

**Análisis Participativo en la Unidad de  
Voluntariado del Servicio de Asuntos  
Sociales de la USAL: implicación y  
voluntariado**



**Universidad de Salamanca.**

**Máster de Antropología Aplicada.: Salud y  
Desarrollo Comunitario.**

**Tutor:**

Felipe Aixalá Font de Rubinat

**Autora:**

Beatriz Vaquero González.

**Salamanca, 2011**

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN.</b> ....	<b>4</b>
<b>MARCO TEÓRICO.</b> .....	<b>11</b>
1. PUNTO DE PARTIDA. ....	11
2. LA UNIVERSIDAD. ....	16
2.1 <i>El Sistema Educativo, ¿institución de reproducción o transformación social?</i> .....	16
2.2 <i>El sistema educativo. Postura de Paulo Freire.</i> .....	19
2.3 <i>La Universidad como Agente de Transformación.</i> .....	21
2.3.1 Responsabilidad Social Universitaria. ....	22
2.3.2 La Reforma Educativa Bolonia. ....	27
2.3.3 Universidad y Compromiso Social: Puntos de vista del CRUE. ....	29
2.3.4 Responsabilidad Social Universitaria en la USAL. ....	32
3. EL VOLUNTARIADO COMO FORMA DE PARTICIPACIÓN. ....	38
3.1 <i>Aclarando Términos: ¿Qué entendemos por Voluntariado?</i> .....	40
3.2 <i>Voluntariado y Sociedad.</i> .....	42
3.3 <i>Año Europeo de Voluntariado.</i> .....	43
3.4 <i>Estrategia Estatal de Voluntariado en España: el Papel de las Universidades.</i> .....	45
4. METODOLOGÍA PARTICIPATIVA. ....	46
4.1 <i>El Origen de las Metodologías Participativas.</i> .....	48
4.2 <i>Las Metodologías Participativas llevadas a la práctica: El proceso.</i> .....	52
4.2.1 ¿De qué hablamos cuando hacemos referencia a las metodologías participativas? .....	52
4.2.2 ¿En qué consiste un proceso de Investigación-Acción-Reflexión? .....	54
4.2.2 Adaptación de un proceso de Autodescubrimiento a una Investigación Académica. ....	55
4.2.3 Primer Paso: Diseñando la Investigación. ....	58
4.2.4 Segundo Paso: Comenzando a trabajar. ....	59
4.2.5 Tercer Paso: De la Observación Participante al Participante Completo. ....	60
4.2.6 Cuatro Paso: Iniciando las primeras Acciones conjuntas. ....	61
4.3 <i>Instrumentos Clave.</i> .....	62
<b>PARTE PRÁCTICA: EL TRABAJO DE CAMPO.</b> .....	<b>65</b>
1. PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO. ....	66
2. EL PRIMER CONTACTO. ....	88
2.1 <i>Aportaciones de la los Alumnos de Antropología Aplicada en el contacto inicial.</i> .....	90
2.2 <i>Primer contacto como investigadora.</i> .....	91
3. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE Y PARTICIPANTE COMPLETO. ....	93

## *Análisis Participativo en la Unidad de Voluntariado del SAS*

3.1	Reunión con el Candidato del PP a la Alcaldía con las ONGD.....	95
3.2	Jornadas de Voluntariado en la Universidad a través del UniversiTour. ....	96
3.3	Asamblea de la Plataforma de Voluntariado Social de la Universidad de Salamanca.....	100
3.4	Reuniones con la Red de Voluntariado Social de Salamanca. ....	101
3.5	Reuniones con las ONG que han firmado y que no han firmado el convenio.....	103
4.	DATOS CLAVE OBTENIDOS. ....	106
5.	CONCLUSIONES.....	110
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>112</b>
1.	ANALIZAR LA RELACIÓN ACTUAL ENTRE LAS ONG DE SALAMANCA Y LA USAL. ....	116
2.	CONOCER LAS NECESIDADES SENTIDAS DE LAS ONG RESPECTO A LA UNIVERSIDAD. ....	118
3.	CONOCER LAS ACCIONES A REALIZAR PARA LA IMPLANTACIÓN REAL DEL NUEVO ACUERDO DE COLABORACIÓN. ..	120
<b>AGRADECIMIENTOS. ....</b>		<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA. ....</b>		<b>124</b>
<b>ANEXOS. ....</b>		<b>129</b>
1.	ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTIDADES SOCIALES Y UNIVERSIDAD. ....	129
2.	CUADRO ETNOGRÁFICO: GUÍA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	132
3.	UNIVERSITOUR. INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA TRIBUNA UNIVERSITARIA DEL 2 DE MAYO DEL 2011. ....	133
4.	CUADRO-RESUMEN INFORMACIÓN OBTENIDA DE ACCEM. ....	134
5.	CUADRO-RESUMEN INFORMACIÓN OBTENIDA DE ASECAL. ....	135
6.	CUADRO-RESUMEN INFORMACIÓN OBTENIDA DE APUCYL. ....	136
7.	CUADRO-RESUMEN INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA FUNDACIÓN ADSIS.....	137
8.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE CRUZ ROJA SALAMANCA. ....	138
9.	CUADRO RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE FEAFES-AFEMC. ....	139
10.	CUADRO RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA FUNDACIÓN AFIM. ....	140
11.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA FUNDACIÓN CAUCE.....	141
12.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA DOWN SALAMANCA. ....	142
13.	CUADRO- RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA FUNDACIÓN TORMES.....	143
14.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE INTEMON OXFARM. ....	144
15.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE MANOS UNIDAS.....	145
16.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE SALAMANCA ACOGE.....	146
17.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE TAS.....	147
18.	CUADRO-RESUMEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE YMCA. ....	148

## **Introducción.**

Según el diccionario de la Real Academia Española (2011), una investigación “tiene como fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir en principio ninguna aplicación práctica”. Así, cuando hablamos de una investigación estamos haciendo referencia a un proceso a través del cual pretendemos aumentar nuestra comprensión sobre algún tema de interés. El presente trabajo pretende dar un paso más: es una investigación aplicada, y con ello tratamos de ofrecer una fórmula para resolver una cuestión práctica: la implantación de un nuevo Acuerdo de Colaboración entre la Universidad de Salamanca y las entidades sociales que trabajan en la ciudad.

La Universidad de Salamanca, como institución dentro de la educación superior tiene la obligación de responder a las necesidades de la sociedad en la que se inserta, tal y como se especifica en la legislación. Forma parte de un sistema educativo que se organiza y adquiere una serie de funciones dependiendo de las metas sociales que se establezcan. No tiene nada que ver los quehaceres de la primeras Universidades con las que existen en la actualidad al igual que nada tiene que ver las capacidades que debían adquirir los ciudadanos para la vida en sociedad, porque dependiendo de cómo entendamos la sociedad, de cómo entendamos las competencias que deben adquirir los ciudadanos, estaremos hablando de una forma concreta de Universidad.

La Universidad cambia, al igual que lo hacen la sociedad y la cultura en la que se encuentra. Somos conscientes de que están en continuo cambio: las costumbres, tradiciones, creencias o instituciones que forman parte de una sociedad y una cultura concretas van evolucionando para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. Por eso es tan importante que tengamos presente que la Universidad no es algo delimitado y estático, no es una institución que se mantenga de la misma forma a lo largo de la historia del ser humano: la Universidad, al igual que otras instituciones va cambiando en función de cómo entendamos la sociedad y de las competencias que la otorguemos. Hoy en día, ya no entendemos la Universidad como un espacio únicamente para la formación y la investigación, sino que se pretende dar un paso más: una Universidad más comprometida con la realidad social en la que se inserta, una Universidad que se convierta en el agente activo de la participación social.

Tal y como nos recuerda Paulo Freire (1970), existen sociedades en donde la forma de enseñar nos lleva a la sumisión de los ciudadanos ante una clase dominante, a aprender las cosas y considerarlas como una verdad absoluta sobre la que no tenemos capacidad de modificación; esas sociedades realizan una “pedagogía de las clases dominantes”. Pero ante ello, hoy en día se comienza a trabajar por un sistema educativo cómo práctica de libertad que permita la reflexión sobre la realidad social y trate a los individuos como miembros activos del contexto en el que se sitúan, en definitiva, se quiere crear una pedagogía que trabaje por el interés general. En busca de este tipo de objetivos se establece colaboraciones como el Acuerdo que desde la USAL (a través de la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales) que pretende firmar con las entidades sociales. A través de él se logrará que los estudiantes de la Universidad tengan la posibilidad de complementar su formación mediante colaboraciones con las ONG que trabajan en la ciudad, favoreciendo una formación integral que les permita reflexionar sobre la realidad de la que forman parte.

El sistema universitario cualifica a los individuos a ejercer una profesión concreta, pero también les socializa enseñándoles las habilidades necesarias para relacionarse con los otros; y en ello está uno de los puntos de partida de este trabajo: **la socialización de los futuros profesionales**. Dependiendo de cómo entendamos la sociedad, de cómo consideremos que debe ser el comportamiento de los profesionales, les ofreceremos unas herramientas u otras a lo largo de sus estudios universitarios. Al iniciar esta investigación he podido escuchar a muchas personas comentando que la Universidad es realmente un agente de reproducción social, que las herramientas que se dan a los futuros profesiones buscan la sumisión de los ciudadanos al mantenimiento del orden social establecido. Es posible que haya sido así a lo largo de los últimos años, pero como veremos a través de este trabajo, la legislación, la aparición de conceptos como responsabilidad social universitaria y los documentos de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas nos muestran que las cosas están cambiando.

Hoy en día ya no se habla de la Universidad como un agente de reproducción social, sino que la Universidad se está convirtiendo en un agente de transformación social. Buscamos una Universidad que enseñe no solo los conocimientos técnicos necesarios para trabajar en una profesión concreta, sino que ofrezca las habilidades y los recursos suficientes para aprender a reflexionar sobre los conocimientos adquiridos. Enseñar no

solo a repetir las cosas, sino ofrecer la capacidad de pensarlas, tal y como nos diría Paulo Freire (1970). No es suficiente la adquisición de una serie de conocimientos teóricos para aprender a ejercer una profesión, se necesita una formación dirigida a la práctica en donde las personas puedan ir aprendiendo mientras descubren junto a otros cómo pueden contribuir a la mejora social.

Por supuesto para ello hay ofrecer dentro del sistema universitario los recursos para que esos estudiantes puedan adquirir la capacidad para reflexionar sobre su propia realidad, y uno de los mecanismos que puede y debe utilizar la Universidad para lograrlo es la participación activa en su entorno cercano. Este es el segundo punto de partida del presente trabajo: buscamos **una Universidad que participe en la mejora de la calidad de vida de la sociedad de la que forma parte.**

Tal y como se especifica en la Ley 6/2001 de Universidades y en los Acuerdos de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas titulado “Universidad: compromiso social y voluntariado” (Julio 2001) la Universidad tiene que dar respuesta a los retos de la sociedad actual y debe asumir el papel protagonista en los procesos de desarrollo humano: tiene que trabajar en busca de una sociedad más justa y participativa.

Dada la importancia de la Universidad dentro de la sociedad vemos que tiene un gran efecto transformador, tal y como nos recuerda North en la teoría del cambio institucional, los cambios sociales solo los podemos entender como un proceso a través de cual se modifican las instituciones, ya que estas son el elemento básico de las sociedades: si las instituciones no cambian, no se puede producir un cambio social, si la Universidad no cambia, no podremos incentivar a los ciudadanos a que participen activamente en la sociedad en busca de la mejora en la calidad de vida.

Además de esto, hay que tener en cuenta que la Universidad tiene mucho que ofrecer en materia de participación social y voluntariado: tiene la capacidad de estudiar la realidad social, posee los recursos para conocer qué es lo que ocurre y cómo se puede mejorar y por ello tiene obligación de trabajar activamente para que ese conocimiento generado, esa inversión recursos destinados a conocer, sirvan para mejorar la realidad: reviertan en la sociedad.

Somos conscientes de que este cambio sistema Universitario más activo requiere un proceso largo y la inversión de muchos recursos materiales y humanos. Por supuesto, el presente trabajo no pretende ni puede responder a todas las cuestiones que plantea la creación de una Universidad como agente de transformación social; pero hay que tener presente que en la base del Acuerdo de Colaboración entre la Universidad de Salamanca y las entidades sociales se encuentra tanto la formación integral de los universitarios como la participación activa en la sociedad. De esta forma, a través de este Acuerdo, tanto la Universidad de Salamanca como las entidades sociales se comprometen a trabajar conjuntamente por una sociedad más justa, a través de:

- **Actividades de Difusión:** Una vez firmado el Acuerdo, desde los Servicios Sociales de la Universidad de Salamanca se difundirá las actividades que realizan las entidades firmantes para que la comunidad universitaria conozcan sus fines, sus necesidades y sus posibilidades de colaboración.
- **Colaboración del la Comunidad Universitaria en las entidades sociales:** Se establecen diferentes vías para que profesorado, personal de administración y servicios y estudiantes puedan colaborar en las entidades sociales, a través de:
  - Actividades de Voluntariado: Desde el Servicio de Asuntos Sociales se realizarán actividades de captación y derivación de voluntarios.
  - Aprendizaje-Servicios: El profesorado, dentro de su asignatura crea una serie de actividades para evaluar la misma, que revierten de forma directa en las entidades sociales. Por ejemplo, desde una asignatura de comunicación, se puede solicitar el diseño de una campaña de publicidad para evaluar la asignatura; en vez de pedir a los alumnos que se inventen el tema de la campaña, puede elaborar una campaña que pueda ser utilizada en una entidad social.
  - Formación-Participativa: La entidad elabora un proyecto a ejecutar en un periodo de tiempo determinado; desde la USAL se evalúa el proyecto y se selecciona a las personas que lo van a ejecutar, ofreciéndoles la formación necesaria para ello. Al finalizarlo, y tras una evaluación favorable de las entidades sociales, el estudiante podrá recibir créditos ECTS.

Con todo ello, se logra una manera más para que la Universidad ofrezca una formación integral a los estudiantes, que no solo aprendan sobre la realidad sino que participen en ella; y a la vez los recursos humanos con los que cuenta la comunidad universitaria pueden ser utilizados en el contexto más cercano de la USAL, revirtiendo de una manera directa a la sociedad.

Si nos acercamos un poco a la realidad de la Universidad de Salamanca, podemos comprobar que en los últimos años se están realizando muchos esfuerzos para conseguir una Universidad cercana a los temas sociales, tanto dentro como fuera de las aulas. Como ejemplo de ello nos encontramos servicios como la Clínica Odontológica a la que la población salmantina puede acudir para revisiones, mientras los alumnos hacen prácticas tutorizadas; la Oficina de Cooperación, que apoya proyectos de cooperación para el desarrollo mientras ofrece becas de colaboración voluntaria a los estudiantes; la Oficina Verde, que trabaja en busca de la sostenibilidad ambiental; o el Servicio de Asuntos Sociales, lugar donde se embarca las actividades del presente trabajo; y es que poco a poco la Universidad está cambiando y está utilizando parte de los recursos con los que cuenta para la transformación social.

Desde mi entrada a la Universidad de Salamanca en el año 2005, he podido observar cómo han ido apareciendo o se han ido reforzando todos estos servicios en busca de una sociedad más justa. Debido a mi formación en el ámbito social, siempre me ha interesado reflexionar sobre las acciones que puede llevar a cabo la Universidad para mejorar la calidad de vida del contexto en el que se inserta y para que de ella salgan profesionales con un sentido crítico, que tengan las herramientas suficientes para analizar las diferentes situaciones en las que se encuentran, y participar activamente en la sociedad. Por ello, a lo largo de mi vida universitaria he realizado muchos trabajos analizando diferentes aspectos dentro de la Universidad: la accesibilidad de algunos de sus edificios, la eficacia energética o la cooperación universitaria al desarrollo. Ahora con el presente trabajo me voy a centrar en un elemento de gran importancia: la relación con otros agentes y la mejora del voluntariado.

Para llevarlo a cabo me sitúo en la Antropología Aplicada, con el objetivo de utilizar los conocimientos obtenidos y las técnicas propias de la Antropología, para conocer las necesidades de cambio y trabajar conjuntamente en busca de intervenciones adecuadas. Parto de una hipótesis inicial: considero que tanto la Universidad como algunas ONG

quieren implantar este nuevo modelo de colaboración; que a través este, la USAL busca su participación activa en la realidad social, y a su vez que las ONG participen activamente en el mundo universitario. Así, se establecen una serie de objetivos:

- Analizar la relación actual entre las ONG de Salamanca y la USAL.
- Conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la Universidad.
- Conocer las acciones a realizar para la implantación real del nuevo Acuerdo de Colaboración.

Es importante tener en cuenta que a través de esta investigación pretendemos iniciar un proceso de mejora continua y por ello utilizaremos como estrategia la Investigación-Acción-Participativa. No estamos buscando la elaboración de acciones de una manera unidireccional, sino que pretendemos que esto sea en base a la participación y a la reflexión conjunta.

La elección de esta metodología se debe a que a través de ella logramos que los participantes tengan el control de la investigación, que sean ellos, con ayuda la ayuda inicial del facilitador los que piensen, reflexionen y teoricen acerca de la situación en la que se encuentren; y en base a ello trabajen juntos para la construcción de una nueva realidad. En este caso, los protagonistas serán los propios participantes de la investigación, ya que ellos son los que pueden saber mejor que nadie que es lo que hay que hacer para mejorar la realidad en la que se encuentran. Unido a esto, no hay que olvidar que solamente haciendo partícipes a la población, haciéndoles responsables de la situación en la que se encuentran podemos asegurar la viabilidad del proceso. A través de esta investigación no queremos decir lo que hay que hacer y que quede ahí; se busca iniciar un proceso de mejora continua, en donde cada vez sea menos importante la figura del facilitador y en donde cada vez tengan más poder los participantes para reflexionar sobre su propia realidad y actuar en base a ello.

Estamos buscando la implantación de un Acuerdo de Colaboración, y eso requiere una cooperación conjunta: todos deben ser escuchados y todos deben participar, ya que si no definimos conjuntamente el objetivo por el que trabajar juntos no podemos lograr un desarrollo común, y no se conseguirá la implantación real del Acuerdo de Colaboración. Es muy sencillo firmar un documento y decir que vamos a trabajar conjuntamente, pero

para que eso sea real es necesario establecer los cauces que aseguren esa colaboración conjunta: se requieren vías de comunicación estables, se necesita tener claro qué es lo que vamos a conseguir juntos y qué es lo que tiene que aportar cada uno para lograrlo. Este es el proceso que se inicia en el curso 2010- 2011, entre las entidades sociales y la Universidad de Salamanca, más concretamente la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales.

