de sus representantes legales.

La legislación argentina establece disposiciones concretas sobre la figura del voluntariado que están orientadas a **promover** el voluntariado social en actividades sin fines de lucro y **regular** las relaciones entre los voluntarios sociales y las organizaciones donde desarrollan sus actividades, mediante una estructura que define la forma organizativa de la actividad voluntaria, la no remuneración de la tarea como condición necesaria del ejercicio y su reconocimiento mediante el fomento público del voluntariado social.

TITULO IV

Medidas de fomento del voluntariado

ARTÍCULO 12. — El Poder Ejecutivo, a través de los organismos correspondientes fomentará programas de asistencia técnica y capacitación al voluntariado e implementará campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades del voluntariado a través de los medios de comunicación del Estado y en el ámbito educativo.

ARTÍCULO 13. — Los voluntarios podrán disfrutar de los beneficios que reglamentariamente se establezcan como medida de fomento, reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.

ARTÍCULO 14. — La actividad prestada como voluntario, debidamente acreditada, constituirá un antecedente de valoración obligatoria, en los concursos para cubrir vacantes en los tres poderes del Estado.

Por último, Ravinet Muñoz & Pennycook Castro (2007) sostienen:

En definitiva, la pregunta acerca de si las legislaciones nacionales de la región han contribuido a favorecer un ambiente para el desarrollo del voluntariado, debe ser contestada de manera afirmativa, toda vez que los países que han legislado sobre la materia han logrado crecimientos, tanto cuantitativos como cualitativos respecto de las iniciativas de voluntariado. (p.93)

ANEXO III

Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes (2007)

“La Declaración de los Derechos Humanos Emergentes (DUDHE) reconoce y se inspira en el espíritu y principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 y en instrumentos internacionales y regionales adoptados hasta hoy por la comunidad internacional; asimismo recoge y ratifica sus dimensiones de universalidad, indivisibilidad e interdependencia y la indispensable articulación entre derechos humanos, paz, desarrollo y democracia. Mientras que la Declaración Universal de Derechos Humanos surge de una Asamblea de Estados, la DUDHE se construye desde las diversas experiencias y luchas de la sociedad civil global, recogiendo las reivindicaciones más perfiladas de sus movimientos sociales.” (pp. 39-40)

TÍTULO I

Derecho a la democracia igualitaria

ARTÍCULO 1 — Derecho a la existencia en condiciones de dignidad.

“Todos los seres humanos y las comunidades tienen derecho a vivir en condiciones de dignidad”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la seguridad vital**, que supone el derecho de todo ser humano y toda comunidad, para su supervivencia, al agua potable y al saneamiento, a disponer de energía y de una alimentación básica adecuada, y a no sufrir situaciones de hambre. Toda persona tiene derecho a un suministro eléctrico continuo y suficiente y al acceso gratuito a agua potable para satisfacer sus necesidades vitales básicas.
2. **El derecho a la integridad personal**, que se cimienta en que toda persona es inviolable y tiene derecho a su integridad física y psíquica. Se prohíbe la pena de muerte y las ejecuciones sumarias en toda circunstancia y lugar.
3. **El derecho a la renta básica o ingreso ciudadano universal**, que asegura a toda persona, con independencia de su edad, sexo, orientación sexual, estado civil o condición

laboral, el derecho a vivir en condiciones materiales de dignidad. A tal fin, se reconoce el derecho a un ingreso monetario periódico incondicional sufragado con reformas fiscales y a cargo de los presupuestos del Estado, como derecho de ciudadanía, a cada miembro residente de la sociedad, independientemente de sus otras fuentes de renta, que sea adecuado para permitirle cubrir sus necesidades básicas.

4. **El derecho al trabajo**, en cualquiera de sus formas, remuneradas o no, que ampara el derecho a ejercer una actividad digna y garante de la calidad de vida. Toda persona tiene derecho a los frutos de su actividad y a la propiedad intelectual, bajo condición de respeto a los intereses generales de la comunidad.

5. **El derecho a la salud, a la asistencia sanitaria y a los medicamentos**, que asegura el acceso a las mejores tecnologías de salud, así como a disfrutar de un sistema sanitario de prevención, vigilancia y asistencia personalizada, y a disponer de los medicamentos esenciales. Toda persona y toda comunidad tienen derecho a que los desarrollos científicos y tecnológicos en el ámbito de la salud, y en particular por lo que a la ingeniería genética se refiera, respeten los principios fundamentales de la dignidad de la persona y de los derechos humanos.

6. **El derecho a la educación, al saber y al conocimiento, a la formación continuada e inclusiva y a la erradicación del analfabetismo**, que aspira a que todo ser humano tenga acceso a una educación y una formación profesionales de calidad y continuada, que se adapte a sus necesidades personales y a las demandas de la sociedad, y que sea inclusiva de todos los miembros de la sociedad, sin ninguna discriminación. Todos los seres humanos tienen derecho a la erradicación del analfabetismo.

7. **El derecho a una muerte digna**, que asegura a toda persona el derecho a que se respete su voluntad de no prolongar artificialmente su vida, expresada en un testamento vital o documento similar formalizado con las debidas garantías.

ARTÍCULO 2 — Derecho a la paz.

“Todo ser humano y toda comunidad tienen derecho a que la vida humana quede garantizada por un sistema social en el que los valores de paz y solidaridad sean

esenciales y en el que los conflictos se resuelvan mediante el diálogo y otras formas de acción social pacíficas”.

Este derecho humano fundamental comprende el **derecho de toda persona a la objeción de conciencia frente a las obligaciones militares**. Toda persona integrada en un ejército tiene derecho a rechazar el servicio militar en operaciones armadas, internas o internacionales, en violación de los principios y normas del derecho internacional humanitario, o que constituyan una violación grave, masiva y sistemática de los derechos humanos.

ARTÍCULO 3 — Derecho a habitar el planeta y al medio ambiente.

“Todo ser humano y toda comunidad tienen derecho a vivir en un medio ambiente sano, equilibrado y seguro, a disfrutar de la biodiversidad presente en el mundo y a defender el sustento y continuidad de su entorno para las futuras generaciones”.

ARTÍCULO 4 — Derecho a la igualdad de derechos plena y efectiva.

“Todos los seres humanos y toda comunidad tienen derecho a la igualdad de derechos plena y efectiva”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la igualdad de oportunidades**, que reconoce los derechos contenidos en esta Declaración sin ningún tipo de discriminación por razón de raza, etnia, color, género u orientación sexual, características genéticas, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, pertenencia a una minoría, fortuna, nacimiento, discapacidad, edad, o cualquier otra condición.