Con el objetivo de dar a conocer todo el proceso conjunto que lleva la implantación de este Acuerdo de Colaboración presentamos este trabajo, titulado **Análisis Participativo en la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales de la USAL: implicación y voluntariado**. En él se incluyen diferentes apartados a través de los cuales se busca conocer el porqué y el cómo de este Acuerdo de Colaboración. Para ello, la estructura del trabajo incluye,

**Un apartado teórico** en donde explicaremos las implicaciones de la Universidad en la participación social. Haremos referencia a diferentes documentos que explican los alcances del compromiso de la Universidad, el papel del voluntariado en la sociedad y la importancia de la utilización de una metodología participativa para lograr las metas planteadas.

Tras ello, pasaremos a **un apartado práctico**, en donde se muestra todo el proceso vivido a lo largo del presente año con las entidades sociales y la Unidad de Voluntariado de Universidad de Salamanca. Este Acuerdo de Colaboración lleva consigo una nueva forma de relacionarse con la USAL y nuevos recursos que tanto los miembros de la comunidad universitaria como las entidades sociales podrán manejar, pero la utilización del mismo trae consigo una serie de consideraciones importantes: debemos conocer todos la finalidad con la que trabajamos, crear los recursos necesarios para lograrlo y mantener una comunicación que nos permita ejecutar las acciones definidas. Este es un proceso complejo que entidades sociales, SAS y yo como facilitadora hemos vivido durante los meses de enero a junio, y que perdemos plasmar en este documento.

Para finalizar, el presente trabajo cuenta con **un apartado de conclusiones**, en donde mostramos los resultados obtenidos en base a los conocimientos teóricos obtenidos y la experiencia vivida.

## **Marco Teórico.**

### **1. Punto de Partida.**

A lo largo de esta investigación nos encontramos ante un Acuerdo de Colaboración entre la USAL y las ONG. Este Acuerdo ofrece nuevos medios tanto a las entidades sociales como a la comunidad universitaria: brindamos a los estudiantes la posibilidad de complementar la formación a través de la práctica, mientras que se colabora directamente con el contexto más cercano de la USAL.

Nuestra finalidad es conocer qué acciones hay que realizar para lograr la implantación del mismo, algo que podemos hacer desde diferentes disciplinas y a través de distintos recursos. En cualquier caso, el punto de partida es la búsqueda de un cambio que lleva consigo una serie de consecuencias, las cuales van a influir de una manera u otra en la realidad tanto de las entidades sociales como de la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales.

Ese cambio se debe realizar a través de la implicación de las personas, porque solamente se logra una transformación si existe una participación en la acción que se va a llevar a cabo. Por eso antes de hablar de la Universidad, del Voluntariado, o de todo lo que lleva consigo la implantación de este Acuerdo de Colaboración, resulta esencial que tengamos en cuenta que lo que estamos buscando es un cambio ante una determinada situación.

Por ello este proyecto pretende ser un estudio de Antropología Aplicada, es decir, buscamos utilizar los conocimientos obtenidos y las técnicas propias de la Antropología para la identificación, la evaluación y la modificación de una determinada situación. El hecho de partir de la Antropología se debe a que esta tiene una misión de apoyo, tal y como recoge Kottak (1993,337),

“los antropólogos son expertos en los problemas sociales y el cambio social y puesto que estudian, entienden y respetan los valores culturales, deben participar en la factura de las políticas que afectan a la gente. Según esta visión, los roles adecuados del antropólogo aplicado incluyen: 1) identificar las necesidades de cambio percibidas por la gente, 2) trabajar con esta gente para diseñar estrategias de intervención socialmente adecuadas, 3) proteger a la gente local de esquemas de desarrollo dañino”

La realidad no es una verdad absoluta, el comportamiento de los individuos se basa en las experiencias vividas, en los valores, en las creencias y los significados que den a la situación en la que se encuentran. De ahí la importancia de analizar la realidad desde el punto de vista del antropólogo; este estudia, entiende y respeta los diferentes puntos de vista de la población, algo que resulta imprescindible para entender los hechos sociales que se dan en nuestra sociedad. Es necesario conocer la interpretación que dan los individuos sobre la realidad que están viviendo porque dependiendo de la cultura en la que te hayas educado, de las experiencias previas que has vivido, percibirás el mundo de una manera determinada y responderás a él en función de ello.

Aquí se muestra la importancia de lo participativo. El Acuerdo de Colaboración que se pretende implantar en la Universidad no supone lo mismo para las entidades sociales que para la Unidad de Voluntariado: las motivaciones, las dificultades incluso el significado que se le dé será diferente. Para la Universidad de Salamanca está unido a los compromisos sociales adquirido y a todo lo que supone la reforma del sistema de educación superior; en cambio para las entidades sociales el Acuerdo se basa en la colaboración, en el voluntariado y la posibilidad de utilizar nuevos recursos. Vemos que ya desde un primer momento la razón por la que ejecutar ese Acuerdo es diferente, por eso es tan importante conocer las perspectiva de cambio que tienen los distintos grupos sociales y trabajar con ellos para diseñar una estrategia que permita a todos los grupos implicados mejorar la situación en la que se encuentran.

Por tanto daremos “voz y voto” a los participantes de la investigación, porque solamente conociendo su punto de vista podremos entender la situación en la que se encuentran y solamente favoreciendo la participación de los grupos implicados, podremos asegurar la transformación de la realidad. Y todo ello desde una perspectiva holística, en donde es primordial la participación y la implicación de los diferentes grupos involucrados.

El cambio se produce de una manera multi-variable, existen numerosos elementos que pueden influir en él, por lo no es posible hablar de una historia común en todas las sociedad, ni nos podemos centrar en un solo elemento dentro de la realidad. Tal y como nos recuerda Spengler, cada cultura tendrá un tema dominante, el cual repercutirá en todos los componentes culturales. Existen múltiples sistemas de pensamientos relativos a múltiples culturas. De este modo, se requiere conocer la situación en la que nos

encontramos porque el cambio no es algo unidireccional y común para todas las sociedades. La realidad vivida de las entidades y de la USAL será diferente, al igual que lo es, la implantación de este tipo de Acuerdos en unas Universidades y otras. Cada una tendrá una visión distinta ante la misma realidad por eso es primordial trabajar con todos para diseñar juntos estrategias de acción y hacerlo de una manera holística. De ahí que hablemos siempre de un estudio antropológico.

A través del presente trabajo, vamos iniciar un proceso de identificación y análisis de las necesidades en busca de un cambio social: la implantación del Acuerdo de Colaboración que lleva consigo una nueva forma de relacionarse entre las entidades sociales y la USAL. De esta forma, hablamos de un cambio, de un fenómeno colectivo que implica una modificación de la realidad con cierto grado de permanencia. Los hechos no se dan dentro de la sociedad de una manera aislada, sino que están relacionados entre sí; este acercamiento de la USAL tiene una serie de consecuencias que implican nuevos mecanismos y una nueva forma de relacionarse entre ambos grupos. Trabajamos teniendo en cuenta que la cultura y la sociedad en la que nos encontramos son dinámicas por lo que podemos considerar que estamos ante un continuo cambio; hacemos referencia siempre a procesos socio-culturales: costumbres, creencias, e instituciones que van evolucionado en función de las necesidades a las que la sociedad debe responder.

En este caso, el proceso de cambio se va a iniciar es en la relación entre la Universidad y las entidades sociales. De ahí la importancia de tener en cuenta que la Universidad, al igual que las entidades sociales, no puede ser un agente estático dentro del sistema social, la Universidad como principal institución dentro de la educación superior es la responsable ofrecer los recursos necesarios para posibilitar los cambios sociales, tal y como nos dice la teoría del cambio institucional de North.

Según esta teoría para entender el cambio debemos conocer cuales o son y cómo funcionan las instituciones, ya que estas son las que ponen las reglas de juego en la sociedad; estructura la vida cotidiana en tanto que ponen límites a las elecciones individuales. Así tanto las instituciones formales, en donde se establecen códigos de conducta explícitos, como las informales, intentan reducir la incertidumbre y ofrecen estabilidad para lo cual nos dicen cómo debemos comportarnos. De esta manera para North, el cambio solo lo podemos entender como un proceso a través del cual se

modifican las instituciones, ya que estas son el elemento básico en las sociedades: si no hay modificación en las instituciones, no podrá haber cambio social.

El hecho de que la USAL a lo largo de los años haya creado diferentes servicios para acercarse a la realidad social y contribuir al desarrollo humano da lugar a que hablemos de una Universidad transformadora que intenta establecer los códigos de conducta para favorecer el cambio social. Mediante este Acuerdo de Colaboración, la Universidad ofrece a los estudiantes los recursos para reflexionar sobre la realidad en la que se encuentran, y participar activamente en la vida en sociedad.

En función de la cultura, de las metas sociales que establezcamos, de la forma de entender el comportamiento humano estaremos hablando de una forma u otra de Universidad. Cada sociedad establece los métodos para hacer frente al medio ambiente en el que les ha tocado vivir y trabaja para enfrentarse a las necesidades que van teniendo como seres humanos, mediante un procedimiento de aprendizaje continuo. Dependiendo de cómo entendamos el comportamiento humano a lo largo de la vida ofreceremos a los individuos unas pautas concretas para su vida en sociedad. Si se fomenta la reflexión, se ofrece una formación integral y se promueven la participación de los estudiantes, estaremos ofreciendo a la sociedad profesiones capaces de reflexionar sobre la realidad en la que se encuentran y participar de una forma activa en la vida en sociedad.

Todo esto es algo que ya se establece en las sociologías interpretativas, como el interaccionismo simbólico o la sociología fenomenológica, en donde a través de la obra de Husserl se parte de la idea de que el mundo intersubjetivo que existe antes de nosotros es experimentado e interpretado hasta formar de un mundo organizado. De esta manera, en función de la forma en la percibamos el mundo que está a nuestro alrededor crearemos un entendimiento del mismo con diferentes ámbitos de significados. El proceso que se pretende iniciar a través de esta investigación lleva consigo la obligación de “reconstruir” nuestra forma de comportarnos ante la Universidad y ante las entidades sociales, reflexionar y crear un nuevo mundo organizado que responda a las necesidades que hoy en día tiene tanto las entidades sociales como la Universidad de Salamanca. Por supuesto este trabajo no pretende dar cabida a todo este proceso; sino simplemente establecer un análisis inicial a través del cual podamos decir cuáles son los

primeros pasos a dar para lograr una implantación real de este Acuerdo de Colaboración y mejorar la relación entre Universidad y entidades sociales.

Nuestra vida cotidiana consiste en una interacción social que se produce en determinado tiempo y espacio, en función del conocimiento previo que cada uno tiene sobre los roles que debe tener y el lenguaje que debe utilizar, dependiendo de lo que crea que se espera de él. Cuando las acciones de la vida cotidiana se comienzan a agrupar en aspectos que se consideran importantes para la vida social tiene lugar el proceso de institucionalización: exteriorizamos, objetivamos e interiorizamos la forma en la que debemos comportarnos, y esto es algo que ocurre dentro de la Universidad. Por tanto, según Berger y Luckmann (1967):

- Cuando el individuo se interrelaciona con otros, está **exteriorizando su comportamiento humano**.
- A raíz de ello, **las relaciones adquieren un sentido**, fuera de esa exteriorización del comportamiento humano.
- Finalmente, a través de ello, los individuos parte de la realidad exterior aprendida y a **interiorizan como una forma de actuar**. Al final, y gracias al proceso de institucionalización, se legitima este tipo de comportamiento: los individuos hacen suyos los comportamientos de generaciones anteriores.

Por tanto, gracias a los significados y a los símbolos que hemos aprendido, sabemos cómo debemos actuar. Del aprendizaje que se daba a los niños, se pasó a la creación de una institución específica para el aprendizaje. Mediante este, las relaciones de enseñanza adquieren un sentido, que interiorizamos en nuestro comportamiento: todos somos conscientes de que los menores tienen que entrar en el sistema educativo para aprender.

Existen números elementos culturales para la regulación de la vida en sociedad, costumbres y tradiciones que vamos aprendiendo y que ofrecen una serie de normas básicas para la vida en sociedad. Nos enseñan a entender la realidad social en la que nos encontramos y actuar en función de ello. Este trabajo pretende reflexionar sobre el papel de la Universidad en materia de voluntariado, y en base a esa reflexión vamos a trabajar

conjuntamente, la Unidad de Voluntariado y las entidades sociales para mejorar juntos nuestra realidad actual.

## **2. La Universidad.**

### **2.1 El Sistema Educativo, ¿institución de reproducción o transformación social?**

A lo largo de nuestra vida en nuestra sociedad, participamos en diferentes sistemas de enseñanza. Tanto los sistemas informales, como nuestra familia o amigos como los sistemas formales como colegios, institutos o universidades, nos dicen quienes somos, como es mundo en el que vivimos y que es lo que espera de nosotros: nos trasmite los valores culturales propios de nuestra sociedad. De este modo, los niños comienzan a aprender observando todo lo que ocurre a su alrededor pero poco a poco se van incorporando a los sistemas formales de educación, mediante el jardín de infancia y la educación básica hasta la educación superior; todos ellos sistemas dirigidos a la transmisión de las pautas y conocimientos necesarios para la vida en sociedad. De esta manera, podemos considerar como funciones manifiestas de la institución educativa:

- **La Cualificación:** La preparación a las personas para la realización de un trabajo concreto.
- **La Socialización:** La preservación de los valores y normas de comportamiento, la enseñanza de las habilidades necesarias para la participación en la sociedad, enseñar a pensar y a relacionarse con otros

Como funciones latentes, existen muchas teorías que nos advierten de los peligros que pueden traer el sistema educativo, ya que este es una pieza clave en la enseñanza de aptitudes, actitudes y conocimientos y puede utilizarse como **mecanismo de reproducción social**; y es que “los objetivos educativos deben estar ligados a unas metas sociales”, como nos recuerda Pilar Jimeno Salvatierra (2000, 220). Así, en función de los valores y las expectativas que tengan la sociedad, de cómo entendamos el funcionamiento de la misma, de cómo esperemos que se comporten los individuos en ella, los objetivos del sistema educativo serán de reproducción o de transformación social.

Tal y como nos recuerdan Horton y Hurt (1968, 315), Fromm (1944) establecía que para que una sociedad funcione eficazmente “sus miembros deben adquirir la clase de carácter que los haga *querer actuar* de la forma en la que *tienen que actuar* como miembros de la sociedad”. En ello se basa la diferencia entre la identidad social real y la identidad social virtual en los individuos estigmatizados. Tal y como nos dice Goffman (1967) la identidad social real es el reflejo de los sentimientos, de mi propia personalidad, de cómo soy; y la identidad social virtual hacer referencia al rol que tengo que desempeñar como miembro de la sociedad, a lo que debería hacer y a cómo debería ser. Así, tengo que actuar de una determinada manera y si mi forma de ser, no se asemeja a la forma que la debería comportarme como individuo dentro de la sociedad puedo ser estigmatizado, me convierto en alguien desacreditado.

Asimismo, dado que a través de la socialización se modela nuestros hábitos de comportamiento, la necesidad de ser aceptados por los miembros de nuestro grupo hace que nos comportemos tal y como se espera que lo hagamos. Se establecen unos mecanismos de control que intentan evitar que los miembros de la sociedad actúen de una manera contraria a la que se espera de ellos. Es por eso por lo que la institución educativa, se convierte en un elemento esencial para la vida en sociedad; y sus objetivos dependerán de la manera que tengamos de entender los procesos socio-culturales, los valores y normas de comportamiento que queramos transmitir. ¿Buscamos la reproducción social o la transformación social? Dependiendo de ello, se utilizará el sistema de una manera u otra. Podemos emplearlo para inculcarnos actitud como sumisión o la subordinación hacia otros; nos puede llegar a convertir en individuos pasivos que aceptan la realidad social tal y como es, sin reflexionar sobre ella; pero también puede ofrecer las herramientas necesarias para desarrollar en los individuos una conciencia crítica sobre su realidad, ofrecer los mecanismos para la participación activa en la sociedad.

Existe una necesidad clara de mantener un “comunicación permanente” entre el sistema educativo y la sociedad. Se requiere conocer a través de investigaciones qué es lo que tiene que ofrecer la Universidad para formar a los ciudadanos de nuestra sociedad actual. Y esto es algo que ya se está haciendo. En numerosos documentos, como veremos más adelante, se habla de la importancia de potenciar la participación social, porque es esta sociedad lo que necesita ahora. ¿Seríamos capaces de mantener la

educación superior sin cambios, siendo conscientes de que la sociedad cambia? Los estudiantes necesitan los recursos que se adapten a su realidad social actual.

Es por ello, por lo que como veremos en los siguientes apartados, el sistema educativo no tiene como función únicamente la formación en los recursos necesarios para la elaboración de un trabajo concreto, sino que unido a esto se requiere una socialización; un aprendizaje de habilidades necesarias para la participación y vida en sociedad. Ambos son precisos para que los individuos estén integrados en el contexto del que forman parte. De poco sirve, que una persona tenga los recursos para efectuar un trabajo, si no es capaz de relacionarse con las personas con las que va a trabajar. Con todo ello vamos a una idea básica: el ser humano es un ser social, necesita de los otros para poder vivir, y por ello requiere una formación integral, que le ofrezca no solo una cualificación técnica, sino también un aprendizaje sobre la conducta humana y las habilidades necesarias para la participación.

En definitiva, y siguiendo a sociólogos como Berger, y Luckman la construcción de la realidad es un proceso social, por el cual la población aprende los significados de la conducta humana en función del lugar y del momento en el que se encuentre, así el significado que damos a las cosas es el centro de la vida en sociedad. La Unidad de Voluntariado pretende ofrecer a través de este Acuerdo de Colaboración la posibilidad de que los alumnos tengan una formación integral en base a la participación y a la experiencia, obteniendo los recursos necesarios para que sean capaces de reflexionar sobre la realidad, del significado de la misma y de convertirse en agentes activos.

## **2.2 El sistema educativo. Postura de Paulo Freire.**

Si nos encontramos en una sociedad, en donde la dinámica conduce a la dominación de las conciencias, en donde se busca la sumisión del individuo existirá una pedagogía de las clases dominantes, en cambio, en aquellas sociedades basadas en la búsqueda del interés general, existirá una pedagogía como práctica de la libertad. He ahí la diferencia: podemos enseñar a repetir las palabras, sin desarrollar la capacidad para pensarlas, para reflexionar sobre ellas; o podemos “dar al hombre la oportunidad de redescubrirse mientras asume reflexivamente el propio proceso en el que él se va descubriendo, manifestando y configurando: el método de concienciación” (Ernani María Fiori, 1970, 17). No podemos olvidar que el ser humano es el protagonista de su propia realidad. Al ofrecer una educación en donde es el elemento principal, le estamos reconociendo como sujeto que elabora el mundo. Si simplemente en el sistema educativo se le enseña a “repetir palabras” sin darle la capacidad para reflexionar sobre ellas, también estamos impidiendo que la población tenga los recursos para reflexionar y convertirse en los autores responsables de su propia realidad. De esta manera,

“El educador que aliena la ignorancia se mantiene en posiciones fijas, invariables. Será siempre el que sabe, en tanto los educados serán siempre los que no saben. La rigidez de estas posiciones niega a la educación y al conocimiento como proceso de búsqueda” (Freire, 1970, 73)

En este tipo de educación no estamos ante una situación en pie de igualdad; sino que el profesor es que sabe y ofrece esos conocimientos a una serie de estudiantes que están en una posición pasiva. De esta forma es imposible que se dé un proceso de búsqueda o de reflexión conjunta, solamente estamos pasando el conocimiento de unos a otros sin pararnos a pensar sobre ello. Si vemos a la población como simples depósitos donde almacenar la información, sí impedimos el desarrollo de un conocimiento crítico, ¿cómo podemos transformar la realidad en busca de la mejora?

La institución educativa, como entidad transformadora, no busca la enseñanza del individuo como alguien pasivo, sino que busca el aprendizaje, ofrecer una conciencia reflexiva sobre la sociedad y la cultura en la que el individuo se incluye y se vuelve el protagonista para abrir nuevos caminos porque todos tenemos capacidad para reflexionar sobre la realidad en la que nos encontramos. Por supuesto, todo esto implica un cambio y los cambios, más si van en busca de la libertad llevan consigo el miedo a lo

desconocido; pero es necesario liberar a la gente, creer en su capacidad para cambiar y ofrecer los recursos para que tengan la capacidad de ser dueños de su historia, y luchar por los cambios necesarios para la mejora de la calidad de vida. Tal y como nos recuerda Paulo Freire (1970, 37), la pedagogía en busca de la libertad implica liberar a los oprimidos y a los opresores, ya que, “solo el poder que renace de la debilidad de los oprimidos será lo suficientemente fuerte para liberar a ambos”. En definitiva, es necesario una participación conjunta en base a la responsabilidad y el reconocimiento crítico para lograr un cambio en busca de la libertad real, por lo que se requiere una participación activa de todos, en este caso de entidades sociales y Universidad para que juntos puedan ofrecer a los estudiantes una formación integral mientras trabajan por la mejora realidad social en la que se encuentran. En base a ello, un sistema de formación liberalizador, implica dos momentos interrelacionados,

“El primero en el cual los oprimidos van desvelando el mundo de la opresión y se van comprometiendo, en la praxis, con su transformación y, el segundo en el que una vez transformada la realidad opresora, esta pedagogía deja de ser del oprimido y pasa a ser la pedagogía de los hombre en proceso permanente de liberación” (Freire, 1970, 50).

Una vez, que se produzca la acción liberalizadora, todos deben asumir una nueva forma de actuar, que implica que “el educador ya no es solo el que educa sino aquel que, en tanto educa es educado a través del dialogo con el educando, quien, al ser educado también educa” (Freire, 1970,85). Todos tenemos algo que aprender, al igual que todos tenemos algo que enseñar; por eso la educación no se puede establecer considerando que solo es uno el que sabe, sino que es a través del dialogo aprendemos todos. Pasamos así, de una educación estática, reproductora de la realidad, en una educación transformadora, a través de la cual vivimos un continuo proceso de reflexión y mejora.

Tanto en la educación, como en cualquier hecho social que implique a la población, siempre tenemos que basarnos en las necesidades sentidas, es imprescindible ofrecer los recursos adecuados para que las personas sean dueñas de su vida y aumentar su capacidad de decisión sobre su propia realidad. Solo a través de la implicación y de la práctica se logra un verdadero desarrollo.

### **2.3 La Universidad como Agente de Transformación.**

La Universidad es una institución de enseñanza superior y de investigación. Su misión, y su forma de ejecutar sus funciones, dependerán del momento histórico y el contexto sociocultural en el que nos situemos. Por supuesto, poco tiene que ver las primeras universidades con las instituciones de educación superior que existen en la actualidad.

En España, el sistema universitario ha vivido un crecimiento a un ritmo muy elevado. Recogido las cifras que nos facilita María Jesús San Segundo (2002), el sistema universitario español formaba en los años setenta a unos 330.000 alumnos y en el cambio de siglo ha superado 1.6 millones. Precisamente hemos pasado de una Universidad elitista, a la que podían acudir solo unos pocos, a un sistema universitario de formación en masa; y por tanto la forma de entender esta institución, sus funciones y su manera de realizar las acciones serán distintas.

No podemos olvidar que la sociedad es cambiante y por ello no existe ninguna estructura que permanezca estática a lo largo del tiempo. Hay elementos que se van transformando o van desapareciendo en función de la realidad y la forma de entenderla en un lugar, un momento y una cultura determinada. De esta manera, las instituciones que forman parte de la sociedad, tienen que responder a una necesidad que surja de ella, adquiriendo así unas funciones y eliminando otras.

En lo que respecta al sistema universitario, hemos pasado de un sistema elitista a una formación de masas, y ahora a otro que busca la transformación. Precisamente y siguiendo el artículo 1 de la Ley 6/2001 de Universidades, podemos entender el sistema de educación superior en la actualidad se considera un servicio de la sociedad:

“La Universidad realiza el servicio público de la educación superior mediante investigación, la docencia y el estudio. Son funciones de la Universidad al servicio de la sociedad: La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura; la preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan a aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística; la difusión, la valoración y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de vida y del desarrollo económico; la difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de la vida”

Se busca una Universidad al servicio del interés general; y se pide su colaboración en aspectos que hasta hace relativamente poco no eran propios de ella, como la cooperación para el desarrollo o el voluntariado, entre otros. A esta institución, cada día se la pide que se acerque más a la sociedad a la que pertenece. Tal y como nos recuerda Martín Rodríguez Rojo (2010) no estamos diciendo que la Universidad haya estado alejada de la realidad. Esta institución siempre se ha preocupado por la sociedad, y por los procesos socio-culturales que se daban en ella; pero quizá no ha prestado la suficiente atención a algunas de las realidades que nos acontece y ahora se pide su intervención: ahora se requiere que la Universidad también colabore en la construcción de una sociedad más justa.

El problema continúa siendo saber qué es lo que puede hacer la Universidad y cómo lo puede hacer. Tampoco podemos pedir, que esta institución de educación superior “solucione” todas las situaciones problemáticas o conflictivas que están en nuestra realidad; pero está claro que como actor social tiene una serie de responsabilidades en ello. ¿Cuáles? A través del estudio de elementos como la Responsabilidad Social Universitaria, la reforma del sistema de educación superior o los textos de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, obtendremos algunas respuestas.

### **2.3.1 Responsabilidad Social Universitaria.**

En base a los cambios sociales actuales, está claro que la Universidad ha pasado a ser un agente de transformación. Su papel fundamental en la sociedad ya no puede quedarse en ofrecer formación e investigación dentro de las aulas, sino que se requiere un sistema universitario crítico, que brinde respuestas a las demandas de la sociedad en la que se inserta: se busca una Universidad más cercana a la realidad. Ya en 1988, los Rectores de las Universidades Europeas, manifestaron que “los pueblos y los Estados deben tener más conciencia que nunca del papel que las Universidades están llamadas a jugar en una sociedad que se transforma y se internacionaliza” (Carta Magna de las Universidades, 1988).

Desde diferentes estudios e instituciones se habla ya del papel fundamental que tiene la Universidad como agente de transformación; así la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI (1998), establece que para poder garantizar el desarrollo se requiere que las instituciones educativas fomenten la formación de

personas en el sentido crítico y culto, al fin y al cabo, la educación y el conocimiento son los que generan la libertad y la capacidad de elección, ya que tal y como se establece en el preámbulo de dicho documento “la educación es uno de los pilares fundamentales de los derechos humanos, la democracia, el desarrollo sostenible y la paz”. Así, la Universidad tiene un rol primordial en la sociedad, tanto en la formación e investigación y ahora también en la transformación de la realidad en la que se inserta.

Ante todo este cambio, que se está viviendo en la Universidad y la adaptación a los nuevos retos; la primera dificultad que nos encontramos es la de definir cómo se va a ejecutar y cuáles son los límites de su responsabilidad. Hoy en día, se habla de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), que siguiendo la definición de Marta de la Cuesta (2011), es la necesidad de “ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respecto al medio ambiente, compromiso social, y la promoción de valores ciudadanos, responsabilizándonos así, de las consecuencias y los impactos que derivan de las acciones”.

Buscamos una Universidad educadora y no solo formadora. Siguiendo el texto de Martín Rodríguez Rojo (2010),

“Significa que el plan de estudios debe abarcar el desarrollo de la razón y del corazón, de las facultades intelectivas y de las volitivas, del lenguaje y de la comunicación, de la potencialidad cognitiva y de la educación de los sentidos y de las emociones, de la contemplación y del compromiso, del conocimiento de la interioridad personal y del conocimiento del entorno social que rodea al estudiante” Buscamos una Universidad “informa, transmite, investiga y crea conocimientos útiles para la felicidad de toda la ciudadanía mundial”

La Universidad tiene que ser capaz de ofrecer tanto los conocimientos técnicos a las personas para efectuar sus profesiones, como las habilidades y las herramientas, es decir, la conciencia crítica suficiente para que aplicar esos conocimientos en busca del bien común, y no del interés de unos pocos: tiene que formar al profesional, pero también a la persona como un miembro activo de la sociedad. Esto es algo que solamente puede alcanzar el individuo a través de la experiencia propia, es necesario por ello crear los cauces adecuados para ofrecer a los estudiantes y a la comunidad universitaria en general, las herramientas que les permitan formar parte activa en la

realidad, aplicar los conocimientos teóricos obtenidos a situaciones reales de las entidades sociales, mientras desarrollan una conciencia crítica sobre su entorno.

En cualquier caso, y como nos expone Ricardo Gaete Quezana (2010), la Responsabilidad Social Universitaria es un concepto dinámico, y en función de marco teórico en el que nos situemos, vamos a considerar a la Universidad como entidad con unas y otras funciones. De esta forma, y teniendo en cuenta que los diferentes enfoques pueden coexistir, es importante tener una visión general de distintas perspectivas tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Perspectiva	Descripción.	Algunos Exponentes.	Objetivo Principal.	
<b>Gerencial o Directiva.</b>	Estas Posturas se preocupan por analizar el quehacer universitario en la sociedad, sobretodo mediante la rendición de cuentas de sus acciones y decisiones. Informe Bricall(2000) Vallaey et ál (2009)	Asociación Europea de Universidades.	Mayor interacción y participación de las partes interesadas en la gestión de universidades.	
		Rendición de cuentas a la sociedad.		
		Gestión responsable de los impactos de la Universidad.		
<b>Transformacional.</b>	Se orienta a revisar la contribución del quehacer universitario al necesario debate y reflexión para alcanzar una sociedad más sustentable y justa.	<b>Formació</b>	Aprendizaje Servicio	Formación a los Ciudadanos Responsables.
		<b>Investigación.</b>	UNESCO (1998, 2009)	Producción del conocimiento científico demandando socialmente
			Gibbons et ál. (1997)	Incorporación de múltiples actores en el proceso.
		<b>Liderazgo Social</b>	Kliksberg (2009)	Participación en el debate de temas sociales.
			Chomsky (2002)	Rol reflexivo y crítico sobre la sociedad.
		<b>Compromiso y Acción Social.</b>	Cooperación Universitaria al Desarrollo	Transferencia de capacidades y conocimientos a países en vías de desarrollo.
			Multidiversidad	Respuestas académicas a las crecientes expectativas sociales sobre su quehacer
		<b>Normativa.</b>	Desarrollo de marcos de valores desde la universidad como un eje normativo para hacer lo correcto en la vida en sociedad, mediante el establecimiento de redes universitarias nacionales o globales en torno a la responsabilidad social.	Cooperación Participativa (2001)
Principios Responsables Globales				
Fortalecimiento de las responsabilidades sociales y cívicas de la educación superior.				

**I. Diferentes Enfoques sobre la RSU. Ricardo Gaete (2010)**

Por supuesto, las diferentes perspectivas no son contradictoras entre sí. Cada Universidad, dentro de la autonomía legalmente reconocida puede realizar actividades dentro de uno o de varios enfoques. En cualquier caso, dadas las características de la presente investigación, nos centraremos principalmente en la perspectiva transformacional y la normativa cuando hablemos de RSU; sin olvidar que la Universidad de Salamanca también lleva a cabo actividades dentro de la perspectiva gerencial, entendiéndola como el análisis del impacto de las actividades universitarias en la sociedad.

Cuando hablamos de la **perspectiva Transformacional** estamos buscando que la Universidad lidere las acciones necesarias para alcanzar una sociedad mejor. Hablamos por tanto de una Universidad mucho más reivindicativa ante las necesidades sociales. Este tipo de RSU, lo puede ejercer, tal y como veíamos en el cuadro anterior, en materia de Formación, Investigación, liderazgo social y/o compromiso.

Mediante la formación, lo que se pretende es preparar directamente a los estudiantes para que sean ciudadanos responsables dentro de la sociedad de la que forman parte. Aquí hablamos principalmente de modalidades como el aprendizaje-servicios (en proceso de implantación en la USAL), donde el profesor dentro de su clase, y tras unas explicaciones teóricas permite que sus estudiantes se incorporen en un proceso real sobre lo que están estudiando, logrando, tal y como nos recuerda Ricardo Gaete (2010) “el fortalecimiento de valores y capacidades ciudadanas y sensibilidad social en los miembros de la comunidad universitaria, así como de una mejor valorización e integración de los habitantes de una comunidad local respecto del quehacer universitario”.

La RSU a través de la investigación, se basa en la capacidad de la Universidad de trabajar en busca de que la sociedad pueda comprender mejor los problemas y las situaciones a las que se tienen que enfrentar.

Desde el enfoque del liderazgo, se busca que la Universidad no se quede en el cumplimiento legal de sus funciones, sino que adquiera un mayor compromiso con la sociedad convirtiéndose en el líder de acciones que no solamente beneficien a los estudiantes, sino al resto de la sociedad.

Finalmente, cuando hablamos del compromiso dentro de la perspectiva transformacional, hacemos referencia al compromiso y a la responsabilidad que tiene la Universidad en materia de desarrollo; tanto es así que desde hace años ya se habla de la Estrategia de Cooperación Universitaria al Desarrollo.

Por otro lado, cuando hablamos de la **perspectiva Normativa**, hacemos referencia siguiendo a Ricardo Gaete (2010) a “la aplicación de un conjunto de valores y principios desarrollados desde la Universidad, con el propósito de contratarlos con los valores de la sociedad y realizar un proceso de transferencia e intercambio”. En el cuadro anterior se habla de Cooperación Participativa, pero esto es algo que se asemeja mucho a lo que desde la USAL se va a llamar Formación Participativa. Una entidad, presenta un proyecto a la USAL para que estudiantes universitarios colaboren con ellos en la elaboración de una acción concreta. Una vez realizada la actividad, si se han cumplido con todas las tareas establecidas el estudiante podrá recibir unos créditos en compensación por el trabajo realizado.

.Existen numerosas entidades que se dedican a estos ámbitos; y por ello resulta impresionante la construcción de redes y el intercambio de experiencias, ya que todos estamos trabajando por un objetivo común. Esto es uno de los elementos que se pretenden lograr a través del Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la Universidad de Salamanca; y es el núcleo central de la presente investigación.

### **2.3.2 La Reforma Educativa Bolonia.**

A través de de la Declaración de Bolonia de 1999, los países de la Unión Europea se comprometen a establecer un Área Europea de Educación Superior con la finalidad de proporcionar la movilidad de los ciudadanos a lo largo del todo el continente europeo; y en base a la importancia que tiene el conocimiento para la formación ciudadana:

“La Europa del conocimiento está ampliamente reconocida como un factor irremplazable para el crecimiento social y humano y es un componente indispensable para consolidar y enriquecer la ciudadanía europea”

De esta forma, se reconoce el papel imprescindible de la Universidad para la búsqueda del desarrollo, no solo desde un punto de vista económico, sino teniendo en cuenta el crecimiento social y humano.

Durante los últimos diez años, desde las universidades españolas se ha ido trabajando para lograr la adaptación del sistema de educación universitaria al Área de Educación Superior, algo que ha implicado una serie de procesos, entre los cuales destacamos:

- La adaptación al sistema internacional de créditos: **el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS)**, en donde ya no solo cuentan las clases teóricas sino el trabajo que debe ser realizado por el alumno. Cada crédito corresponde a 25 horas.
- El establecimiento del **sistema de formación universitario en dos niveles**: Grado, con una duración de tres o cuatro años (180 a 240 ECTS) y Postgrado (de 60 a 120 ECTS), eliminándose de esta manera las Diplomaturas.
- El paso de una educación centrada en el profesor a un método centrado en el alumno. Tal y como nos comenta Domingo Docampo (2003), **pasamos de un paradigma de enseñanza al de aprendizaje**.
- La inclusión del sistema universitario como un instrumento de formación a lo largo de toda la vida; una **formación permanente**.

De esta manera, el estudiante, pasa a ser el protagonista de su propio aprendizaje. Se busca que este sea un agente activo de su propia formación y se establece un sistema educativo orientado a los resultados de aprendizaje del alumno. Por ello, en el año 2008 aprobaron el llamado **Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF-MEC)**, través del cual se establece una serie de resultados de aprendizaje que el estudiante debe obtener que sean:

- Conocimientos: teóricos y/fácticos.
- Destrezas: cognitivas y prácticas.
- Competencia: responsabilidad y autonomía.

Independientemente de los puntos positivos y negativos que envuelven la creación del Área Europea de Educación Superior, lo que está claro es que nos encontramos ante un sistema diferente, en el que, la conversión del estudiante en el protagonista de su aprendizaje conlleva necesariamente la utilización de otros recursos de la sociedad para la obtención de los resultados esperados. Ya no basta únicamente con los conocimientos teóricos que ofrece el profesor en sus aulas; ahora se requiere que el estudiante adquiriera una serie de conocimientos, competencias y destrezas prácticas para lo que se demanda

inevitablemente un contacto más o menos intenso sobre la realidad estudiada. Así, tal y como recoge el Informe de la Fundación 1º de Mayo en torno al proceso de Bolonia (2009) “el hecho de que el aprendizaje especializado no se puede obtener únicamente en la Universidad, sino que es preciso complementarlo con la práctica”, y por ello se espera “que las instituciones de educación superior ofrezcan una formación distinta a la que ofrecía mediante otros planes de estudios”.