Para la realización de la igualdad, se tomará en consideración la existencia y superación de las desigualdades de hecho que la menoscaban, así como la importancia de identificar y satisfacer necesidades particulares de grupos humanos y comunidades, derivadas de su condición o situación, siempre que ello no redunde en discriminaciones contra otros grupos humanos.

2. El derecho a la protección de los colectivos en situación de riesgo o de exclusión, que reconoce a toda persona perteneciente a una comunidad en riesgo o a un pueblo en situación de exclusión el derecho a una especial protección por parte de las autoridades públicas.

En particular:

- Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a la protección y cuidados necesarios para su bienestar y pleno desarrollo.
- Las personas mayores tienen el derecho a una vida digna y autónoma, así como los derechos a la protección de su salud y a participar en la vida social y cultural.
- Los inmigrantes, cualquiera que sea su estatuto legal en el Estado de inmigración, tienen derecho al reconocimiento y disfrute de los derechos proclamados en esta Declaración, así como a la tutela efectiva por parte del Estado de inmigración de los derechos y libertades fundamentales establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Las personas con discapacidad, independientemente de la tipología de su discapacidad y del grado de afectación, tienen derecho a participar y formar parte activa de la sociedad, a contribuir a su articulación y desarrollo, a ejercer su ciudadanía con derechos y deberes, y a desarrollar sus capacidades.

TÍTULO II

Derecho a la democracia plural

ARTÍCULO 5 — Derecho a la democracia plural.

“Todos los seres humanos y toda comunidad tienen derecho al respeto de la identidad individual y colectiva, así como el derecho a la diversidad cultural”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la interculturalidad**, que garantiza el derecho a vivir en un entorno de riqueza cultural, de conocimiento recíproco y respeto mutuo entre personas y grupos de

distintos orígenes, lenguas, religiones y culturas. Todas las lenguas, religiones y culturas deben ser igualmente protegidas.

2. **El derecho individual a la libertad cultural**, que supone el derecho de toda persona a conocer, vivir, preservar y desarrollar su propia identidad cultural incluyendo su identidad lingüística.

3. **El derecho al reconocimiento y protección de la identidad cultural común**, que reconoce a todo grupo humano y toda comunidad dotado del sentimiento de estar unido por una solidaridad histórica, cultural, religiosa, lingüística u otra, el derecho a ver protegida su identidad común y a obtener el estatuto colectivo de su elección en el seno de la comunidad política más amplia, sin que la defensa de la propia identidad justifique en ningún caso violaciones a derechos fundamentales de las personas.

4. **El derecho al honor y la propia imagen de los grupos humanos**, que reconoce a todo grupo humano y toda comunidad, unida por una solidaridad histórica, cultural, religiosa, lingüística u otra, la igualdad en dignidad y honor y el derecho al respeto de su honor e imagen por parte de los medios de comunicación y las autoridades públicas.

5. **El derecho de los pueblos indígenas, los afrodescendientes, las minorías y las personas que los integran** a medidas especiales de reconocimiento de sus características distintivas para que se beneficien plenamente de sus recursos culturales, intelectuales y naturales.

6. **El derecho a la libertad de conciencia y religión**, que garantiza a toda persona y comunidades la libertad de conciencia y religión, así como el derecho a cambiar de religión y a no tenerla. Toda persona tiene derecho a practicar su religión sin trabas, pero debe ser protegida de todo proselitismo en el ámbito público.

7. **El derecho a la información**, que tutela el derecho de toda persona y comunidad a recibir información veraz y contrastada por parte de los medios de comunicación y de las autoridades públicas.

8. **El derecho a la comunicación**, que reconoce el derecho de toda persona y/o comunidad a comunicarse con sus semejantes por cualquier medio de su elección. A tal efecto, toda

persona tiene derecho al acceso y al uso de las tecnologías de información y comunicación, en particular Internet.

9. **El derecho a la protección de los datos personales**, que asegura a toda persona el derecho a la protección y confidencialidad de los datos de carácter personal, incluidos los genéticos, que la conciernan, así como a acceder a esos datos y a su rectificación.

TÍTULO III

Derecho a la democracia paritaria

ARTÍCULO 6 — Derecho a la democracia paritaria.

“Mujeres y hombres tienen derecho a la democracia paritaria”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la igualdad**, que significa que las mujeres en todas las sociedades sin excepción, tienen derecho a la igualdad de status jurídico, político, económico, social, laboral y cultural en relación con los hombres. El principio de igualdad favorece la adopción de medidas preferentes de protección a favor de las mujeres en los planos local, nacional e internacional.

2. **El derecho a la autodeterminación personal y la diversidad y autonomía sexual**, que reconoce a toda persona el derecho a ejercer su libertad y orientación sexual, así como a la adopción de infantes, sin discriminación.

3. **El derecho a la elección de los vínculos personales**, que se extiende al reconocimiento del derecho individual a la asociación sentimental con la persona elegida, incluyendo el derecho a contraer matrimonio, sin que exista obstáculo alguno al libre pleno consentimiento para dicho acto. Todo tipo de vínculo personal libremente consentido merece igual protección.

4. **El derecho a la tutela de todas las manifestaciones de comunidad familiar**, que reconoce el derecho de todo ser humano a la protección y tutela por las autoridades públicas de la familia, cualquiera que sea la forma que adopte, y con independencia de la

igual responsabilidad de cada uno de los progenitores en relación con la educación y manutención de los hijos menores de edad.

5. **El derecho a la salud reproductiva**, que reconoce los derechos sexuales y reproductivos de toda persona y el derecho de hombres y mujeres a la tutela de la paternidad y la maternidad, incluida la que tiene lugar fuera del matrimonio. Toda mujer tiene derecho a acceder a servicios de salud reproductiva, ginecológica y obstetricia de calidad, así como al goce de la plena sexualidad.

6. **El derecho a la representación paritaria**, que conlleva la proporción equivalente entre mujeres y hombres en los órganos de participación y gestión políticos.

TÍTULO IV

Derecho a la democracia participativa

ARTÍCULO 7 — Derecho a la democracia participativa.

“Todos los seres humanos y toda comunidad tienen derecho a participar activamente en los asuntos públicos y a disfrutar de una administración democrática en todos los niveles de gobierno”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la ciudad**, que asegura que todo ser humano y toda comunidad encuentren en la ciudad las condiciones para su plena realización política, económica, social, cultural y ecológica.