Se requiere una Universidad que facilite un contacto más continuado de los estudiantes a la realidad social en la que van a trabajar, para que adquieran las capacidades que se espera de ellos. Por eso desde las instituciones universitarias se busca ofrecer diferentes actividades para completar el Curriculum de los estudiantes. Un ejemplo de ello, es la Formación-Participativa, que se ofrecerá desde la Unidad de Voluntariado del SAS de la Universidad de Salamanca, a través del Acuerdo de Colaboración firmado por las entidades.

La Reforma de Bolonia, no obliga a las Universidades a realizar una serie de acciones concretas. Estas son libres de elegir los mecanismos y los Planes de Estudios que van a utilizar en el nuevo modelo educativo, siempre que a través de ellos se logre los resultados esperados. Por tanto, la misma carrera en Universidades diferentes tendrá contenidos totalmente distintos. Por ello cada Universidad puede crear los Planes de Estudios y los mecanismos que consideren adecuados para otorgar a sus estudiantes los conocimientos, las destrezas y las competencias esperadas, siempre en base al compromiso social y a la responsabilidad que tiene tanto para sus estudiantes, como para las entidades con las que trabaja y la sociedad en su conjunto.

### **2.3.3 Universidad y Compromiso Social: Puntos de vista del CRUE.**

La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) es una asociación sin ánimo de lucro, formada tanto por las universidades públicas, como las privadas en España. Esta entidad, creada en 1994, busca, tal y como se establece en el artículo 4 de sus Estatutos, tareas como:

“La potenciación de la participación de las Universidades en la configuración de una sociedad del conocimiento sin fronteras, y el refuerzo de la proyección social de la Universidad y del compromiso de las universidades con la sociedad”

Así que tal y como comprobamos, el CRUE reconoce ya en sus estatutos el compromiso que tienen las Universidades con la sociedad. Por ello, uno de los principales textos en los que se basa la implantación del Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la Universidad de Salamanca es el documento **Universidad: Compromiso Social y Voluntariado**, aprobado por el CRUE en Julio del 2001. En este texto, se dice que:

“El sistema universitario español, representado por la CRUE considera que la Universidad debe asumir un papel protagonista en los procesos de desarrollo humano, explorando y llevando a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad más justa y participativa a través del voluntariado, la cooperación y el trabajo en el Tercer Sector”

La Universidad tiene la obligación de fomentar la participación social de los ciudadanos, en busca de que “los resultados reviertan en la sociedad que les financia”. El mero hecho de que las universidades públicas formen parte de la Administración hace que estas se conviertan en un servicio público, y por ello tengan que revertir los resultados que obtengan en beneficio de la sociedad.

Como ya he comentado con anterioridad, la Universidad, a través de la formación y la investigación siempre ha invertido mucho trabajo y esfuerzo en busca de los intereses generales de la sociedad.; pero hoy en día se pide un paso más del sistema universitario. Se pide un mayor compromiso social: se busca que esta institución se convierta en el protagonista del desarrollo humano.

No podemos olvidar que la Universidad es un lugar de encuentro y reflexión de la realidad, y por ello debe ofrecer una formación integral a los estudiantes que acuden a ella. Esto implica, no solo una formación técnica en su profesión, sino también una formación que les den las herramientas necesarias para aprender a reflexionar y a participar en la sociedad en la que se insertan: enseñarles a ser ciudadanos activos. De esta manera, es esencial el desarrollo de estrategias desde las instituciones de educación superior que fomenten la participación social y el voluntariado.

En base a esta finalidad, desde la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), se establecen una estrategia de acción con los siguientes objetivos:

- **Formación y Educación.** Mediante la creación de planes de estudios específicos que ofrezcan formación teórica y práctica sobre el compromiso social y el voluntariado. Como asignaturas de Aprendizaje-Servicios, o actividades de Formación-Participativa.
- **Investigación:** A través de acciones, como “el diseño de programas de acción coordinada entre las Universidades, ONG y empresas en los que se maximicen los recursos materiales y humanos” CRUE (2001)
- **Sensibilización.** Fomentando y apoyando las iniciativas de los miembros de la comunidad universitaria destinado a la sensibilización tanto de la propia comunidad universitaria, como del resto de la sociedad.
- **Estructuras Solidarias Propias:** Lo que lleva consigo la creación de redes que permitan informar a la población y recoger sugerencias para posibles mejoras.
- **Compartir experiencias y recursos.**
- **Nuevas tecnologías y transferencia de tecnologías.**

Todo esto es lo que pretende a través del Acuerdo de Colaboración con las entidades sociales. Tal y como veremos a continuación, desde el Servicio de Asuntos Sociales se busca iniciar un proceso que ofrezca formación y sensibilización a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad sobre la importancia de la participación, el compromiso social y el voluntariado; al igual que se busca establecer redes que permitan maximizar los recursos de las entidades sociales y de la propia Universidad en busca de un objetivo común: la participación ciudadana y la búsqueda de una sociedad más justa. Es adecuado y necesario que la Universidad de Salamanca se involucre en estos temas, porque puede aportar mucho y liderar un proceso de reflexión sobre la situación de nuestro contexto social, fomentando la participación y creando redes.

Así, a través del documento Universidad: compromiso social y voluntariado de la CRUE, se observa todo lo que puede ofrecer la Universidad en materia de formación, investigación, sensibilización, creación de estructuras solidarias, creación de redes y transferencia de tecnología.

Con todo ello, queda claro que la Universidad de hoy en día ha adquirido un mayor compromiso con la realidad de la que se forma parte. Se espera de ella una formación integral de la persona, para que los universitarios no solo sean profesionales, sino

ciudadanos capaces de participar de una manera activa en la sociedad de la que forman parte. Recordando las palabras de Martín Rodríguez Rojo (2010).

“El Curriculums que debemos ofrecer a los universitarios tiene que general conocimientos valiosos, es decir verdades éticas que sirvan para vivir mejor. La Universidad donde se elaboren dichas verdades será Universidad auténtica porque informa, transmite, investiga y crea conocimientos útiles para la felicidad de la ciudadanía”

Así, con todo ello, buscamos ofrecer una formación más completa como ya están haciendo otras Universidades como la Universidad de Gerona o la de Valladolid. Una formación que permita formar la personalidad del universitario, teniendo en cuenta también sus voluntades y sentimientos. Buscamos en definitiva una Universidad que enseñe a pensar a sus estudiantes, que muestre que no existe una verdad absoluta y que fomente la conciencia crítica en busca de una ciudadanía activa.

#### **2.3.4 Responsabilidad Social Universitaria en la USAL.**

La Universidad de Salamanca fue fundada en 1218 por el Rey Alfonso IX, por lo que es considerada la Universidad más antigua de España. A lo largo de su historia la Universidad de Salamanca ha ido adaptando sus planes de estudios y su forma de entender la educación superior en función de los cambios vivimos en su entorno. Así, durante el tránsito de los siglos XV y XVI, le influye las nuevas corrientes humanísticas que principalmente se representan a través de Francisco de Victoria; durante el siglo XIX vivió una serie de reformas liberales, para posteriormente a partir de 1943 vivir una etapa de rigidez y control político, que acabarían en 1983 gracias a la Ley Organica de Reforma Universitaria que otorgaba autonomía universitaria.

Hoy en día, tal y como hemos visto a lo largo del presente trabajo, la Universidad está viviendo un proceso de reforma: la Creación del Área Europea de Educación Superior y la visión de una Universidad con mayor compromiso social, implica que la Universidad de Salamanca tenga entre fines, en busca de participación social, la conciencia crítica y el desarrollo, tal y como se especifica en el artículo 2 de sus Estatutos,

“La trasmisión crítica del saber; el asesoramiento científico, técnico y cultural a la sociedad, para contribuir a la mejora de la calidad de vida en comunidad; el fomento y la expansión de la cultura y el conocimiento por medio de programas de formación

permanente y extensión universitaria; la contribución a la mejora del Sistema Educativo; la contribución al desarrollo de Castilla y León y todos los pueblos; y la profundización en materia de cooperación universitaria en el ámbito nacional e internacional”.

Por tanto, y siguiendo sus Estatutos, la USAL tiene funciones de formación permanente, la extensión universitaria y la contribución al desarrollo, lo que implica:

“La extensión universitaria tiene el cometido de promover y articula los cauces de difusión de la actividad científica, técnica y cultural en el ámbito de la Comunidad Universitaria y de la sociedad” (Artículo 117.2)

“En su vertiente académica, la Universidad es la comunidad de docentes discentes para la elaboración y transmisión del conocimiento, la formación integral de los individuos y el desarrollo material y espiritual de la sociedad, a través de la docencia, del estudio, de la investigación y de la extensión universitaria” (Artículo 118.2)

Por tanto, ya en sus Estatutos, desde la Universidad de Salamanca se establecen aspectos tan importantes como la formación integral de los individuos, y su contribución al desarrollo de la sociedad. Así podemos decir, que existe un compromiso expreso por parte de la USAL de ofrecer una contribución a la sociedad y ejercer acciones en materia de responsabilidad social universitaria.

Para ello, a lo largo de los años, se han ido creando diferentes servicios que buscan contribuir a la formación de los estudiantes, pero a su vez colaborar con sus acciones en el desarrollo y la mejora de la sociedad de la que forma parte. A continuación muestro algunos ejemplos:

**La Clínica Odontológica:** Creada en el año 2005, ofrece un doble servicio: por un lado, permite que los estudiantes de odontología tengan prácticas guiadas en sus asignaturas, asegurando una formación completa; pero por otro lado ofrece un servicio al público, ya que la población salmantina puede acudir allí para recibir atención odontológica.

**La Oficina de Cooperación:** Creada en el año 2007, busca potenciar las iniciativas en materia de cooperación; logrando con ello un apoyo en iniciativas en proyectos de cooperación, mediante la financiación, envío de voluntarios becados e investigación en esta materia; así como se logra una formación a la comunidad universitaria y a la

sociedad en su conjunto en este materia, a través de Cursos, Jornadas y apoyo a actividades de sensibilización y educación para el desarrollo.

**Oficina Verde:** Ejecuta acciones dirigidas a incrementar la sostenibilidad de la actividad universitaria, como: gestión de consumo y de residuos, ahorro y eficiencia energética, educación e investigación ambiental, movilidad sostenible, sensibilización, participación y voluntariado ambiental.

**El Servicio de Orientación al Universitario (SOU):** Es un servicio que pretende ofrecer a toda la comunidad universitaria, de forma gratuita información, orientación y asesoramiento sobre todos los temas que puedan de interés, como: información académica, orientación psicopedagógica y bolsa de vivienda.

**Radio Universidad:** Creada en 1995, es una emisora de radiodifusión dirigido tanto a la comunidad universitaria como a la ciudad de Salamanca. De esta manera, ofrece prácticas de especialización a los estudiantes de la Licenciatura de Comunicación, y a su vez informa a la población sobre las actividades dentro de la Universidad de Salamanca, y temas de actualidad. Esto es algo que se complementa con la creación de la **Televisión USAL**.

Finalmente, debemos hablar del **Servicio de Asuntos Sociales (SAS)**, que se encuentra dentro del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Profesional; y dentro del cual tiene lugar la presente investigación. Este Servicio ofrece apoyo atención, y asesoramiento a estudiantes universitarios, personal de administración y servicios (PAS) y personal docente e investigación (PDI), a través de las diferentes unidades:

**Unidad de Apoyo Social y Atención a Estudiantes Extranjeros:** A través de esta unidad, los alumnos extranjeros pueden recibir toda la información que necesiten tanto sobre los servicios de la USAL como de los recursos sociales que puedan necesitar en su estancia en Salamanca.

**La Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad,** busca la mayor inclusión e independencia de los estudiantes en su día a día. De esta manera, se ofrece información sobre los recursos que puedan necesitar, un servicio de intérprete de lengua de signos y se proporciona asistencia técnica a los responsables de la Gerencia de Servicios Sociales para buscar la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

**Unidad de Atención Psiquiátrica y Psicológica.** Mediante las cuales se busca la promoción de la salud mental de la comunidad universitaria. Con ese objetivo dentro de la unidad existen servicios como:

- El Gabinete de Orientación sobre la Sexualidad y Relaciones Interpersonales. En busca de la promoción de la salud sexual y afectiva.
- El Programa de la Unidad Asistencia de Evaluación e Intervención en Dificultades de Lenguaje Oral y Escrito, dirigido a todos los estudiantes, tanto de educación básica como de educación superior con el objetivo de evaluar e intervenir las dificultades de lenguaje oral y escrito.
- El Programa de Intervención precoz sobre el consumo de drogas en la comunidad universitaria, en el que se incluyen un programa de deshabituación e intervención en casos de adicción, así como proyectos de participación y voluntariado.
- Programa de Intervención en Psicoterapia Psicoanalítica Breve, a través del cual se ofrece una atención terapéutica del malestar emocional.

**El Programa de Acercamiento Inter-generacional,** que se convierte en un espacio de intercambio cultural entre universitarios y personas mayores e incluye:

- El Programa de Alojamientos Compartidos.
- El Programa de Cultura, Conocimiento y Solidaridad.
- Otras acciones, como en Programa en Radio Universidad que elaboran un grupo de estudiantes universitarios y personas mayores de Salamanca y Talleres de Internet para personas mayores impartidos por alumnos.

**Unidad de Voluntariado:** Es un espacio que busca el fomento del voluntariado y la participación social, medite el apoyo de iniciativas en la materia, la formación y el intercambio de experiencias. De esta manera, dentro de la Unidad de Voluntariado, se ofrece:

- Información a voluntarios de la comunidad universitaria en ofertas de voluntariado, así como la sensibilización y promoción del voluntariado.
- Colaboración con las entidades sociales que gestionan el voluntariado.
- Gestión del Servicio Europeo de Voluntariado.

Dentro de esta última unidad, se pretende llevar a cabo a lo largo del presente año (2010-2011) el Acuerdo de Colaboración entre la Universidad de Salamanca y las entidades sociales, en donde hay que destacar la colaboración de la **Plataforma de Voluntariado de la Universidad de Salamanca**, una asociación sin carácter lucrativo, vinculada al Servicio de Asuntos Social de la USAL, que se creó en el año 1995, para colaborar con,

“el compromiso y la responsabilidad social de la Universidad, formando ciudadanos participativos, críticos y preparados para encontrar soluciones a los problemas que afectan a la sociedad en su conjunto, y facilitar los cauces para que esta participación sea compatible con la actividad cotidiana dentro de la Universidad”

Además de ello, tenemos que destacar que según el artículo 2 de sus estatutos, entre los fines de la Asociación se encuentra “el cooperar con los centros y servicios de la Universidad de Salamanca, así como con las entidades del entorno, e informar a las personas voluntarias de las posibilidades de participación en las mismas”.

Es en base a ello, por lo que la Plataforma de Voluntariado del SAS participa de una forma activa en las diferentes redes de voluntariado que se encuentran en los campus de la Universidad de Salamanca, y puede a su vez colaborar con la Universidad de Salamanca en la coordinación de sus actividades en busca de la participación. De este modo, la colaboración de la Plataforma es sumamente importante para la creación del Acuerdo de Colaboración entre la Universidad de Salamanca y las entidades sociales, cuyas características básicas son:

- Ser el **elemento esencial para que desde la Universidad de Salamanca puedan informar sobre la entidad social** y las actividades que esta realiza. Sin este acuerdo de colaboración, la Universidad de Salamanca no podrá informar a la comunidad universitaria sobre la entidad.
- **No tiene carácter de obligatoriedad**, es decir, una vez firmado, desde la Universidad de Salamanca no se obligará a las entidades a presentar ningún tipo de proyectos, ya que estos son optativos, y dependerá del momento y de las necesidades de la entidad.
- A través de él **las entidades sociales podrán presentar y acceder a proyectos** de formación-participativa; aprendizaje-servicios, voluntariado y otras

## *Análisis Participativo en la Unidad de Voluntariado del SAS*

actividades que se consideren adecuadas en busca de la promoción de la participación social y el voluntariado.

De esta manera, a través del Acuerdo de Colaboración, se crean formalmente nuevas vías de cooperación entre la Universidad y las entidades sociales. Se busca así, una colaboración en pie de igual, en donde en base a las necesidades y los recursos tanto de la USAL como de las entidades sociales, se creen redes que permitan aumentar la eficacia de las acciones en busca de la participación ciudadana y la mejora de la sociedad.

Así, se establecen cauces para futuras colaboraciones conjuntas que pueden ser a través de las modalidades de Formación-Participativa; Aprendizaje- Servicios o Voluntariado, tal y como se exponen en el siguiente cuadro:

<b>Unidad de Voluntariado del SAS.</b>		
<b>Vías de Colaboración con las Entidades Sociales.</b>		
<b>Formación-Participativa.</b>	<b>Aprendizaje-Servicios</b>	<b>Voluntariado.</b>
La entidad elabora un proyecto, a ejecutar durante un periodo determinado de tiempo, y lo presenta a la USAL. Se evalúa desde la USAL y se busca-selecciona las personas que lo van a realizar. Un estudiante universitario se compromete a ejecutarlo, recibiendo para ello la formación necesaria de parte de la USAL y la entidad social. Una vez finalizado, y en el caso de una evaluación favorable por parte de la entidad y la USAL obtendrá créditos ECTS	El profesorado, dentro de su asignatura, crea una serie de actividades que revierten directamente en una entidad social que necesita ese tipo de servicios; mientras evalúa con ellas a sus estudiantes.	Profesorado, PAS y estudiantes llevan a cabo actividades de voluntariado dentro de las entidades sociales.

## **II. Resumen de las Vías de Colaboración Entidades Social y USAL.**

**Elaboración Propia.**

### **3. El Voluntariado como forma de Participación.**

La población no es un actor pasivo de su propia realidad. Hoy en día no es viable dejar que el Estado se dedique de una manera exclusiva a satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, ya que este no conoce todas las carestías de su población, ni tiene la capacidad para hacerlas frente. La población es un actor activo en su contexto: tiene derecho a participar y responsabilidades sobre su realidad.

Pero para poder participar en el contexto en el que se insertan los individuos, estos deben conocer cómo y en qué participar. Deben tener unas nociones básicas acerca de la importancia de la participación, sobre los lugares y las formas en las que pueden ejercer ese derecho. Esto no es algo innato en el individuo, sino que se requiere un aprendizaje tanto nivel formal como informal sobre los mecanismos de participación; por esta razón las instituciones tanto de formación básica como de formación superior tienen la obligación de ofrecer las herramientas adecuadas para que las personas puedan ser agentes activos de su realidad y el Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la Universidad es uno de los cauces.

En la Ley de Voluntariado de 1996 (6/1996) a la que haré referencia en varias ocasiones se habla de la responsabilidad compartida que tienen el Estado y la sociedad en busca de la satisfacción de los intereses generales. Por supuesto, la población, en forma del Tercer Sector principalmente, tiene que cooperar con el Estado, ya que son las entidades y asociaciones que trabajan de forma directa con los diferentes colectivos, los que mejor conocen las dificultades y los problemas que vive la sociedad. Pero unido a ello la participación social, asegura la heterogeneidad de los puntos de vista y disminuye las diferencias ideológicas, ejerciendo la libertad e integración.