2. **El derecho a la movilidad universal**, que reconoce el derecho de toda persona a migrar y establecer su residencia en el lugar de su elección.

3. **El derecho universal al sufragio activo y pasivo**, que ampara el derecho de toda persona mayor de edad, con independencia de su nacionalidad, al sufragio activo y pasivo en todos los procesos electorales y consultas populares que se celebren en su lugar de residencia habitual.

4. **El derecho a ser consultado**, que garantiza el derecho de todos los seres humanos a ser consultados colectivamente en las decisiones que les afecten.

5. **El derecho a la participación**, que implica el derecho de toda persona y comunidad a participar, mediante cauces ágiles y eficaces, en la adopción y control de decisiones públicas en las materias que les conciernan, así como a impugnar ante los tribunales aquellas decisiones respecto de las que aleguen un derecho o un interés directo o indirecto como fundamento de su legitimación.

6. **El derecho a la vivienda y a la residencia**, que garantiza a todo ser humano el derecho a mantener su residencia en el lugar donde tiene sus relaciones sociales, en sus entornos significantes, o a tener otro de su libre elección.

7. **El derecho al espacio público, a la monumentalidad y a la belleza urbanística**, que supone el derecho a un entorno urbano articulado por un sistema de espacios públicos y dotados de elementos de monumentalidad que les den visibilidad e identidad, incorporando una dimensión estética y un urbanismo armonioso y sostenible.

8. **El derecho a la movilidad local y a la accesibilidad**, pues toda persona tiene derecho a un tráfico ordenado y respetuoso con el medio ambiente y a moverse con facilidad por la ciudad metropolitana. Toda persona discapacitada tiene derecho a que se facilite su movilidad y a la supresión de todas las barreras arquitectónicas.

9. **El derecho a la conversión de la ciudad marginal en ciudad de ciudadanía**, que implica el derecho de toda persona a habitar en zonas urbanas de calidad, con carácter de centralidad.

10. **El derecho al gobierno metropolitano o plurimunicipal**, que garantiza el derecho de toda persona, por razones de participación y de eficacia de la gestión pública, a un gobierno local de proximidad que, en las regiones más urbanizadas, puede tener una dimensión plurimunicipal o metropolitana.

TÍTULO V

Derecho a la democracia solidaria

ARTÍCULO 8 — Derecho a la democracia solidaria.

“Todos los seres humanos y toda comunidad tienen derecho al desarrollo y a la salvaguarda de los derechos de las generaciones futuras”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. **El derecho a la ciencia, la tecnología y el saber científico**, que garantiza el acceso a los conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos y a beneficiarse de los resultados de dichos conocimientos.
2. **El derecho a participar en el disfrute del bien común universal**, que garantiza el derecho a disfrutar del patrimonio cultural de la humanidad, la Antártida, el espacio ultraterrestre y los cuerpos celestes, los fondos marinos y oceánicos situados fuera de los límites de las jurisdicciones de los Estados, los recursos biológicos del alta mar, el clima global, las obras del espíritu de interés universal que forman parte del dominio público, todas las culturas del mundo y el genoma humano.

El régimen del bien común universal está basado en la comunidad y la solidaridad de todos los seres humanos, pueblos y Estados y conlleva la aplicación de los principios de no apropiación, utilización con fines exclusivamente pacíficos, uso racional y equilibrado que vele por la conservación y mejora de los bienes, resolución pacífica de los conflictos, libertad de acceso sin discriminación alguna y supervisión internacional para velar por la plena implantación y respeto de los anteriores principios rectores.

3. **El derecho al desarrollo**, que establece que todo ser humano, como sujeto central del desarrollo, tiene el derecho individual y colectivo a participar en un desarrollo económico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a contribuir a ese desarrollo y a disfrutar de él.

El derecho al desarrollo, como derecho humano emergente formulado internacionalmente, tiene como ámbito específico de aplicación los países subdesarrollados, y se ejerce de forma colectiva. Este derecho incluye la plena disposición, exploración, explotación y comercialización por parte de esos países de sus recursos naturales, y el derecho de toda

persona perteneciente a su población a participar en la adopción y el control de las decisiones relativas a la gestión de dichos recursos.

TÍTULO VI

Derecho a la democracia garantista

ARTÍCULO 9 — Derecho a la democracia garantista.

“Todos los seres humanos y toda comunidad tienen derecho al Derecho, a la democracia y a la justicia internacional”.

Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos:

1. El derecho a la justicia internacional y a la protección colectiva de la comunidad internacional, que garantiza a toda persona y a toda comunidad el derecho a que la comunidad internacional, a través de los órganos apropiados de la Organización de las Naciones Unidas, adopte todas las medidas necesarias para prevenir y detener las violaciones masivas y sistemáticas de los derechos humanos, allí donde se produzcan.

2. El derecho y el deber de erradicar el hambre y la pobreza extrema, en virtud del cual todas las personas y comunidades tienen derecho a exigir, en el plano nacional e internacional, que se adopten medidas y políticas eficaces para luchar contra el hambre y la extrema pobreza a que están sometidos en la actualidad más de mil millones de seres humanos.

Los Estados y los actores no estatales, en particular las empresas transnacionales, las organizaciones sindicales y las ONG, deben cooperar y adoptar políticas en el ámbito de sus respectivas esferas de actividad, dirigidas a impedir la reproducción y perpetuación a nivel internacional de las situaciones de hambre y extrema pobreza, así como a su erradicación, en particular en los países subdesarrollados.

3. El derecho a la democracia y a la cultura democrática, que implica el derecho a vivir en una sociedad libre y democrática, en la que se respete el estado de derecho y los derechos humanos, y a ser administrado por una administración pública eficaz, transparente y que rinda cuentas de su gestión.

4. **El derecho a la verdad y a la justicia**, que conlleva el derecho de toda persona a que las autoridades públicas abran una investigación e identifiquen y sancionen a los culpables en supuestos de violaciones graves de derechos humanos, de forma que se permita a las víctimas y a sus familiares la búsqueda y aclaración de la verdad sobre los hechos ocurridos y a recibir la reparación correspondiente.

Los Estados se abstendrán de adoptar disposiciones de amnistía, prescripción y eximentes de responsabilidad que pretendan impedir la investigación y sanción de los responsables de violaciones graves de los derechos humanos. En particular, ninguna persona gozará de inmunidad alguna que la exima de ser procesada por el crimen de genocidio, por crímenes de guerra o por crímenes contra humanidad.