Por tanto, la población no tiene solamente la responsabilidad de cooperar con las acciones que realiza el Estado en busca del interés general, sino que también tiene la obligación de reivindicar acciones en busca de su propio desarrollo.

La importancia de la participación ciudadana es tal, que ya en la Constitución de 1978, concretamente en el artículo 9.2, se habla de la responsabilidad de los poderes públicos de “facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. Así, los ciudadanos tiene el derecho y la obligación de participar de

forma activa en su propia realidad; y para ello posee diferentes formas: a través de asociaciones, entidades ciudadanas, foros, consultas, etc.

Entre las múltiples vías de participación se encuentra el voluntariado. Aunque esta forma de participación no es el núcleo central de la investigación que se pretende realizar, resulta primordial que comprendamos bien el concepto y las responsabilidades de la Universidad frente a ella, ya que es la motivación principal de las entidades sociales para la firma del Acuerdo y a lo largo de todo el trabajo de campo estará presente de una u otra forma.

Tenemos que tener en cuenta el punto en el que partimos: un Acuerdo de Colaboración entre el Servicio de Asuntos Sociales de la Universidad de Salamanca y entidades sin ánimo de lucro, gestoras de voluntariado todas ellas. A lo que se une un elemento más: todas las relaciones que han tenido las organizaciones con el SAS han sido siempre referidas al voluntariado, y ahora se pretende implantar dos nuevas formas de relación: la Formación-Participativa y el Aprendizaje-Servicio, muy cercanas ambas a la acción voluntaria (como veremos a lo largo del trabajo) lo que puede generar confusiones y conflictos.

Por todo ello, es importante saber de qué hablamos cuando nos referimos al voluntariado y ser capaces de diferenciar con claridad la acción voluntaria con otro tipo de actividades. De esta manera, el voluntariado se caracteriza por una serie de principios básicos tal y como se recoge en la Ley de Voluntariado de Castilla y León del 2006:

- **La Solidaridad hacia los otros.** El voluntariado es una **decisión personal**, que se toma de una **manera responsable** en **busca del interés general**, y **respetando la dignidad** de las personas y sus creencias.
- **La Complementariedad** con los trabajos retribuidos. Nunca una actividad remunerada podrá ser sustituida por una actividad voluntaria.
- **La gratuidad**, ya que el voluntariado no conlleva ningún tipo de beneficio material.

Aunque en un primer momento, pueda resultar un concepto fácil de entender, en muchas ocasiones aparece el término voluntariado definiendo acciones que están fuera de la práctica voluntaria: como la consideración de voluntariado como práctica profesional, el camino a un puesto de trabajo, o una mano de obra barata. Por ello,

resulta tan importante que analicemos de una forma más detallada lo que es el voluntariado, y lo que implica en sí mismo.

### **3.1. Aclarando Términos: ¿Qué entendemos por Voluntariado?**

Existen numerosas definiciones sobre lo que es y lo que entraña el voluntariado. Este concepto aparece de la propia sociedad y evoluciona con ella. En España, los inicios del voluntariado surgen en el siglo XIX, basándose en lo benéfico y lo asistencial; pero poco a poco, este concepto ha ido cambiando y la función voluntaria adquiere muchas responsabilidades ante una realidad que pretenden transformar. Así, Luciano Tavazza (1994), tal y como recoge el Manual de Formación del Voluntariado de Caritas Salamanca (2011), considera que el voluntariado en nuestra sociedad tiene que desempeñar cinco roles importantes:

- **De anticipación respecto a la intervención estatal**, identificando los procesos que se están dando en la sociedad, para trasladarlos al Estado, para que puedan tener reflejo en la legislación social.
- **De integración de los servicios públicos**, en busca de la construcción de redes sobre el territorio y la convivencia entre lo público y lo privado.
- **De humanización de la Intervención Pública**, permite poner rostro a lo que ocurre, frente al anonimato que ofrecen las cifras y la intervención en masa.
- **De estímulo a la Administración Pública**, para fomentar una intervención más eficaz y eficiente.
- **De Denuncia de la injusticia**, haciendo públicas situaciones de opresión y violación de los derechos humanos.

En base a ello y según la Plataforma de Voluntariado en España (2011),

“Una persona voluntaria es aquella que, sensibilizada por la situación social de los colectivos desfavorecidos, excluidos o marginados, decide, de manera altruista y solidaria participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos”

Es importante destacar, ante esta definición que cuando hablamos de una acción voluntaria, estamos haciendo referencia a una actividad que se realiza de una forma

altruista, es decir busca el bien ajeno, sin esperar nada a cambio y por ello no puede recibir ningún tipo de retribuciones. El voluntario, tiene entre sus derechos el reconocimiento de sus acciones; además, desde las Administraciones se podrán llevar a cabo medidas de fomento del voluntario que impliquen una serie de bonificaciones o reducciones en ciertos servicios; pero en cualquier caso, la actividad voluntaria nunca podrá conllevar a quien la ejerza un beneficio propio de una manera directa.

Es cierto, que por encima de estos conceptos se encuentra la motivación individual; pero nunca se puede ofrecer por acciones de voluntariado alguna retribución directa, como “un voluntariado por créditos”, porque esto va en contra del concepto tal y como hoy lo entendemos.

De esta manera, según la Ley del Voluntariado de 1996,

“El voluntariado es un conjunto de actividades, de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- Que tenga carácter altruista y solidario.
- Que su realización sea libre, sin que tengan su causa una obligación personal o deber jurídico.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasiona.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas o arreglo a programas y proyectos concretos”.

Por tanto, cuando hablamos de voluntariado, según la legislación estatal, estamos haciendo referencia a acciones que llevan a cabo las personas de una manera altruista y solidaria, dentro de una organización. Para asegurar el correcto ejercicio de las actividades voluntarias, se establecen diferentes derechos y deberes del Voluntario frente a las personas con las que trabaja, la organización, otros voluntarios y la sociedad en general, los cuales se encuentran en textos como la Ley de 6/1996 o el Código Ético del Voluntario.

Todos ellos muestran que el voluntariado es mucho más que una serie de acciones solidarias, implica un compromiso real con los beneficiarios, la organización y la sociedad y entraña una serie de responsabilidades. Entre todas ellas, destaco los deberes que tiene el voluntario frente a la sociedad, recogidos en el Código Ético del Voluntariado, en el cual se habla de:

“Promover la Justicia social, fomentando una cultura de solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado; conocer la realidad socio-cultural para mejorarla, atendiendo las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia; tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos; complementar la acción social de las distintas administraciones públicas; procurar que el voluntariado no impida la creación de empleo; y transmitir con sus actividades, acciones, y palabras, aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo voluntario”

Es decir, el voluntario hoy en día, no tiene una perspectiva asistencialista, sino que busca mejorar la realidad en la que se encuentra, convirtiéndose con ello en un agente de transformación social.

### **3.2. Voluntariado y Sociedad.**

Cuando hablamos de voluntario, no solo estamos haciendo referencia a la acción que ejerce una persona individual, basada en la solidaridad y el altruismo en busca de beneficiar a un colectivo o a una realidad concreta. El voluntariado es mucho más que eso, implica una serie de señas de identidad. Las acciones voluntarias tienen su reflejo sobre el propio voluntario, el colectivo y la organización en la que se inserta y por supuesto la sociedad en su conjunto. Asimismo llevan consigo **un saber** (el conocimiento la realidad social), **un saber hacer** (la adquisición de hábitos e instrumentos de participación) y **un ser**, a través de la obtención de una conciencia crítica de la sociedad. Por tanto podemos decir que el voluntariado:

En lo que se refiere a la propia persona, es una experiencia, que permite al individuo que la realiza, conocer mucho mejor la realidad en la que se encuentra: permite acercarse desde otro punto de vista a situaciones que en ocasiones no se muestran en la realidad cotidiana; obteniendo con ello una visión mucho más enriquecida de la realidad en la que se inserta como individuo: supone, en definitiva, una toma de conciencia.

A raíz de ello, el voluntariado tendrá su reflejo en la sociedad, así entre sus objetivos se encuentra el de sensibilizar a la opinión pública y a su entorno cercano haciéndoles partícipes de la experiencia y la formación que él o ella ha adquirido. De este modo, y tal y como nos recuerda el Manual de Formación del Voluntariado de Caritas Salamanca (2011), el voluntario se convierte en un agente de transformación social, deconstruyendo las estructuras y las ideas existentes hacia realidades concretas y logrando que la población tenga una visión más favorable hacia las mismas. Por tanto, implica una educación popular para la solidaridad y la participación.

Finalmente, la acción voluntaria tiene su reflejo tanto en el colectivo con el que trabaja como en su propia realidad. Por un lado, permite humanizar la intervención que se realiza, pero a su vez, el hecho de que sea una acción totalmente gratuita y desinteresada asegura una reducción significativa de los costes, siempre teniendo en cuenta que el voluntario nunca podrá llevar a cabo actividades propias del personal remunerado.

Todas estas atribuciones hacia la sociedad muestran el valor que tiene el voluntariado hoy en día. Además, el hecho de que sea el 2011 el año que se conmemora el Décimo Aniversario del Año Internacional de los Voluntarios de Naciones Unidas, que se establezca como año Europeo del Voluntariado y que se apruebe La Estrategia Estatal de Voluntariado en España 2010-2014, son ejemplos de la importancia de esta manera de participación ciudadana, y muestra el papel de las Universidades en su fomento.

### **3.3 Año Europeo de Voluntariado.**

A lo largo de los últimos años, ha habido varios intentos en busca del reconocimiento de la labor que ejerce en la sociedad el voluntariado. Tendríamos que esperar a noviembre del 2009, para que se declarara el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que fomenten una ciudadanía activa. Precisamente en la Decisión del Consejo 2010/37/CE (2009), se habla de que “el fomento de una ciudadanía activa es un elemento esencial para fomentar la cohesión y consolidar la democracia”

El hecho de que se busque (y se necesite) promocionar la participación de la ciudadanía, se puede observar en los resultados del Barómetro de Opinión del CIS de enero del 2008 (el último que pregunto por la participación social), en donde un 62,8% de la población se mostraba de acuerdo con que “el voto es la única forma en que la gente (como yo) puede influir en el Gobierno”

Somos conscientes de la importancia que tiene la participación de la población para lograr una realidad que responda a los intereses generales, y no a los intereses de unos pocos, pero según el Diagnóstico de Voluntariado (2010) de la Plataforma de Voluntariado de España,

“las prácticas participativas en las ciudades medias no están precisamente muy extendidas y puede que en parte esto se retroalimente por el conocimiento tan bajo que muestra la población respecto a los posibles medios de participación ciudadana”.

La gente quiere participar, pero no sabe qué mecanismos puede utilizar para la participación; carece de las herramientas necesarias para ejercer una ciudadanía activa, y es por esto por lo que resulta primordial que instituciones como la Universidad, sean capaces de formar a profesionales activos, personas que no solamente tengan las herramientas técnicas para efectuar su trabajo, sino que tengan los recursos para trabajar de una manera activa en la sociedad y busquen con ello el interés general y la justicia social. Si no formamos a la gente, y les damos los mecanismos que necesitan para ser agentes activos de su propia realidad, para comprender e intervenir en su contexto cercano, perderán la capacidad de decisión.

Como he dicho antes, existen múltiples formas de participación. La más común es el voluntariado, pero no la única. En cualquier caso, y recordando la Declaración sobre el Año Europeo de Actividades de Voluntariado (2009):

“Las actividades de voluntariado constituyen una rica experiencia de aprendizaje, permiten el desarrollo de aptitudes y competencias sociales y contribuyen a la solidaridad. Las acciones desempeñadas por voluntarios de todas las edades resultan cruciales para el impulso de la democracia, que constituye uno de los principios fundamentales de la Unión Europea. Las actividades de voluntariado tienen el potencial necesario para contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo armonioso de las sociedades europeas”

Nuestra sociedad, requiere tener los cauces para fomentar la participación de la población; y elementos como la acción voluntaria, ofrecen una experiencia muy enriquecedora tanto a la persona que la ejecuta como a su entorno cercano. Le permite conocer una realidad, un punto de vista distinto al que ve en su vida cotidiana, demostrando así que no existe una única verdad, ni una única realidad; sino que existen muchas maneras de ver el mundo.

### **3.4 Estrategia Estatal de Voluntariado en España: el Papel de las Universidades.**

Desde la Administración General se es consciente de la importancia que tiene la participación ciudadana, y el movimiento voluntario para la sociedad, y más en la situación actual. Por ello, se busca la promoción del movimiento voluntario, con el fin, tal y como se recoge en la Estrategia Estatal de Voluntario en España (2010) de:

“aumentar su capacidad de transformación social y participación activa de los ciudadanos, mejorar el conocimiento del voluntariado, reforzar la sensibilización social, fortalecer las Entidades No lucrativas, mejorar la gestión de la acción voluntaria y consolidar la cooperación entre agentes relevantes del sector”

Para ello, se establecen una serie de líneas estratégicas, entre las que se encuentran, la reflexión y estudio; promoción, formación y cooperación; todos ellos, aspectos en los que la Universidad tiene un papel importante; algo que se recoge de una manera específica en algunos puntos de la estrategia, tal y como muestro en algunos ejemplos a continuación:

Dentro de la **Línea de Actuación de Reflexión y Estudio**, en la actuación 2.9, se habla del “fomento de la investigación sobre el voluntariado desde las Universidades, a través de artículos académicos, estadísticas, trabajos tutelados, tesis doctorales, etc.”

Dentro de la **Línea de Actuación de Promoción** se habla en la actuación 3.15 de “promoción del voluntariado en las Universidades españolas. Fomento de la participación voluntaria de los miembros de la comunidad universitaria, creando o reforzando la labor de las oficinas, agencias o aulas de voluntariado en las Universidades Españolas. Estudio y reflexión sobre los mecanismos más adecuados para integrar los valores cívicos al Currículums académico”

Respecto a la **Línea de Formación** se concreta en la actuación 4.3 en “el apoyo a la creación y/o consolidación, en las Universidades españolas de títulos específicos de grado y post-grado, relacionados con el Tercer Sector y el voluntariado, tanto para la capacitación de profesionales de las ENL<sup>1</sup> como para la formación especializada de personas voluntarias y profesionales que presten sus servicios en dichas organizaciones”

---

<sup>1</sup> ENL: Entidades No Lucrativas.

A través de estos ejemplos, podemos ver como desde las Administraciones Públicas ya se atribuyen a la Universidad un papel importante en el fomento de la participación ciudadana, más concretamente en el del voluntariado. Como veremos más adelante, ya no se espera que la Universidad ofrezca a sus estudiantes las habilidades técnicas necesarias para ejecutar con precisión sus puestos de trabajo; ahora se requiere un paso más: una Universidad transformadora, que ofrezca los recursos necesarios a los alumnos para la obtención de una conciencia crítica sobre su realidad; que sean capaces de reflexionar sobre los hechos sociales que acontecen y actuar en busca del interés general de la población.

La Universidad tiene la responsabilidad de fomentar el voluntariado y la participación; por lo que resulta esencial la creación de espacios que permitan a los estudiantes, profesorado y personal administrativo acercarse más a la realidad en la que se inserta. La pregunta es el cómo y qué hacer, así como dónde están los límites de la responsabilidad de esta institución. Estos son elementos que trataremos en el siguiente apartado.

#### **4. Metodología Participativa.**

Uno de los elementos fundamentales y característicos de esta investigación es la metodología que se va a utilizar para alcanzar los objetivos: la metodología participativa. A través de ella buscamos, tal y como nos recuerdan Herr y Anderson (2005) que los participantes de la investigación tengan control sobre su propia realidad. Esto podría convertirse en un objetivo propio de cada investigación que utilice este tipo de herramientas, ya que para que exista participación, para que los beneficiarios directos tengan la capacidad de influir en su realidad es necesario crear o fortalecer los cauces de colaboración, algo que en ocasiones no es tan sencillo ya que requiere un cambio de perspectiva.

A través de esta metodología partimos del conocimiento local, de todo lo que saben las personas por el mero hecho de vivir en una realidad determinada. Ellos serán los que más conocen el contexto en el que se encuentran y por esto serán los protagonistas del proceso. Nuestra misión como investigadores-facilitadores es la de ofrecerles las herramientas necesarias para que reflexionen sobre la situación en la que están y puedan introducir en ella los cambios que consideren necesarios.

La Investigación Acción Participativa es una forma de trabajar participativa, democrática, crítica y comprometida, que pretende concienciar, actuar y liberar. Se busca que las comunidades, ante una necesidad sentida, tengan la capacidad de resolverla de una forma autónoma (Herr y Anderson, 2005). Esa es la razón por la que en este trabajo utilizamos una metodología participativa. Desde aquí iniciamos un proceso entre la Universidad y las entidades sociales que permite conocer mejor cual es la relación entre ambos e iniciar una acción conjunta: la implantación de un Acuerdo de Colaboración. Con todo ello se podrá establecer una relación más eficaz, ofreceremos las herramientas necesarias para que los estudiantes puedan tener una formación más integral, mientras proporcionamos recursos humanos a las entidades sociales.

Como es lógico, una colaboración conjunta, requiere necesariamente una co-operación, un proceso a través del cual todos puedan aportar algo, todos puedan participar en busca del objetivo común. De esta manera, no es posible elaborar propuestas y acciones de una forma unidireccional porque esto va en contra del mismo concepto colaboración; así debemos obtener el conocimiento y elaborar las acciones en base a una reflexión conjunta. Por ello trabajaremos **con la gente** y no para la gente. Nuestra misión es que todos los actores sociales trabajen unidos, que se impliquen y que exploremos juntos todos las mejores soluciones. Esta es una investigación basada en la cooperación a través de la cual se va a obtener un aprendizaje común.

De este modo, y siguiendo a Stringer y a Dwyer (2005), el modelo de investigación-acción que deriva de la participación, se tiene que centrar en siete elementos básicos: **el cambio, la reflexión, la inclusión, el compartir, el entendimiento, la práctica y la comunidad.**

La población es la que decide **cambiar** y modificar sus prácticas y creencias. Parten de una determinada situación que se rige por una serie elementos y son ellos los que deciden modificarlo tras una **reflexión** previa, en donde piensan y teorizan acerca de la realidad que están viviendo. Esto es algo que siempre se realiza en base a la **inclusión y el compartir**, porque ofreciendo diferentes perspectivas acerca de un hecho social concreto es cuando se enriquece ese círculo alrededor del problema y se es capaz **de entender** la situación en la que se encuentran, para que a través de la **práctica y el trabajo en comunidad** se construyan nuevas formas de actuación.