5. **El derecho a la resistencia**, que implica que toda comunidad o pueblo en lucha contra una opresión de orden militar, político, económico o cultural, tiene derecho a resistir dicha opresión por todos los medios legítimos a su alcance y a buscar y recibir en esta lucha un apoyo internacional conforme a los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas.

6. **El derecho y el deber de respetar los derechos humanos**, que garantiza a toda persona la protección efectiva de los mismos en los planos nacional e internacional. Los Estados y demás actores, en particular las instituciones financieras internacionales y las empresas transnacionales, tienen el deber de respetar los derechos humanos. Estas obligaciones jurídicas trascienden las fronteras nacionales.

7. **El derecho a un sistema internacional justo**, que reconoce a toda persona y comunidades el derecho a un sistema internacional en el que los derechos y libertades enunciados en esta Declaración y en los demás instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos se hagan plenamente efectivos, incluyendo el derecho a la reparación por la violación de los derechos humanos de los que haya sido víctima. Para la plena protección de sus derechos humanos, toda persona y comunidad podrá acudir a instancias internacionales en los casos en que la protección nacional pudiera haber sido insuficiente.

8. **El derecho a la democracia global**, que supone el derecho de todo ser humano y toda comunidad o pueblo, a un sistema internacional democrático basado en el respeto a los principios y normas de Derecho Internacional y regido por una Organización de las Naciones Unidas que haga efectivos los derechos y libertades enunciados en esta Declaración y demás instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos.

ANEXO IV

Entrevista N° 1

Informante: Marina Scarafía, responsable de Gestión de Proyectos y Comunicación en MoveRSE.

- **¿Cuál era la concepción del voluntariado en la organización?**

- Reconocemos el voluntariado como un espacio en el que jóvenes universitarios pueden brindar un servicio a la sociedad, canalizando su esfuerzo y trabajo -en este caso- a través de una ONG. Es un ámbito en el que los jóvenes ponen a disposición sus saberes, habilidades y buena predisposición para contribuir a la misión, crecimiento y profesionalización de la organización.

- **¿Qué actividades proponían a los voluntarios? ¿Tenían un plan de acción?**

- La gestión del voluntariado se fue profesionalizando a lo largo de los años. Como la mayoría de las ONGs, los recursos económicos y humanos son escasos, y es por eso que acudimos, en primera instancia, a la colaboración de voluntarios que quisieran aportar desde un rol más bien operativo.

Al mismo tiempo, el voluntariado fue una realidad que nos llegó de manera sorpresiva. Sin buscarlos llegaban solicitudes de estudiantes universitarios dispuestos a colaborar con nuestra organización por lo interesante que les resultaba nuestra misión y actividades.

Las primeras tareas que se delegaron en los voluntarios fueron administrativas y de logística (especialmente para los eventos). Poco a poco fuimos descubriendo que se iba

estableciendo una relación más profunda, y que los voluntarios tenían mucho más para dar, aprender y ganar de la organización. Tanto es así que en un momento llegamos a delegar la coordinación de los voluntarios en dos de ellos.

Así fuimos delineando juntos un plan de acción. Indagamos en los intereses de los voluntarios y procuramos analizar de qué manera compatibilizaban con los diversos proyectos que impulsaba nuestra organización. Se conformaron diversos equipos de trabajo: equipo de comunicación (los voluntarios se capacitaron y armaron una estrategia de redes, difusión de eventos, etc.), equipo de logística para eventos (entre ellos el Foro), equipo de capacitación y difusión de RSE (en el que los voluntarios se capacitaban para ser disertantes y llevar el mensaje de la RSE a los colegios y otras instituciones), entre otros.

- ¿Cuáles eran las instancias de comunicación con los voluntarios?

- El medio más frecuente de comunicación ha sido el e-mail. No obstante, en el último tiempo incorporamos un grupo cerrado en Facebook que ha resultado especialmente útil.

¿Qué le ofrecía MoveRSE al ciudadano que se incorporaba como voluntario?

- *Capacitación.* Procuramos brindar a los voluntarios una capacitación formal en Responsabilidad Social y Sostenibilidad, mediante un programa de 5 encuentros. También los formamos en herramientas concretas de gestión y comunicación (Google Drive, Google Docs, Dropbox, Weebly, redes sociales, etc.).

- *Desarrollo de habilidades.* En cada una de las actividades que desarrollan los voluntarios van adquiriendo (muchas veces sin darse cuenta) numerosas habilidades. Estas van desde el trabajo en equipo hasta la profesionalización, pasando por la flexibilidad, capacidad de resolver problemas, entre tantas otras.

- Desde tu mirada, ¿cuáles son los aspectos claves para gestionar el voluntariado en una organización?

- Resumo como aspecto clave la empatía. Debemos ponernos en el lugar de los voluntarios, reconocer cuáles son sus verdaderos intereses y conciliarlos con los nuestros. Ellos se ofrecen no sólo para realizar su “aporte” a la sociedad sino también para adquirir

experiencia, contactos, currículum. Sabemos también que están de paso, que hay fechas más complicadas que otras por los exámenes y que cuando consiguen trabajo es probable que no puedan dedicarle el mismo tiempo. En definitiva, hay que entenderlos y no exigir más de lo que puedan dar. Hay que buscar que la relación sea ganar-ganar.

Es importante delegarles tareas que no sean rutinarias, no esclavizarlos, proponerles nuevos desafíos, hacerlos parte de la planificación, la gestión y también celebrar con ellos los resultados. Darles cabida para que puedan sugerir, crear, proponer. Tratarlos de igual a igual.

Por último, reconocer su valioso aporte y esfuerzo. Sin lugar a dudas hemos visto que los voluntarios trabajan con mucho esfuerzo y sacrificio, son sumamente responsables en aquello que se les delega y eso es muy meritorio. Reconocer y valorar ese esfuerzo considero es no sólo justo sino fundamental.

Entrevista N° 2

Informante: María del Carmen Federik, responsable de Voluntariado en Banco de Alimentos de Rosario desde sus inicios hasta julio de 2013.

- ¿Cuál era la concepción del voluntariado en la organización?