La comunidad es la que reflexiona para cambiar la realidad en la que se encuentra. Son ellos los protagonistas, los que trabajan conjuntamente permitiendo la participación de todos los miembros de la comunidad. Una Investigación-Acción basada en la participación implica buscar un desarrollo en el sentido de comunidad y vida en democracia, en donde siempre hay que basarse en el dialogo.

Para lograrlo existe la **figura del facilitador** que tiene que trabajar para obtener en una buena la relación con los otros y una adecuada comunicación que permita la participación y la inclusión de todos los interesados. La población afectada por la situación que vamos a tratar tiene que sentirse motivada para participar, ya que independientemente de lo que piensen, su opinión y su papel es relevante porque va a contribuir en el desarrollo de la comunidad. Por ejemplo, en nuestro caso, está claro que no es viable la implantación de un Acuerdo de Colaboración entre la Universidad y las entidades sociales, si no escuchamos ni permitimos la participación de dichas entidades, si no definimos conjuntamente el objetivo común por el que queremos trabajar juntos. En definitiva, si no se les hacer partícipes de una nueva situación que les afecta, no se logra un desarrollo común, por lo que sí se firmará el Acuerdo este quedará guardado en un cajón, como otros muchos.

Por tanto es esencial favorecer la implicación de los participantes involucrados: debemos iniciar un proceso de autodescubrimiento conjunto, en donde ellos serán los verdaderos protagonistas. Por todo esto es fundamental conocer y utilizar las metodologías participativas. A lo largo de estas páginas hablaré de ellas, con la finalidad de saber el origen de la misma y la forma de trabajar que lleva consigo, así como los recursos concretos que voy a utilizar en el trabajo de campo.

#### **4.1 El Origen de las Metodologías Participativas.**

El origen de la Acción Reflexión y de las metodologías participativas está en EE.UU. Su fundador es Kurt Lewin, quién la desarrolló en los años 40. Tal y como nos recuerda Felipe Aixalá (2004), Kurt Lewin nos ofrece un nuevo modelo a través del cual la investigación es sobretodo investigación-acción. Él consideraba que del conocimiento debía venir la solución de los problemas de la vida real, y por ello pensó que el proceso natural de reflexión de las cosas podía convertirse en una estrategia de trabajo. Así se produce una variación de lo que entendemos por investigación: ahora el estudio va intrínsecamente único con el cambio. Para Lewin la investigación-acción se basa en un

proceso cíclico, dinámico y de colaboración mediante el cual la población dirige las cuestiones que afectaban a sus vidas: la población obtiene poder sobre su propia realidad.

De esta manera, ante un determinado problema y para la búsqueda del cambio social, es necesario pasar por tres grandes estadios a través de los cuales la población se va involucrando en la solución del problema:

- **Unfreezing:** Observar las estructuras formales existente, y desmontarlas.
- **Changing:** Un cambio en las estructuras.
- **Freezing:** Observar de nuevo el cambio que se ha hecho

En el primer momento el facilitador se convierte en el elemento clave del grupo, es el que anima y motiva a las personas a participar. Poco a poco vamos pasando de la forma tradicional de autoridad (el profesional es el que sabe y los participantes son totalmente pasivos) a una práctica en libertad, en donde los participantes van adquiriendo la autoridad que tenía en un primer momento el facilitador, por lo que estamos fomentando el desarrollo personal y grupal. Con todo ello logramos un tipo de investigación que permite realizar acciones para fomentar la autonomía del grupo.

Este tipo de metodología se hizo popular en la segunda mitad del siglo XX y poco a poco se fue expandiendo desde EE.UU a Europa utilizándolo como un movimiento industrial democrático, se recurre a él en el área de **organización de las empresas**; pero a su vez también se desarrolló en los **movimientos anticapitalistas y en las organizaciones de base**.

Tal y como nos cuentan Herr y Anderson (2005) los modelos de negocio se basaban en el Taylorismo, un modelo de organización que se fundamenta en la subdivisión del trabajo en tareas con el objetivo de aumentar la productividad: todos ya saben lo que tiene que hacer y deben ejecutar su trabajo en el menor tiempo posible. De esta manera, el trabajador se convierte en una máquina más dentro del trabajo debido a que sus actividades dependerán de lo que se defina previamente y de las demandas del mercado: es una persona totalmente pasiva, no tiene poder para decidir nada dentro de su puesto de trabajo. En definitiva el Taylorismo, como forma de organización del trabajo dentro

de la empresa promueve la división del trabajo, el control estadístico y un perfeccionamiento continuo.

Ante este modo de trabajo, nos encontramos con un movimiento de relaciones humanas crítico con el taylorismo, a través del cual se solicita que en **el área industrial se centren más en el trabajador** y se establezcan herramientas de participación dentro de la empresa. Esta nueva perspectiva se desarrolla sobretodo en Noruega; aquí consideraban que para aumentar la participación dentro de la empresa, es necesario mejorar la democracia industrial y por ello se comenzó a dar una mayor autonomía a los diferentes grupos de trabajo dentro de la empresa. A través de ello se logró que los trabajadores se responsabilizaran, aprendieran la necesidad de variar y tuvieran un cierto control en la situación sobre la que estaban trabajando.

Partimos por tanto a una cuestión base: las personas que están viviendo una situación concreta son los que más conocimiento tiene sobre ello. Ofreciéndoles las herramientas necesarias para reflexionar, participar y tener control sobre la situación que viven, pueden ofrecer la posibilidad de realizar números cambios que mejoren la realidad en la que están. De esta manera, a través de la creación de un sistema organizacional más democrático, se podrían resolver los problemas que encontraban los empleados a la hora de realizar su trabajo, logrando a la vez un sistema mucho más creativo. Todas estas ideas se fueron expandiendo por Europa hasta llegar a Japón y comenzaron a surgir nuevas formas de organización del trabajo, que ofrecían una mayor autonomía a los trabajadores y más responsabilidad social unido a un aprendizaje permanente del trabajador

Además de esta perspectiva de la aplicación de las metodologías participativas a la empresa, también hay que destacar las aportaciones de **los movimientos anticapitalista y de base**, mediante las aportaciones de pensadores revolucionarios como Paulo Freire, en los años 70. Estos movimientos parten de la idea de establecer un proceso de aprendizaje continuo y participativo dentro de las organizaciones: la finalidad es crear capacidades de aprendizaje que ofrezcan a los participantes la posibilidad de aumentar el control que tienen sobre la situación que están viviendo. Es el cambio del individuo como un ser pasivo ante su realidad, a un ser activo. Pasamos de esta forma a una modificación de una realidad como verdad absoluta en donde no se podía cuestionar nada, a crear la capacidad de decodificar ese tipo de vida, reflexionar sobre ella y

ofrecer nuevas posibilidades de actuación: una realidad en donde el ser humano adquiere la facultad de decidir, en donde se promueve el dialogo y la capacidad para reflexionar.

Para lograr esta transformación de individuo pasivo a activo, deberemos pasar por diferentes estadios. Siguiendo las aportaciones de Paulo Freire un primer punto es **la descodificación**: el individuo tomará conciencia de la realidad en la que vive, redescubriéndose a sí mismo. Una vez que la persona ha descodificado el mundo, puede **reflexionar sobre él**, “reproducirlo críticamente” (Freire, 1970, 19) y a través de este proceso se puede reconocer a sí mismo como un sujeto que elabora el mundo: un sujeto activo, responsable de su propia historia. Una vez logrado esto, **los individuos podrá incluir los cambios** necesarios en su propia realidad, tendrán una mayor capacidad de control y decisión para cambiar la situación en busca de una mejora; porque ¿quién es él que tiene que elegir que acciones tomar?, ¿dónde está el significado y la interpretación de cada uno en base a su realidad? Son aquellos que se encuentran inversos en un contexto concreto los que conocen y entienden todos los significados que se dan a la situación en la que viven y por ello son los que más ideas pueden aportar.

Volvemos por tanto al concepto inicial: los protagonistas deben ser los que están viviendo la situación porque son los que mejor la conocen. A través de esta metodología se les otorga atomía, las personas están incluidas en la solución de sus problemas y tienen que tener capacidad para poder modificar su propia realidad.

En definitiva, a través de las metodologías participativas trabajamos para que los individuos puedan participar, decidir y controlar la situación en la que se encuentran. Estamos en el peligro de vivir en una sociedad, que tal y como nos recuerda Habermas (1987) que está colonizando el mundo de la vida. Existen una serie de espacios sociales colonizados, en donde no se puede participar y nos dicen cómo debemos comportarnos creando mecanismos orientados al control institucional; pero a pesar de ello, existen espacios sociales no colonizados, en donde predominan las relaciones basadas en la empatía (los grupos primarios). Así, es en estos grupos en donde las personas pueden adquirir más control sobre su propia y las metodologías participativas son una herramienta para ello.

Estamos cambiando la visión que se tiene del propio individuo. Según Foucault (1980), el individuo por el mero hecho de serlo se encuentra de una forma continuada sumiso al poder, bien ejercido de un individuo hacia otro, o por parte de un individuo hacia sí mismo. Así, hemos llegado a una modernidad que implica un control del sujeto, en donde ya las personas no solamente dejan de hacer cosas por el miedo a ser castigadas, sino que se hace que,

“Ni siquiera puedan actuar mal en la medida en que se sentirían sumergidas, inmersas, en un campo de visibilidad total en la opinión de los otros, la mirada de los otros, el discurso de los otros, que les impiden hacer lo que es nocivo” (Foucault, 1980, 5)

Ante esta situación de control, Foucault nos plantea una alternativa, cuestionar y desvelar lo que hemos dado por sentado: teniendo en cuenta que el mundo social es auto-referencial, busca conocer el pasado, cuestionarlo para comprender mejor porqué hacemos lo que hacemos. Las metodologías participativas nos ofrecen esa posibilidad: ofrecen a los individuos los recursos necesarios para reflexionar sobre lo que está ocurriendo y a raíz de ello dar un paso más, poder transformarlo para mejorarlo.

Por tanto, en el origen de las metodologías participativas, nos encontramos la preocupación por la capacidad de decidir sobre nuestra situación, por tener control sobre su vida. A través de esta metodología se busca que sea el individuo tenga la capacidad de decidir. En definitiva, ser un agente activo en la construcción de la realidad social.

## **4.2 Las Metodologías Participativas llevadas a la práctica: El proceso.**

### **4.2.1 ¿De qué hablamos cuando hacemos referencia a las metodologías participativas?**

Existe numerosas variantes de la Investigación Acción, pero a pesar de ello todos los autores hablan, tal y como nos recuerda Felipe Aixelá (2004, 44) de “un proceso que incrementa las capacidades por el carácter cíclico de mejora continua, el cual se ajusta al proceso en donde emergen nuevas tareas que afrontar”. El elemento central de este tipo de metodología es **otorgar poder a las personas para trabajar en su propia realidad**: estamos haciendo referencia siempre un proceso de autodescubrimiento, en el que conjuntamente tanto investigador como los participantes van conociendo y

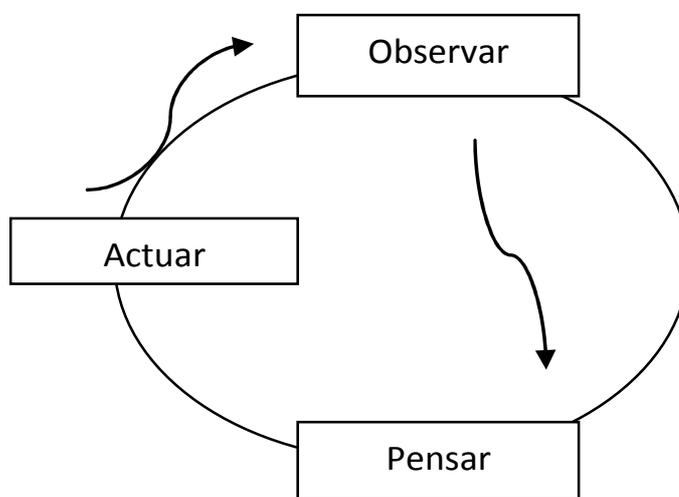
reflexionando sobre una situación concreta, y en base a ello trabajan conjuntamente para buscar un cambio.

Cuando hablamos de metodologías participativas, hablamos de un proceso a través del cual el facilitador y los miembros de una comunidad concreta buscan resolver unos problemas de interés mutuo como nos dice Greenwood (1998). En este procedimiento se une el conocimiento del investigador y el conocimiento de los participantes para que entre todos se busque un cambio social. Al iniciar un proceso de estas características tenemos que tener siempre en la mente una serie de ideas básicas:

- **Los participantes son los protagonistas.** Nuestra misión no es la de dirigir una investigación, sino la de acompañar en un proceso en el que lo que buscamos es aumentar la capacidad de control de la población.
- Partimos de las **necesidades sentidas de la población**, de lo que ellos consideren importante cambiar. Es necesario que sean los participantes de la investigación los que se involucren en el proceso. Por ello nuestro enfoque será de “abajo-arriba”. Lo primordial es que parta de los beneficiarios directos de la investigación, nuestra finalidad es lograr un desarrollo desde dentro y para ello se requiere fomentar la iniciativa, las responsabilidades individuales, la participación, etc.
- Es un proceso basado en el **diálogo** que implica un aumento de la conciencia crítica de las personas. Aprender a reflexionar sobre el mundo del que formamos parte.
- Trabajamos en busca del **cambio continuo**, por ello las soluciones que se dan nunca son definitivas, siempre son cambiantes, siempre habrá un paso más que podamos dar, por lo que debemos estar abiertos a la variabilidad y ser capaces de cuestionar y reflexionar las acciones que estamos llevando a cabo.
- El proceso iniciado no debe terminar con la investigación, sino que los participantes tengan los recursos necesarios para continuar reflexionando sobre su propia realidad sin ayuda del facilitador. Implica así un empoderamiento **de las personas**: la adquisición de un conocimiento orientado a la práctica.

#### **4.2.2. ¿En qué consiste un proceso de Investigación-Acción-Reflexión?**

Es un proceso en espiral, que incluye observar, reflexionar y actuar. El primer paso es la **observación**, conocer la realidad en la que nos encontramos, para que todos los participantes puedan **reflexionar** sobre la situación, analizándola, y a partir de ello decidamos una **acción** concreta para buscar un cambio. Una vez realizada la acción, se establecerá un seguimiento, una nueva **observación**, que posibilitará una nueva reflexión y con ello un nuevo cambio. Así estamos trabajando siempre con la idea del continuo cambio en base a las necesidades sentidas de las personas que viven la situación como se muestra en el siguiente cuadro



#### *III. Proceso de Acción-Reflexión.*

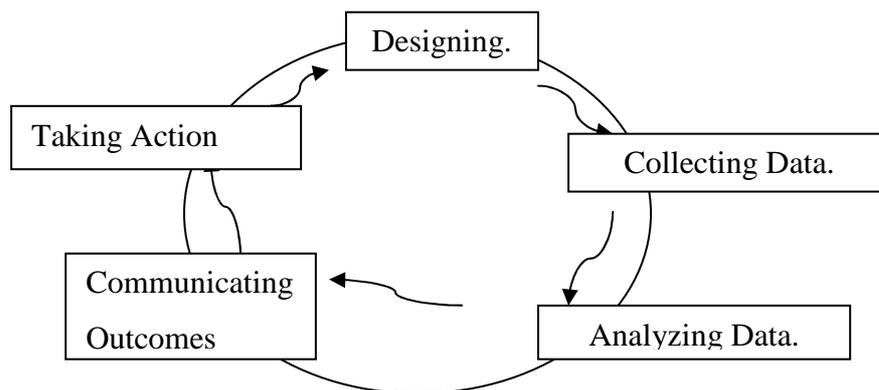
Según este cuadro comprobamos cómo los participantes de la investigación son los protagonistas de la misma y que con ayuda del facilitador van a reflexionar sobre la situación en la que se encuentran. A raíz del conocimiento que generen, se realizará una acción concreta en busca de mejorar la situación. Así, siguiendo las aportaciones de Reason y Bradburry (2001), hablamos de la acción reflexión como “un proceso que emerge, evoluciona, e implica un aprendizaje de uno mismo, de las personas y las comunidades que necesitan apoyarse en un periodo de tiempo”

Estamos ante un **proceso de aprendizaje mutuo** entre los participantes y el facilitador, siempre en base al diálogo, a la colaboración y a la democracia, que es lo que ofrecen validez a la investigación. El hecho de reflexionar sobre la situación en la que nos encontramos permite objetivar la realidad, tomar distancia sobre lo que estamos viviendo para ser capaces de pensar sobre lo que hacemos y el porqué lo hacemos.

#### **4.2.2 Adaptación de un proceso de Autodescubrimiento a una Investigación Académica.**

A la hora de realizar una investigación académica con este tipo de metodologías, debemos tener siempre en cuenta que estamos trabajando en un proceso flexible y por ello la investigación también lo debe ser. **No es posible definir desde el primer momento los resultados que estamos esperando porque eso lo definirá el propio grupo en función de cómo entiendan la situación en la que se encuentran y qué es lo que esperan de ella.** El facilitador deberá aprender todo lo que pueda sobre el problema que intenta resolver el grupo, pero siempre teniendo en cuenta que él no es el experto y no puede tomar las decisiones de una manera unilateral.

La estructura de la investigación es similar, pero en este caso las preguntas y las respuestas del estudio no las plantea el investigador sino los participantes. Son siempre ellos los que observan-piensan y actúan, mientras que es el investigador-facilitador el que les ofrece las herramientas necesarias para realizar este proceso, teniendo en cuenta que en el inicio del mismo está la figura del facilitador, pero el objetivo es que el proceso pueda continuar sin su ayuda. Por eso, cuando hablamos de una Investigación-Acción-Participativa, el diseño siempre lo estamos adaptando al sistema en espiral propio de las metodologías participativas, tal y como se observa en el siguiente cuadro:



*IV. Circulo de Acción-Reflexión. Stringer y Dwyer (2005, 5)*

Nos situamos así ante un doble proceso: la investigación académica y la búsqueda del cambio en la comunidad. Ambos se unen en uno solo que permite la exploración de nuevos caminos de conocimiento, que nos van a dar nuevas formas de ver la realidad y nuevos recursos para actuar. Todos tienen algo que aportar y también todos tienen algo que aprender.

El investigador va a articular su conocimiento, sus habilidades y sus expectativas sobre el proceso de reflexión, al igual que los participantes. Así, siguiendo a Schon (1983), tenemos que ser conscientes de la existencia de un conocimiento formal y un conocimiento personal, que se unen con una implicación: vamos a trabajar juntos para mejorar algo y ello nos hará aprender nuevas cosas. Poco a poco el investigador va a formar parte del grupo que quiere cambiar algo. En mi caso, trabajaré para buscar la implantación del Acuerdo de Colaboración: parto de una realidad que en un primer momento es ajena a mí, pero como vemos en la parte práctica del trabajo poco a poco, al igual que los participantes me voy involucrando personalmente dentro de la investigación y en busca de ese cambio.

De esta manera, siguiendo las aportaciones de Luft (1963) recogidas por Herr y Anderson (2005), todos los participantes tanto los beneficiarios directos, como los investigadores, pueden pasar por cuatro estadios diferenciados de conocimiento:

<b>I</b>  We Know.  They Know.	<b>II</b>  We don't Know.  They Know.
<b>III</b>  We Know.  They don't Know.	<b>IV.</b>  We don't Know.  They don't Know.

*V. Estadios de Conocimiento. Herr y Anderson (2005, 39)*

Cuando un colaborador externo acude a una comunidad, la tendencia es a pensar que todos conocemos esa realidad. Cuando ya estamos en ella, vamos entendiendo que nuestro conocimiento profesional no es suficiente. De esta manera debemos trabajar juntos para intentar siempre basarnos en el cuadro 1: nosotros conocemos y ellos también conocen. Partiendo de esta perspectiva podremos colaborar juntos en busca de un cambio. En este caso, si tenemos siempre en mente que ante el Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la USAL, tanto las ONG como la Unidad de Voluntariado y los facilitadores tienen algo de conocimiento sobre la situación podremos colaborar juntos, ofreciendo diferentes perspectivas ante un mismo problema y enriqueciendo muchísimo más las posibles acciones conjuntas.

Poco a poco, vamos a ir reflexionando sobre la realidad existente, sobre cómo la vemos, y cómo consideramos que puede ser los cambios. Vamos a iniciar un proceso, en el que viviremos diferentes maneras de participar dependiendo de nuestro conocimiento y nuestra implicación, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Made of Participation.</b>	<b>Involvement of Local People</b>
Co-option	Token; representatives are chosen, but no real input or power
Compliance.	Tasks are assigned, with incentives; outsiders decide agenda.
Consultation.	Local options asked, outsiders analyze and decide on a course of action.
Cooperation.	Local people work together with outsiders to determine priorities; responsibility remains with outsiders for directing the process.
Colearning.	Local people and outsiders share their knowledge to create new understanding and work together to form action plans, with outsider facilitation.
Collective Action.	Local people set their own agenda and mobilize to carry it out in the absence of outside initiators and facilitators.

*VI. Proceso de participación. Formas de colaboración. Herr y Anderson (2005, 40)*

En ocasiones las formas de colaboración se solapan los unos con los otros pero es esencial que tengamos en cuenta que a lo largo del desarrollo del mismo, el papel del facilitador y de los participantes irá cambiando: poco a poco los integrantes del grupo van a adquirir un mayor protagonismo y el papel del facilitador cada vez será menor, hasta que ya no se requiera. Nuestra finalidad es que no nos necesiten. La idea básica de este tipo de investigaciones es la reciprocidad. Nos situamos siempre en un proceso continuo sobre el que vamos trabajando de una manera conjunta.

En definitiva, tal y como hemos dicho a lo largo de estas páginas estamos colaborando en busca de un cambio basando en el convencimiento y la implicación de los participantes; para lo que se requiere que estos hayan decidido las acciones a realizar en base a una reflexión sobre las necesidades sentidas de ese momento concreto. Hablamos siempre de un proceso que la gente controla, donde la población está implicada y tiene poder de decisión; y ¿cómo lograr esto? Continuamente tenemos que ofrecer los cauces para permitir la intervención. A lo largo de las siguientes páginas nos encontramos un pequeño resumen, a través del cual pretendo ofrecer una visión general sobre un proceso basado en las metodologías participativas.

#### **4.2.3 Primer Paso: Diseñando la Investigación.**

El diseño de una investigación con este tipo de metodologías implica en sí mismo el primer ciclo del proceso que se pretende realizar. Tal y como nos recuerdan Stringer y Dwyer (2005) siempre que nos basamos en la participación, un elemento tan esencial como es la definición de los primeros objetivos de la investigación no puede realizarse sin tener en cuenta a los participantes directos de la misma. De esta forma, aquí tenemos que diseñar una imagen preliminar de la realidad en la que vamos a trabajar, identificando el problema central en el que nos vamos a centrar, estudiando sobre él y buscando posibles participantes. Iniciamos así, un **primer proceso de Observación-Reflexión-Acción**: observamos la realidad en la que posiblemente podremos colaborar y durante esta primera observación comenzamos a hablar con posibles participantes, vamos realizando un **análisis de los participantes** a través de personas claves que puede que nos lleven a otras, y que gracias a ellas obtengamos una información amplia sobre esa realidad concreta. En nuestro caso, el diseño de la investigación se hará en base a la información que nos ofrezcan desde la Unidad de Voluntariado con el apoyo de los estudiantes de la asignatura de Antropología Aplicada de la Licenciatura de

Sociología. Es con todos ellos con quien vamos a ir identificando los posibles participantes y las entidades que podrían estar interesadas en colaborar con la investigación. Junto a ellos comenzamos a reflexionar sobre la situación, iniciamos un pequeño análisis conjunto que nos permitirá realizar la primera acción: la definición del objeto y de los objetivos de la investigación.

La identificación del problema en el que nos debemos centrar es un proceso complicado, porque puede ocurrir que no se existan muchas diferencias entre la causa y el efecto: ¿existe una relación distante entre la Universidad y las entidades sociales y por ello no participan?, ¿o por el hecho de no participar la relación entre ambos ha empeorado? Así, estamos observando la realidad gracias a los posibles participantes y estamos reflexionando sobre ella hasta llegar a la definición de los objetivos iniciales. En definitiva, el proceso de definición del problema es en sí mismo el inicio de la investigación que a su vez nos permite conocer a los posibles participantes del proceso. No sería adecuado partir de una investigación con metodologías participativas buscando lo que *yo, como investigadora quiero conocer*, porque como hemos dicho con anterioridad, es este tipo de investigación los protagonistas son los participantes y el facilitador tiene un papel temporal: su importancia cada vez será menor hasta que llegue el momento en el que no se necesite.

#### **4.2.4 Segundo Paso: Comenzando a trabajar.**

Las metodologías participativas implican necesariamente una visión holística de la realidad en la que nos situamos. En un primer momento se requiere que el facilitador observe, conozca en profundidad la situación en la que se encuentra antes de actuar. Como hemos visto con anterioridad, en función del significado que demos la situación en la que nos encontremos nuestra forma de actuar será diferente. De ahí la importancia **de conocer antes de actuar.**

Nuestra misión no es de dirección, es de acompañamiento y para poderlo realizar primero se requiere conocer la situación en la que nos encontramos y crear un clima de confianza que permita la participación. Si no ofrecemos los cauces adecuados para permitir la intervención de las personas, sino creamos el clima adecuado, no podremos conocer realmente lo que ocurre ni reflexionar sobre ello. En el primer momento el papel del facilitador es clave, tiene que mostrarse amigable, ofrecer la confianza necesaria para que los participantes le cuenten cual es la situación y le hagan participe

de ella. Por tanto, una vez identificado el problema sobre el cual vamos a intervenir, el investigador debe dedicar un tiempo a conocer la realidad que se está viviendo y cómo la viven los participantes. Debemos conocer el punto en el que partimos. En nuestro caso, nuestro objetivo será conocer cómo son las relaciones entre las entidades sociales y la Universidad y que acciones debemos realizar para la implantación del Acuerdo de Colaboración. De esta manera, nos encontramos ante un sistema estable de relaciones, de formas de actuar en el que nos hemos socializado: ya existe una forma en la que las entidades y la USAL se relacionan y por ello, el primer paso que debemos dar es reflexionar acerca de la situación en la que nos encontramos, debemos **cuestionarnos la realidad en la que nos hallamos**, algo que necesariamente lleva consigo una resistencia ante posibles cambios porque entra en el mundo de lo personal, en los sentimientos, en el ego. En este punto el investigador tiene que adentrarse en el sistema de relaciones ya existente. Debe conocer los intereses concretos, las ideologías, las relaciones de poder establecidas entre unos y otros para permitir en base a ella reflexionar sobre la realidad social. Aquí puede ocurrir que nos encontramos ante algunas situaciones un poco tensas y que se vea al facilitador como una amenaza: alguien nuevo que lleva al grupo a cuestionar todo lo que existe y además que pide a los participantes que se conviertan en agentes activos de la realidad social que viven. De esta forma, hay que desmontar las ideas ya establecidas, cosas como que la realidad es como es y no se puede cambiar, o el miedo al cambio, son los primeros elementos que se deben trabajar en la etapa inicial de proceso.

#### **4.2.5 Tercer Paso: De la Observación Participante al Participante Completo.**

La Observación Participante nos ayuda a familiarizarnos tanto con los propios participantes como con el objeto de la investigación; permite observar y entender cómo es el día a día en una situación concreta, ofreciéndonos una imagen de las actividades que se van dando. Tal y como nos dice Stringer y Dwyer (2005), la observación participante es algo mucho menos estructurado que la observación en otro tipo de investigaciones, nuestro objetivo es entender el contexto y las interacciones que se van produciendo. Al fin y al cabo el investigador debe conocer la situación antes de poder trabajar en ella; y es en este momento en el que serán los propios participantes los que guiarán al investigador para que este pueda entender bien la situación en la que vive.

Para poder conocer bien la situación concreta que estamos trabajando es necesario vivirla, pero para vivirla se requiere que los participantes de la investigación vean al facilitador como un igual. De este modo, en un primer momento el investigador va observando la práctica de los otros en su día a día, hasta que son los propios participantes los que le permiten pasar a el participante completo, sumergirse en la realidad que ellos están viviendo, convirtiéndose así en un actor más, en pie de igualdad. Este momento resulta esencial ya que permite al investigador conocer realmente lo que está pasando. De alguna manera pasa a estudiar una determinada situación, a estar dentro de ella, a vivirla, y gracias a ello a partir de este momento podrá conocer realmente qué es lo que está ocurriendo.

Una vez logrado esto, se puede reflexionar mucho más sobre la situación en la que nos encontramos: la relación entre el facilitador y los participantes ya no es la misma. En un primer momento, hemos dicho que el facilitador podría verse como algo negativo, debido a una resistencia al cambio: alguien externo que aparece en un grupo o una comunidad y comienza a observar y a cuestionar la realidad existente. Realmente es una amenaza para el grupo; pero cuando el investigador pasa de la observación participante al participante completo, este se convierte en un miembro más del grupo, por lo que la relación no es vista como una amenaza: ya existe confianza, ya existe un clima que permite reflexionar con más profundidad sobre lo que está ocurriendo, y hacerlo de una forma positiva.

#### **4.2.6 Cuatro Paso: Iniciando las primeras Acciones conjuntas.**

La Acción es el hecho que diferencia un proceso de Acción Reflexión de otras formas de investigación. Como hemos dicho anteriormente, a través de este tipo de proceso buscamos aplicar el conocimiento y el entendimiento en busca de un cambio social. ¿Cómo se decide cuál va a ser la primera acción? A través del proceso de reflexión que hemos realizado aparecerá la acción que debemos realizar. Tal y como nos comentan Stringer y Dwyer (2005), la solución al problema de la investigación puede aparecer espontáneamente, o puede que sea necesario establecer una formulación de acción: todo esto dependerá tanto del problema en el que hay que trabajar, como de las características de las personas. En cualquier caso, la planificación de la acción tendrá que responder a seis preguntas (Stringer y Dwyer, 2005, 145):

- **¿Por qué?** Definir la finalidad de la acción.
- **¿Qué?** Definir las acciones que vamos a llevar a cabo, que posteriormente podrán ser definidos como objetivos.
- **¿Cómo?** Concretar la secuencia de acciones que vamos a llevar a cabo para lograr el objetivo definido.
- **¿Quién?** Cuáles son las personas que van a responsabilizarse de cada una de las actividades.
- **¿Dónde?** Definir el lugar en donde se va a llevar la acción.
- **¿Cuándo?** Definir el tiempo: cuando se van a realizar cada una de las actividades, y cuando se prevé la terminación de las mismas.

### **4.3 Instrumentos Clave.**

Las herramientas fundamentales a la hora de llevar a cabo una investigación con metodologías participativas son las entrevistas y los grupos focales. Tal y como nos recuerda Stringer y Dwyer (2005) a través de este tipo de instrumentos conoceremos el punto de vista de las personas, en base a sus experiencias y a su manera de ver la situación en la que viven. Como es lógico no podemos quedarnos solamente en las entrevistas y los grupos focales, se requiere utilizar diferentes herramientas para poder conocer mejor la situación sobre la que estamos trabajando. De este modo,

“If we not only listen to people describe and interpret their experience, but observe and participate in events and read report of those or similar event, then we enrich the research process (...) Multiple sources provide a diversity of materials from which to fashion effective solutions to the matter being investigated”. (Stringer y Dwyer 2005, 57)”

Por tanto, no podemos olvidar que una investigación-acción-participativa, no se basa únicamente en la realización de entrevistas, sino que un proceso en el que podemos utilizar numerosas herramientas: entrevistas, observación, revisión de artículos y literatura, observación participante, etc. En este caso, para la realización de esta investigación, en el trabajo de campo vamos a utilizar principalmente las entrevistas, grupos focales, y la observación.

Dentro de los diferentes tipos de entrevista, sobre los que podemos trabajar dentro de una investigación, nosotros vamos a utilizar principalmente la entrevista informal y la semiestructurada.

**La entrevista**, es una conversación guiada, en la que el facilitador tendrá más o menos control en función del tipo que esté utilizando. Este tipo de recurso permite al facilitador entrar en el mundo de la persona que está entrevistando, conociendo así como entiende la situación que vive desde su punto de vista. De esta forma, con la entrevista principalmente buscamos “escuchar la voz del otro”, para poder incorporarlo dentro del proceso. Queremos incorporar todos los puntos de vista, para lo cual, es necesario crear un clima y realizar la entrevista en un lugar confortable y amigable, en un lugar que permita el dialogo. En función del tipo de investigación que queramos llevar podremos hacer las entrevistas en un lugar u otro; normalmente se aconseja que las realicemos en lugares conocidos por los propios entrevistados. En este caso, las entrevistas se realizarán principalmente en los lugares de trabajo de los entrevistados, y en cafeterías: siempre en los lugares elegidos por los propios entrevistados.

A lo largo de toda la entrevista nos vamos a encontrar con distintos momentos, en un momento inicial en el que tanto el facilitador como el propio entrevistado vivirán una situación incómoda, incluso un poco tensa. Por eso es muy importante que en un primer momento, el entrevistador logre que las personas se sientan a gusto y que ellas sientan que tienen el control. A lo largo de las entrevistas, siguiendo las aportaciones de Stringer y Dwyer (2005), debemos ser lo más neutrales posibles, ya que sobretodo en los primeros encuentros el entrevistado tenderá a decirnos lo que cree que creemos escuchar. La importancia de este tipo de entrevistas, reside en que nos ofrece los elementos clave sobre los que debemos trabajar desde diferentes puntos de vista. Las entrevistas van a convertirse en un recurso continuamente utilizado a lo largo de todo el proceso. Realizaremos entrevistas a los diferentes técnicos de voluntario tanto en las entidades sociales como en la Universidad, por lo que nos ofrecerán diferentes perspectivas en función de cómo entiendan ellos la relación Universidad-ONG, y las implicaciones del Acuerdo de Colaboración que se pretende llevar a cabo.

Por otro lado, tenemos que hablar de **los grupos focales**, tal y como nos recuerda Felipe Aixelá (2004, 93) “se puede considerar como una variación de la entrevista diseñada para obtener datos sobre un tópico definido de un grupo de individuos”. En este caso, el

grupo focal lo utilizaremos principalmente para analizar la relación entre las entidades sociales y la Universidad de Salamanca, en aquellas instituciones donde quieran realizar ese análisis un grupo de profesionales. Nos encontramos ante un recurso que nos permite obtener las experiencias y los puntos de vista de la gente, mientras ofrecen nuevas ideas acerca de cómo actuar: estamos ofreciendo la posibilidad de reflexionar sobre la propia experiencia mientras que se está llevando a cabo un proceso de colaboración y análisis que está ofreciendo poder a los participantes de la investigación. Son ellos los que están identificando e interpretando los diferentes caminos sobre los que trabajar. A la hora de realizar un grupo focal, tenemos que tener algo muy presente: hay que intentar que no haya nunca una persona que domine al grupo: todos deben participar y deben hacerlo en función de su punto de vista, lo interesante de todo esto es partir de diferentes perspectivas, y en base a ellas llegar a una serie de puntos comunes.

Con toda esta metodología buscamos entender que es lo que está ocurriendo; nos centramos en la perspectiva del que lo vive, de la perspectiva desde dentro: nos interesa lo que la gente percibe e interpreta. Por eso, desde Enero hasta Junio he realizado un trabajo de campo entre las entidades sociales y la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales de la Universidad de Salamanca. A continuación muestro una etnografía con todo el proceso vivido.

## **Parte Práctica: El Trabajo de Campo.**

Elaborar un trabajo de estas características, me ha permitido comprender todo lo que implica iniciar un proceso de Acción Reflexión: la utilización de este tipo de metodología lleva consigo una doble reflexión, tanto por parte del investigador, como por parte de los participantes.

A lo largo de los meses en los que he realizado el trabajo de campo, me he encontrado con situaciones muy diversas con las diferentes organizaciones y la Universidad, y he comprendido la complejidad de todo el proceso que se pretende llevar a cabo.

Este documento supone un punto de partida de partida para la búsqueda de la participación real de las ONG en la Universidad, y de la USAL en la realidad social de Salamanca; pero no podemos olvidar que la consecución de los objetivos establecidos va a depender de la implicación y la participación de los agentes involucrados.

A lo largo de todos estos meses (de Enero a Junio del 2011), he ido conociendo muchas cosas importantes, he pasado de la frustración a la alegría en muchas ocasiones, he observado y vivido las enormes dificultades que existen para realizar acciones que desde fuera parecen muy sencillas.

A partir de aquí, mi objetivo es transmitir todo el proceso vivido, la información y las conclusiones obtenidas en ello. Soy consciente de las limitaciones que tiene este trabajo: la cantidad de agentes implicados y la carencia de los recursos humanos hace que todavía queden muchas preguntas por responder, mucho que reflexionar y muchas acciones que llevar a cabo. En cualquier caso, espero que el lector, sea consciente de que esta es la primera parte de un proceso mucho más largo, que espero pueda continuar.

Por tanto, aquí expongo los datos recogidos a través de mi cuaderno de campo, que han dado lugar a esta etnografía. Para mostrar todo el proceso vivido y no repetir información, he decidido dividir el presente informe en las siguientes partes: la preparación del trabajo de campo, el primer contacto, el paso a ser participante completo, la información obtenida y las conclusiones.