- El Banco de Alimentos de Rosario se formó con un grupo de empresarios, que si uno lo ve desde lado del voluntariado, eran personas voluntarias que querían trabajar en un proyecto social de alto impacto. El voluntariado era el pilar del Banco de Alimentos. Había distintos grupos de voluntarios dentro del proyecto como el voluntariado joven, en su mayoría universitarios, con ganas de aportar socialmente. Eso ayuda muchísimo y permite canalizar estas energías para desarrollar las tareas y objetivos que desde un comienzo el Banco de Alimentos no podría soportar económicamente.

El desafío que nos propusimos era formar una ONG y el trabajo voluntario ayudó a identificar y preparar las áreas con profesionalidad. La responsabilidad y la competencia eran muy importantes y sin voluntarios era imposible sacar adelante un proyecto así.

-¿Qué actividades proponían a los voluntarios? ¿Tenían un plan de acción?

- Las actividades podían identificarse en las áreas de trabajo que hacen al funcionamiento del Banco de Alimentos: comunicación, logística y voluntariado. También, existían otras acciones concretas como las colectas. El proyecto salió a la luz con la Colecta Nacional de Alimentos 2011, ya que estábamos esperando una iniciativa así para anunciar que había un Banco de Alimentos en Rosario con alrededor de 80 voluntarios presentes.

En cuanto al plan de acción, como en ese momento estaba trabajando sola, me apoyaba mucho en los voluntarios e identificaba bien el perfil porque necesitábamos voluntarios muy comprometidos. Al principio, hacía una prueba piloto con algunas tareas antes de encarar algo de mayor importancia porque es común que se entusiasmen, van una o dos veces y después abandonan.

Me acuerdo que hacíamos una entrevista, le pedíamos un currículum al voluntario y en base a eso le asignábamos una tarea de acuerdo a sus características y habilidades, se trataba de encontrar una tarea que lo motive y entusiasme. Por ejemplo, necesitábamos un “*data entry*”, por ahí a los voluntarios que están en el secundario les encanta pero a los universitarios los desmotiva porque se acercan con otras inquietudes.

También, lo que charlábamos eran las expectativas y eso lo aprendí mucho en MoveRSE. No queríamos fallar como organización, ya que era importante que el voluntario encuentre lo que había ido a buscar.

-¿Cuáles eran las instancias de comunicación con los voluntarios?

- La primera comunicación era a través del sitio web cuando nos enviaban una solicitud vía e-mail y a partir de ahí hacíamos una entrevista porque nos parecía importante hacer un encuentro para conocer y tratar al voluntario. También, hicimos una convocatoria a través del sitio web www.idealistas.org y mediante los formularios de Google Docs para que las personas interesadas puedan inscribirse a las actividades.

En cuanto a los encuentros cara a cara, si eras voluntario activo una vez por semana nos juntábamos en la oficina y en el medio había mucho e-mail y llamados. Al principio, había un filtro que era la perseverancia porque teníamos muchas ocupaciones.

-¿Qué le ofrecía Banco de Alimentos de Rosario al ciudadano que se incorporaba como voluntario?

- Un lugar donde el ciudadano podía canalizar sus inquietudes solidarias para contribuir a la problemática del hambre y en algo bien concreto. Por otro lado, aportaba a su desarrollo profesional, en el caso de los voluntarios universitarios podían ayudar y al mismo tiempo aprender para insertarse en el mundo laboral.

- Desde tu mirada, ¿cuáles son los aspectos claves para gestionar el voluntariado en una organización?

- Primero tener bien en claro a qué se dedica la organización porque el voluntariado tampoco se puede ocupar de cualquier inquietud o trabajo que una persona quiera hacer, así como también, cuáles son las actividades que hacen a la esencia de la organización para ir asignado voluntarios si es que se necesitan.

La persona que coordina el voluntariado tiene que estar cerca del voluntario, charlar y conocerlo para saber cuáles son sus aspiraciones, qué es lo que quiere porque se trata de una ida y vuelta, él aporta pero la organización también tiene que hacer su aporte. También, el coordinador tiene que tener muy “puesta la camiseta”, sentir pasión por la organización y contagiar ese sentimiento a los voluntarios.

Algo muy importante para el coordinador es lograr una confianza ciega en sus voluntarios. La confianza es algo clave porque el tiempo es valiosísimo tanto para el voluntario como para la organización que le dedica tiempo en una entrevista y le enseña cómo hacer el trabajo, otra vez se trata de una ida y vuelta.

También, es importante mantener el vínculo y tener otras actividades para compartir donde se pueda escuchar al voluntario y conocer su experiencia. No caer en el utilitarismo porque todos nos desarrollamos, crecemos y hacemos crecer al Banco de Alimentos con las actividades de voluntariado.

Entrevista N° 3

Informante: Lourdes García Nigro, voluntaria de *MoveRSE* y *Banco de Alimentos de Rosario*.

- ¿Qué te motivó a participar como voluntaria?

- La primera vez que hice voluntariado fue en *MoveRSE*, a partir de una clase sobre Responsabilidad Social Empresaria que tuve en la facultad, yo estudio la carrera de Contador Público y se trató de una clase muy cortita pero para mí fue algo totalmente nuevo, como “romper el molde”, porque durante la carrera nos forman en términos económicos para trabajar en una gran empresa y esto fue como decir: “bueno, una empresa también puede hacer otras cosas”.

Cuando me enteré que existía en Rosario una organización como *MoveRSE* me interesó muchísimo y me sumé a través del sitio web, mandé un correo y me lo respondió Lucía Scarafía, quien era su Directora Ejecutiva y me invitó a acercarme para ver en qué podía colaborar. En un principio me interesó la misión de la organización para repensarme como futura profesional en el ámbito de la empresa. Si podía hacer un aporte para que las empresas sean más valiosas para la sociedad tenía una razón para sumarme.

-¿En qué período lo hiciste?

- Comencé a participar en abril de 2011, siempre fue medio discontinuo porque colaboraba en los eventos más importantes de *MoveRSE* como el Foro de RSE. Estuve en contacto hasta fines de diciembre de 2013.

-¿A qué tareas te abocaste? ¿Cuál era tu dedicación?

- Me acuerdo que la primera actividad fue actualizar una base de datos de comunicación. Ya en el primer Foro de RSE surgió la posibilidad de coordinar las rondas de prensa con los disertantes y contactar a los medios de comunicación para que estén presentes. Siempre colaboré en el área de comunicación acompañando a Marina Scarafía y los años siguientes en relaciones institucionales. Al principio iba una o dos veces por semana y tenía un horario

pautado dentro del horario del equipo y lo cumplía. Fuera de eso, me llevaba alguna tarea a mi casa y lo seguíamos por e-mail.

-¿Cuáles eran las instancias de comunicación habituales?

- Yo utilizaba mi e-mail personal y de forma presencial tuve contacto con todo el equipo, principalmente con Marina que estaba encargada del Foro y también con Lucía y Carolina Quiróz. Siempre estaban a disposición y eso me gustó mucho eso. Yo trabajaba y me hacía responsable de mis tareas pero siempre tuve una respuesta oportuna, concreta y motivadora. Eso para mí fue muy importante.

-¿Contabas con un espacio de diálogo para compartir tus inquietudes, sugerencias e iniciativas en la organización?

- Creo que desde el principio se fomenta eso cuando entrás a una organización así. Tanto desde el equipo que prefería que vayas y estés presente en todo lo que iba pasando, lo compartían, y que no sólo te llesves una tarea. Incluso he hecho sugerencias por e-mail y fueron bien recibidas. Siempre hubo espacio para eso.

-¿En qué aspectos pudiste contribuir a la organización?

- Me acuerdo que apenas entré me dediqué a la base de datos, para mí era algo muy rutinario y apenas la fui actualizando surgieron contactos nuevos: medios que empezaron a responder las gacetillas y querían asistir al Foro. Ahí ya hubo un impacto, eso me motivó a tomar otras responsabilidades. También, lo viví así cuando coordinamos las rondas de prensa para los disertantes con Carolina y todos quedaron muy contentos y agradecidos por ese espacio en el Foro, eso me pareció que salió muy bien.

-¿Qué te aportó esta experiencia como ciudadana?

- En realidad encontré un espacio para canalizar otras necesidades e intereses míos que no había podido expresar en ningún lado. Encontré certezas porque tenía muchas dudas sobre estas inquietudes sociales, sobre qué se podía hacer cuando a uno se le ocurre que hay algo para hacer y me pareció interesante descubrir que aunque hagas algo mínimo podés generar un impacto.

Me sirvió para no dudar tanto de mí misma frente a esto y aprendí a trabajar en equipo. También, me pareció importante conocer a personas con características distintas, que estudiaron otras carreras, con otros orígenes y que tienen los mismos valores. Lo que destaco es que tomé otro sentido de la responsabilidad, cuando uno se da cuenta que puede hacer algo es mucho más difícil quedarse indiferente. Para mí lo más importante fue esto, sentirme más responsable por lo que pasa en la comunidad.

Algo que fui viendo en distintas organizaciones. En el *Banco de Alimentos de Rosario* me pareció importante tener contacto con las necesidades sociales y no sólo estar en el área administrativa. Eso me pareció movilizador, conocer otras realidades y al principio tenía miedo porque no era fácil entrar en un asentamiento irregular y cuando hacíamos las visitas a las entidades me pareció tan distinto a lo que esperaba, cómo me recibieron, cuánta gente hay trabajando en el medio de la necesidad más grande que pareciera que no hubiera esperanza, poniendo hasta la casa, haciéndose cargo de los chicos de todo del barrio. Me cambió mucho la mentalidad al verlo de cerca.

En ese período nunca fui sola a realizar las visitas, estaba Matías Galíndez como coordinador de las entidades beneficiarias e íbamos juntos. Siempre había un referente que nos recibía y nos mostraba todo, lo que estaba mejor y peor, quería que viéramos las actividades que hacían y las necesidades reales. Eso fue muy gratificante porque mostraban interés en recibir a cualquiera que quiera ayudar como lo estaban haciendo ellos.

En todas las experiencias me parece importante primero acercarse, conocer lo que está necesitando la organización y después tener bien en claro lo que vos podés llegar a dar. Una vez que tomás el compromiso la tarea es tuya y es tu responsabilidad, para mí el voluntariado es así o tendría que ser así.

Entrevista N° 4

Informante: Nicolás Ballarini, voluntario de *MoveRSE*.

-¿Qué te motivó a participar como voluntario? ¿En qué período lo hiciste?

- Escuché una charla sobre *MoveRSE* y si bien la temática era RSE, me motivó a sumarme porque desarrollaban actividades diversas. Participé como voluntario durante el 2012.

-¿Contabas con experiencia previa?

-Contaba con algo de experiencia por haber trabajado en algunos proyectos de investigación en la Universidad Nacional de Rosario.

-¿A qué tareas te abocaste? ¿Cuál era tu dedicación?

- Ayudaba con el Banco de Buenas Prácticas y desarrollamos una encuesta para realizar a empresas. En ese tiempo, realicé encuestas y capacitamos a otros voluntarios para que sean encuestadores. También, colaboré con el Foro de RSE.

-¿ Cuáles eran las instancias de comunicación habituales?

- Utilizábamos el e-mail y nos reuníamos personalmente.

-¿Contabas con un espacio de diálogo para compartir tus inquietudes, sugerencias e iniciativas en la organización?

- Sí. Siempre podía dialogar con otros voluntarios o con las coordinadoras de las actividades de una manera muy amigable.

-¿En qué aspectos pudiste contribuir a la organización?

- Creo que pude contribuir a un ambiente de trabajo agradable, siempre con buena predisposición. También pude contribuir a trabajar de una manera organizada teniendo en cuenta que los avances que hacíamos podían ser utilizados por otros voluntarios para continuar el proyecto.

-¿Qué te aportó esta experiencia como ciudadano?

- Gracias a *MoveRSE* conocí un mundo totalmente nuevo. Tuve acceso a excelentes charlas o eventos que estaban relacionados con la organización y me dieron una nueva visión de las personas y cómo hacer del mundo un mejor lugar para vivir.

Entrevista N° 5

Informante: Ellen Grace Crespo Talledo, voluntaria de *Banco de Alimentos de Rosario*.

- ¿Qué te motivó a participar como voluntaria? ¿En qué período lo hiciste?

- Estaba participando en el Rotary Club e hicimos un concurso sobre RSE. Una de mis compañeras conocía *MoveRSE*, específicamente a Elsa Zorrilla, quien era Presidenta en ese entonces y fue a dar una charla, ahí le comenté que quería colaborar. Después no recibí una respuesta así que volví a escribirle y me invitó a conocer la institución. Participé desde el comienzo del *Banco de Alimentos de Rosario* y estuve en contacto hasta el 2013.

- ¿Contabas con experiencia previa?

- Contaba con experiencia como voluntaria del Rotary Club y siempre traté ayudar a la sociedad por mi cuenta, desde que era chica, siempre que había un evento, colecta y podía llevar un alimento.

¿A qué tareas te abocaste? ¿Cuál era tu dedicación?

- Cuando ingresé a *MoveRSE* me puse en contacto con Germán Bertinat, uno de los voluntarios que coordinaba las actividades y como me interesaba la logística comencé a trabajar con Lourdes García Nigro que estaba buscando voluntarios para el Banco de Alimentos.

Una de las primeras tareas que realicé fue la visita a las entidades con Lourdes y Matías Galíndez. Para eso, coordinábamos después de las 17 hs e íbamos a barrios humildes para conocer las necesidades, cuántos niños tenían a cargo y las edades. También, organizaba la base de datos e iba al depósito para coordinar cuando se entregaba la mercadería, hablar con las entidades y lo que más pedían era leche en polvo.

Desde mi punto de vista, lo que quería era ayudar desde mi formación, pero luego las tareas eran más bien de la clasificación de alimentos y por ahí siento que eso ya no me retribuía, yo estaba buscando otra cosa.

- ¿Cuáles eran las instancias de comunicación habituales?

- Nos comunicábamos por teléfono y usábamos el e-mail.

- **¿Contabas con un espacio de diálogo para compartir tus inquietudes, sugerencias e iniciativas en la organización?**

- Si, en ese aspecto me sentía muy cómoda y cada uno aportaba desde su lugar en el momento que podía.

- **¿En qué aspectos pudiste contribuir a la organización?**

- Pude contribuir a organizar la base de datos. También, llamaba a quienes se comprometían a hacer una donación de dinero en la cena anual del *Banco de Alimentos de Rosario* y coordinaba para recaudar los fondos. Asimismo, contribuí al vínculo directo con las personas beneficiadas, eso era muy bueno y me llenaba en lo espiritual, el poder escucharlos en ese momento de carencia y tratar de ayudarlos.

- **¿Qué te aportó esta experiencia como ciudadana?**

- A veces uno piensa que sólo existe esta parte de Rosario y que no hay nada más alrededor y cuando vas y ves las necesidades te das cuenta de la pobreza, de que existe otra realidad.

Bibliografía

- Achkar, N. (2011). Proyecto de Tesis "La relevancia de los estudios de caso en comunicación social". Cátedra de Epistemología de la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Nacional de Rosario. Obtenido de http://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2011/10/proyecto-de-tesis_nicolc3a1s-r-achkar.pdf
- Alvarez, S. & Schonfeld, R. (2011). Puntos críticos en el trabajo con voluntarios - Fundación Tzedaká. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.tzedaka.org.ar/es/tzedaka-voluntariado/proyecto-r-puntos-criticos-en-el-trabajo-con-voluntariosr>
- Angélica Enz, Roxana Fantin e Isabel Laharrangue (editoras). (2006). *Comunicar para el cambio social* (1ra ed). Buenos Aires: La Crujía.
- Barbieri, E. (2012). Construyendo el mañana, tras los pasos de la memoria: sistematización de una experiencia de voluntariado universitario en la ciudad de Rosario (1ra ed). Rosario: Fervil.
- Bettoni, A. & Cruz, A. (2002). Voluntariado en América del Sur: Perfiles, impactos y desafíos. Obtenido de www.icd.org.uy
- Bombarolo, F. & Fernández, J. J. (2002). Historia, sentidos e impacto del voluntariado en Argentina. Obtenido de http://www.gestrategica.org/templates/listado_recursos.php?id_cl=1&id_rec=800
- De Piero, S. (2005). Volver a pensar la sociedad como colectivo. En: *Organizaciones de la sociedad civil: tensiones de una agenda en construcción*. (1ra ed). Buenos Aires: Paidós.
- De Piero, S. (2006). La acción voluntaria y la participación ciudadana ante las actuales problemáticas sociales. Rosario: Publicación de las ponencias realizadas en el marco de las "Jornadas de Voluntariado, Desarrollo Social y Participación Ciudadana" de la Secretaría de Promoción Social de la Municipalidad de Rosario.
- Flores, F. (1994). Creando organizaciones para el futuro. Dolmen.
- García Inda, A. (2005). Ciudadanía y Voluntariado. Conferencia presentada en las "II Jornadas de Voluntariado", en la Asunción de Jerez y el Ayuntamiento de Cádiz en el marco del Programa "Primavera Solidaria". Universidad de Zaragoza.
- García, D. (2012). El universo de las organizaciones sociales. En: *Gestión de organizaciones sociales de la Escuela de Emprendedores Sociales de Fundación Cláritas*.
- García, O. (2006). La coherencia: eje de comunicación con los voluntarios. En: *Comunicar para el cambio social*. (1ra ed). Buenos Aires: La Crujía.

- García, O. (2007). La pasión de seguir: Voluntariado transformador, sin excusas, sin fronteras. Buenos Aires: Seguir Creciendo.
- García, O. (2007). La Pelota Cuadrada: Cómo se juega a la Solidaridad en la Argentina Posmoderna. Buenos Aires: Seguir Creciendo.
- García, O. & Spampinato, S. (2011). Ciudadanizar el voluntariado. Obtenido de: http://www.buenosaires.gob.ar/areas/des_social/documentos/documentos/31%20-%20Voluntariado.PDF
- Guber, R. (2004). La entrevista antropológica 1: Introducción a la no directividad. En: *El salvaje metropolitano.Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo* (págs. 203 – 250). Buenos Aires: Paidós.
- IARSE. (2008). RSE e Inclusión Económica y Social. Córdoba: Galileo Servicios Publicitarios.
- Inda, A. G. (1998). El voluntariado como fundamento de los derechos humanos. Obtenido de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9898110015A/8201>
- Istvan, K., Levin, L. & Burin, D. (1996). Hacia una gestión participativa y eficaz. Ciccus.
- Kliksberg, B. (2007). Siete tesis sobre el voluntariado en América Latina. En: *Primero la gente* (págs. 289-306). Buenos Aires: Temas.
- Lanzetti, G. (2006). Ser voluntario (1ra ed). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Magarola, O. (2010). Acerca de la participación. Carrera de Ciencias de la Comunicación, Universidad de Buenos Aires. Cátedra de Comunicación Comunitaria.
- Massoni, S. (2005). Estrategias como mapas para navegar un mundo fluido. *Fisec-estrategias* (2).
- Massoni, S. (2007). Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente. En: *Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Rosario: Homo Sapiens.
- Mata, M. C. (2002). Comunicación, ciudadanía y poder. Pistas para pensar su articulación. *Diálogos de la comunicación, ISSN 1813-9248* (64), 65-76.
- Mora Rosado, S. (2002). Presencia Pública del Voluntariado. Hacia una reconstrucción de escenarios participativos. Madrid: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.
- Navajo, P. (2004). Iniciativa Social y Estado de Bienestar. El Voluntariado. De la Caridad al Estado de Bienestar. Obtenido de <http://www.iniciativasocial.net/voluntariado.htm>

Ravinet Muñoz, E. & Pennycook Castro, A. (2007). La legislación como herramienta para desarrollar el voluntariado en América Latina y el Caribe. En: *El Servicio Cívico y el Voluntariado en América Latina y el Caribe* (págs. 89-98). Buenos Aires. Obtenido de <http://www.service-enquiry.org.za>

Roitter, M. M. (2004). El tercer sector como representación topográfica de sociedad civil. En: *Daniel Mato (coord.), Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempo de globalización* (págs 17-32). Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela.

Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Schiffirin, M. L. (2012). El voluntariado en las organizaciones sociales. En: *El Voluntariado en Organizaciones Sociales de la Escuela de Emprendedores Sociales de Fundación Cláritas*.

Shaw de Critto, S. & Istvan, K. (1998). *Voluntariado, una forma de hacer y de ser*. Buenos Aires: Ciccus.

Sirvent, M. T. (1984). Estilos participativos ¿sueños o realidades?. *Revista Argentina de Educación* (5).

Tapia, M. N. (2007). Voluntariado, Sociedad Civil y Democracia. Una mirada latinoamericana. En: *El Servicio Cívico y el Voluntariado en América Latina y el Caribe* (págs 17-45). Buenos Aires. Obtenido de <http://www.service-enquiry.org.za>

Thompson, A. A. (1994). "¿Qué es el Tercer Sector en Argentina? Dimensión, alcance y valor agregado de las organizaciones privadas sin fines de lucro. Buenos Aires: CEDES.

Thompson, A. A. & Toro, O. L. (1999). El voluntariado social en América Latina. Tendencias, influencias, espacios y lecciones aprendidas. Obtenido de www.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/thompsonatoro_copy4.pdf

Toro, B. (2011). Participación y valores ciudadanos. Tesis para la formación política del ciudadano. En: *Educación, valores y ciudadanía* (págs 23-28). Madrid: OEI-Fundación SM.

Uranga, W. (2005). *La comunicación es acción: comunicar desde y en las prácticas sociales*. Obtenido de http://www.wuranga.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=61:la-comunicacion-es-accion-comunicar-desde-y-en-las-practicas-sociales&catid=38:textos-proprios&Itemid=27

Uranga, W. (2007). *Mirar desde la comunicación. Una manera de analizar las prácticas sociales*. Obtenido de http://www.wuranga.com.ar/images/pdfs/mira_2007.pdf

Uranga, W. (2006). El cambio social como acción transformadora. *En: Comunicar para el cambio social* (1ra ed). Buenos Aires: La Crujía.

Documentos oficiales

CENOC. (2010). DECRETO 750/2010. Obtenido de www.cenoc.gov.ar/documentos/reglamentacionvs.doc

DUDHE. (2007) Institute de Drets Humans de Catalunya. Obtenido de <http://www.idhc.org/cat/documents/Biblio/DUDHE.pdf>

IAVE. (1990). Declaración Universal sobre el Voluntariado, Congreso Mundial Live90, París. Obtenido de <http://www.iniciativasocial.net/declaracion1990.htm>

Información Legislativa y Documental. (2003). Ley de Voluntariado Social N° 25.855 en Argentina. Obtenido de <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/91604/norma.htm>

Inspección General de Personas Jurídicas. (1974). DECRETO 3810/74. Reglamentación Ley N° 6926 en Provincia de Santa Fe, Argentina. Obtenido de <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/8395/46474/file/d3810.pdf>

Naciones Unidas. (1998). Resolución 52/17. Año Internacional de los Voluntarios. Obtenido de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/52/17>

UNR. (2009). Programa de la Materia Electiva "Ciudadanía y Voluntariado Social". Rosario: Secretaría Académica.

Sitios web

Banco de Alimentos de Rosario. (2013). Recuperado en marzo de 2013, desde <http://barosario.org.ar>

Comunia. (s.f.). Recuperado en marzo de 2013, desde <http://www.comunia.org.ar>

Gobierno de Santa Fe. (s.f.). Inspección de Personas Jurídicas. Recuperado en marzo de 2014, desde [http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/152959/\(subtema\)/93671](http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/152959/(subtema)/93671)

JCI Rosario. (s.f.). Recuperado en septiembre de 2014, desde <http://www.jcirosario.org.ar/>

Mapeo de Promotores de RSE América Latina. (s.f.). Recuperado en noviembre de 2013, desde <http://www.mapeo-rse.info/promotor/red-argentina-del-pacto-global>

MoveRSE. (2013). Recuperado en marzo de 2013, desde <http://www.moveuse.org>

Normas APA. (2014). Recuperado en septiembre de 2014, desde <http://normasapa.com/>

Red Argentina de Bancos de Alimentos. (s.f.). Recuperado en marzo de 2013, desde <http://www.redbda.org.ar>

Medios digitales

Massoni, S. (2012, 26 de septiembre). De lo comunicativo a lo comunicacional. Página 12. Recuperado en marzo de 2013, desde <http://www.pagina12.com.ar/diario/laventana/26-204219-2012-09-26.html>

Etkin, E. (2012, 11 de julio). Comunicación para organizaciones sociales. Página 12. Recuperado en marzo de 2013, desde <http://www.pagina12.com.ar/diario/laventana/26-198366-2012-07-11.html>

Favarel, M. L. (2012, 10 de julio). *A ser solidario se aprende desde chico*. La Capital. Recuperado en noviembre de 2013, desde http://www.lacapital.com.ar/ed_paginasolidaria/2012/7/edicion_136/contenidos/noticia_0001.html

Saguié, F. (2010, 17 de julio). *Una reglamentación que no define cuestiones básicas*. La Nación. Recuperado en noviembre de 2013, desde <http://www.lanacion.com.ar/1285479-una-reglamentacion-que-no-define-cuestiones-basicas>

Martin, E. (2013, 12 de agosto). *Ubuntu: Yo soy porque nosotros somos*. Recuperado en julio de 2014, desde <http://blog.es.idealist.org/ubuntu-yo-soy-porque-nosotros-somos/>