## **1. Preparación del Trabajo de Campo.**

El inicio de la necesidad del trabajo de campo surge a raíz del intento por parte de Universidad de Salamanca de establecer un Acuerdo de Colaboración<sup>2</sup> con las organizaciones sociales que trabajan en la ciudad. Este se basará en la Declaración de Bolonia, en la adaptación del sistema educativo de la Universidad de Salamanca al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y en los documentos de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas “Universidad: compromiso social y voluntariado, (CRUE, julio 2001), en donde se hablan de una nueva forma de entender la Universidad.

En busca de la firma e implantación de este Acuerdo de Colaboración, a principios de este curso (2010-2011), se reúnen las organizaciones de Salamanca con la Unidad de Voluntariado de la Universidad de Salamanca, con el objetivo de explicar a las entidades este nuevo modelo de colaboración que querían implantar desde la Universidad.

A pesar de que yo no estuve presente en la reunión, a lo largo del trabajo de campo que he podido realizar, ha surgido con una gran frecuencia referencias a este encuentro, y creo que esta fue una de las muestras más claras de la importancia del presente análisis y de la necesidad prioritaria de cambio: la forma de relacionarse. De este encuentro, hay que destacar dos puntos claves para el presente trabajo:

- Por un lado, que la Universidad citó a las Organizaciones para explicarles un nuevo modelo de voluntariado que desde la Universidad querían implantar.
- Por otro lado, ese nuevo modelo de voluntariado, ofrecía la posibilidad de que los estudiantes recibieran créditos por las actividades realizadas.

Al analizar con más detalle estos dos elementos, se observa un aspecto clave que se repetirá en numerosas ocasiones a lo largo del trabajo de campo: la uni-direccionalidad. La Universidad es la que QUIERE llevar a cabo un nuevo modelo de voluntariado, y QUIERE que sean las organizaciones las que lo realicen presentando diferentes proyectos. Por tanto, claramente no se parte de una necesidad sentida de las

---

<sup>2</sup> Ver Anexo.

instituciones no gubernamentales, sino que partimos de una propuesta por parte de la Universidad.

Además de ello, ese concepto de voluntariado que recibe créditos (y qué después se concretó y modificó como veremos a lo largo del trabajo), generó un conflicto más o menos grave en función de el concepto que cada una de las entidades utilizan de voluntario. Como hemos visto con anterioridad, el concepto de voluntario implica en sí mismo una actividad gratuita. El mero hecho de que se establezca un “voluntariado por créditos”, va en contra del concepto, lo que provocó una discusión con las organizaciones y la negación por parte de muchas a participar en este proceso.

A raíz de todo ello, apareció la demanda explícita por parte de la Unidad de Voluntariado de la Universidad de Salamanca: requería conocer las necesidades de voluntariado de las ONG para poder implantar ese nuevo modelo.

Gracias a mis conocimientos en Sociología y ahora también en Antropología, soy consciente que en este primer punto tengo que diferenciar muy bien entre lo que dicen que quieren, y lo que realmente quieren conocer; es decir, entre la demanda explícita y la demanda implícita. Tal y como comentan Stringer y Dwyer (2005) inicialmente es necesario construir una imagen preliminar del proyecto, a través de la cual pueda ir definiendo el objetivo de la investigación. Está claro que dadas las características de la misma, no puedo ser solamente yo, como investigadora, la que decida y defina el objeto de la investigación, sino que esta tiene que basarse en la participación, el dialogo y la discusión con otros. El hecho de definir cuál es el objetivo de la investigación podemos analizarlo como el primer ciclo de la misma, en el cual, mi función será la de observar para posteriormente construir esa imagen preliminar de la investigación, que permite definir qué es lo que está ocurriendo.

En muchas ocasiones, el primer análisis de la necesidad se centra en elementos periféricos, más que en el problema central, el cual debería ser objeto de la investigación. Como he dicho antes, desde la Unidad de Voluntariado definen como demanda conocer las necesidades de voluntariado de las entidades, pero el objeto de esta investigación no irá encaminado a ello, ya que eso implica un proceso de interno de cada una de las organizaciones. Algunas de las ONG, especialmente Cruz Roja Salamanca, ya tienen identificadas sus necesidades de voluntariado, pero esas

necesidades no implican necesariamente a la Universidad; en cambio otras ONG carecen de este tipo de diagnósticos internos.

Es importante que en este punto tengamos en cuenta un elemento clave: **La Universidad no va a satisfacer todas las necesidades de voluntariado de las entidades sociales.** Esa no es su misión, además carece de los recursos humanos necesarios y no todos los perfiles requeridos van a estar dentro de la Universidad. En definitiva, no podemos exigir a cada una de las instituciones de Salamanca que dediquen tiempo y esfuerzo a un diagnóstico interno que puede que no sea una necesidad sentida en este momento.

Realmente, para conocer cual la demanda implícita tengo que dialogar con algunos de los involucrados en la situación: La responsable de la Unidad de Voluntariado de la USAL y entidades sociales. Está claro que carezco de la capacidad suficiente como para ponerme en contacto con un número adecuado de entidades (en un corto periodo de tiempo) y recabar una información preliminar suficiente que me ayude a definir cuál esa necesidad.

Esta dificultad la subsané gracias a la colaboración de los alumnos de la asignatura de Antropología Aplicada, en la Licenciatura de Sociología. Ellos acudieron a las entidades, mientras yo acudía a hablar con la Responsable de la Unidad de Voluntariado, y juntos después analizamos la información obtenida que da lugar a la definición del objeto de la investigación.

Así, la demanda implícita de la Universidad de Salamanca conlleva conocer sí es posible implantar este nuevo modelo de voluntariado, y sí es así, ¿cómo se puede llevar a cabo?, ¿qué acciones se tienen que realizar desde la Universidad para que las ONG participen?. Mientras que desde las entidades, su demanda implícita se centra en la mejora de la comunicación con la Universidad, y el establecimiento de redes de colaboración estables de la colaboración, pero ¿colaboración respecto sobre qué?, ¿Qué es lo que necesitan las ONG de la Universidad?, y ¿qué es lo que puede ofrecer la Universidad a las ONG y las ONG a la Universidad?

Realizaremos por tanto una investigación aplicada, mediante la cual intentamos resolver una cuestión práctica: la implantación de un nuevo modelo de voluntariado entre la Universidad y las ONG. Para llevarlo a cabo parto de una hipótesis inicial: considero

que tanto la Universidad como algunas ONG quieren implantar este nuevo modelo de colaboración; que a través este, la USAL busca su participación activa en la realidad social, y a su vez que las ONG participen activamente en el mundo universitario. Así, mediante esta investigación se establecen una serie de objetivos:

- Analizar la relación actual entre las ONG de Salamanca y la USAL.
- Conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la Universidad.
- Conocer las acciones a realizar para la implantación real del nuevo Acuerdo de Colaboración.

Partiendo de estas ideas iniciales, a lo largo del mes de enero comienzo la preparación del trabajo de campo de la presente investigación: la selección de la muestra, la identificación de los instrumentos a utilizar, y la planificación de las actividades. Siempre a través de una metodología participativa, ya que esta investigación pretende ser el paso inicial de un proceso en busca de un efecto transformación, por lo que es imprescindible la implicación de los participantes.

En base a las características de la investigación, es necesario seleccionar la muestra: existe una población total de 62 ONG y Asociaciones que de un modo u otro tienen una vinculación con el SAS de la Universidad de Salamanca. Está claro, que con el tipo de metodología que se va a utilizar, el tiempo y los recursos humanos que se cuentan para la investigación, es imposible llegar a la totalidad de la población. Junto a ello, hay que recalcar que Unidad de Voluntariado del SAS tampoco cuenta con los recursos para dar cabida desde un primer momento a la participación de todas estas organizaciones.

Por todo ello, se establece una muestra seleccionada de una manera aleatoria de 16 organizaciones de diferentes temáticas, y tamaño a través de las cuales se pretende iniciar este proceso que posteriormente se puede ampliar a otras entidades interesadas. En cualquier caso, al realizar una selección de la muestra de una manera aleatoria, se ha intentado que hayan diferentes entidades que puedan ofrecer distintas perspectivas dentro de la situación que estamos trabajando: desde entidades grandes, con gran número de personal y dedicadas a varios colectivos a la vez, a entidades más pequeñas, de ámbitos de intervención distintos, y con relaciones diversas con la Universidad.

Es esencial tener en cuenta que a pesar de realizar un análisis más exhaustivo con la muestra seleccionada, la metodología utilizada hace inevitable mantener de una forma u otros pequeños contacto otras entidades del total de la población. Habrá entidades que, su interés por la Universidad o por la firma del Convenio sea menor, y haga que se alejen del proceso y de la investigación; al igual que este puede dar cabida a nuevos actores interesados. Siempre estamos hablando de un proceso de acción reflexión, dentro de la Antropología Aplicada, y como tal, no podemos olvidar que es flexible y cambiante.

En cualquier caso, la recogida de los datos, se irá realizando en tres etapas, que se superponen las unas a otras: el contacto inicial, la observación participante, y el participante completo. En todas ellas, se pretende utilizar técnicas de observación; entrevistas semi-estructuradas y grupos focales, los cuales posteriormente se analizarán a través de la presente etnográfica. Así se puede resumir el diseño de la investigación, en la siguiente tabla:

<p style="text-align: center;"><b>Objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Analizar la relación actual entre las ONG de Salamanca y la USAL.</li> <li>-Conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la Universidad.</li> <li>-Conocer las acciones a realizar para la implantación real del nuevo Acuerdo de Colaboración.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Preguntas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Qué acciones se tienen que realizar desde la Universidad para que las ONG participen?</li> <li>-¿Qué es lo que realmente necesitan las ONG de la Universidad?</li> <li>-¿Qué es lo que puede ofrecer la Universidad a las ONG, y las ONG a la Universidad?</li> <li>-¿Es posible implantar este nuevo modelo de voluntariado, ¿cómo se puede llevar a cabo?</li> </ul>	<p><b>Estrategia de Investigación: Investigación Acción Participativa.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Técnicas de Observación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Observación Participante, Participante Completo.</li> <li>-Entrevistas informales.</li> <li>-Entrevistas Semi-estructuradas</li> <li>-Grupos Focales.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Técnicas de Análisis.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuaderno de Campo.</li> <li>-Etnografía.</li> </ul>	

*VI. Diseño de la Investigación.*

Una vez que ya está identificada la muestra con la que voy a trabajar y los instrumentos que voy aplicar, se requiere tener una información básica de cada una de las organizaciones, para a partir de ella, identificar cómo es su relación con la Universidad, y cuáles son sus necesidades. Nada que ver unas organizaciones con otras, su forma de trabajo, el colectivo con el que trabajan, o el personal laboral y voluntario con el que cuentan van a influir en la manera de relacionarse con la Universidad de Salamanca y también en su visión del Acuerdo de Colaboración. Por ello, expongo a continuación, tablas-resúmenes de cada una de las organizaciones.

<b><u>ACCEM.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	-Es una ONG sin ánimo de lucro que proporciona atención y acogida a refugiados e inmigrantes en España
	<b>Donde están</b>	C/ La Fresa, 6. <a href="http://www.accem.es">www.accem.es</a> ; <a href="mailto:salamanca@accem.es">salamanca@accem.es</a> Tl: 923124567 <u>Persona de Contacto</u> : Inmaculada.
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>El Objetivo principal de ACCEM es la mejora de las condiciones de vida de las personas refugiadas e inmigrantes que residen en España. Para ello, llevan a cabo una serie de actividades que estructuran en <u>cinco grandes áreas</u>:</p> <p>-Atención Directa: Donde se incluye atención jurídica, social, psicológica, mediación intercultural, programas de retorno, reagrupación, y servicio de traducción.</p> <p>-Acogida: Principalmente a través del Servicio de Acogida Temporal (CATI), gestionado a través de la residencia que tienen en su sede; acogida y acompañamiento a mujeres inmigrantes; y programas de atención humanitaria a Inmigrantes (PAHI)</p> <p>-Formación: En donde se destaca la formación interna a los profesionales y voluntarios.</p> <p>-Inserción Socio-laboral.</p> <p>-Participación y Movilización Social: todo lo relacionado con la sensibilización, la participación ciudadana, y la promoción del voluntariado.</p>
	<b>Contacto.</b>	No existe ningún contacto previo con Inmaculada antes de llevar a cabo el trabajo de campo, pero sí que lo hay con Vanesa, una trabajadora de ACCEM, a través de las Reuniones de Salamanca Latina

*VII. Información Básica de ACCEM*

<b><u>ASECAL.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Es una asociación sin ánimo de lucro de carácter social. Su misión es prevenir, asesorar y dar respuesta a los problemas derivados de la situación social o riesgo de exclusión social y fomentar la dinamización y participación social en el territorio nacional.</p> <p>-Trabajan con diferentes colectivos: infancia, juventud, discapacidad, mujer, voluntariado, desempleados, familia, inmigrantes, mayores, minorías, reclusos y exreclusos.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/Rio Coca, 13. <a href="http://www.asecal.org">www.asecal.org</a>; <a href="mailto:auxi@asecal.org">auxi@asecal.org</a></p> <p>Tel. 923240829. <u>Persona de Contacto</u>: María Auxiliadora.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Dentro de todos <u>los programas</u> que lleva a cabo ASECAL, entre sus actividades en Salamanca, se pueden destacar las siguientes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinadas a Menores. Centro de cumplimiento de medidas judiciales para menores, hogares de socialización para menores con problemas, programas de acompañamiento, tratamiento psicológico a la infancia maltratada.</li> <li>- Destinadas a Jóvenes. Campamentos y actividades de tiempo libre; es un centro de información juvenil; Escuela de Animación de Ocio y Tiempo Libre</li> <li>- Destinadas a Desempleados. Trabajo de herramientas y búsqueda activa de empleo, curso del Plan FOD-Monitor Sociocultural</li> <li>- Destinados a mujeres: trabajo de habilidades para el desarrollo personal.</li> </ul>
	<b>Contacto.</b>	<p>Contacto previo por parte de Mónica, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología</p>

*VIII. Información Básica de ASECAL.*

<b><u>APUCYL</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>APUCYL es una asociación de enfermos y trasplantados pulmonares de Castilla y León.</p> <p>Se creó en el año 2006, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los enfermos y ofrecer atención a los afectados y a sus familias.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Casa de Asociaciones. C/La Bañeza, 7 <a href="http://www.apucyl.org">www.apucyl.org</a>, <a href="mailto:apucyl@hotmail.com">apucyl@hotmail.com</a></p> <p><u>Persona de Contacto:</u> María Dolores.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>En busca de mejorar la calidad de vida de los enfermos pulmonares y sus familiares, desde APUCYL, se llevan a cabo una serie de actividades, entre las cuales destacamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención a enfermos y familiares: apoyo psicosocial, programa terapeuta de osteopatía continua, asesoría legal, fiscal y jurídica, acompañamiento.</li> <li>-Taller de Informática Inicial.</li> <li>-Taller de cuerpo, respiración, relajación y coordinación del cuerpo.</li> <li>-Terapia de rehabilitación, respiración y nutrición.</li> <li>-Campañas Informativas, sensibilización, captación de donantes, fomento de investigación, y actividades de difusión.</li> <li>-Taller de Actividades Manuales con Personas con Discapacidad.</li> <li>-Taller de Ejercicio Físico.</li> </ul>
	<b>Contacto</b>	<p>Existe un primer contacto a través de Patricia, alumna de Antropología Aplicada de la Licenciatura de Sociología.</p>

*IX. Información Básica de APUCYL.*

<b><u>CARITAS SALAMANCA.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	<p>Caritas Salamanca es la organización de la Iglesia que busca dar respuesta a las personas que sufren situaciones de pobreza y exclusión social.</p> <p>Como institución pretende participar en la construcción de un mundo más justo.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/ Monroy, 2. <a href="http://www.caritasalamanca.org">www.caritasalamanca.org</a>,  <a href="mailto:voluntariado@caritasalamanca.org">voluntariado@caritasalamanca.org</a></p> <p>Tel: 923269698 <u>Persona de Contacto</u>: Rosa.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>En busca de dar respuesta a las personas que sufren una situación de pobreza y exclusión social, Caritas gestiona una serie de programas, en los que se incluyen a su vez proyectos y actividades.</p> <p>Para resumir sus acciones, las dividimos en las principales áreas de actuación:</p> <p>-<u>Área de Animación Comunitaria</u>. A través del cual trabajan con adultos, infancia, juventud e inmigrantes.</p> <p>-<u>Área de Inclusión Social</u>. Con el que trabajan con reclusos y ex-reclusos, personas sin hogar, enfermos con VIH-Sida, y drogodependencias.</p> <p>-<u>Área de Desarrollo Institucional</u>; que incluye actividades de asesoría jurídica, formación, voluntariado y comunicación.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>No existe ningún contacto previo con Rosa Hernández antes de la investigación, aunque sí lo hay con Belén, una trabajadora de Caritas que acude a las reuniones de la UT Salamanca.</p> <p>Durante la investigación se ha realizado un primer contacto con Caritas. Aceptaron a participar, pero carecen de tiempo para ello por lo que finalmente no hemos podido contar con su colaboración.</p>

*X. Información Básica de Caritas Salamanca.*

<b><u>FUNDACIÓN ADSIS.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	<p>La Fundación Adsis es una organización no gubernamental, promovida por el movimiento de comunidades Adsis, que desde 1996 trabaja para la promoción integral de personas y grupos empobrecidos, especialmente jóvenes.</p> <p>Tienen como objetivo acompañar, orientar y facilitar itinerarios de incorporación al mercado de trabajo, para lo que cuentan con un Centro de Formación, Orientación y Empleo.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/ Serranos, 31. <a href="http://www.fundacionadsis.org">www.fundacionadsis.org</a>  <a href="mailto:muski.braco@fundacionadsis.org">muski.braco@fundacionadsis.org</a></p> <p>Tel: 923219602 <u>Persona de Contacto</u>: Musky.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>En busca de la promoción integral de los jóvenes, realizan las siguientes actividades:</p> <p><u>-Promoción de Formación</u>: En donde se inserta el programa de cualificación profesional inicial, los cursos del plan FIP (Formación para la Inserción Profesional) y el taller de nuevas tecnologías.</p> <p><u>-Programas de Inserción e Intermediación Laboral</u>, que incluye la orientación profesional para el empleo y el autoempleo (OPEA), y el apoyo escolar y preparación para el acceso al grado medio.</p> <p><u>-Otras actividades</u>, como animación ocio y tiempo libre, taller de refuerzo de lengua para personas inmigrantes, apoyo a privados de libertad, voluntariado, jóvenes por la cooperación y el comercio justo.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>El primer contacto lo realiza Rocío Quintana Pozo, alumna de Máster de Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo Comunitario.</p>

*XI. Información Básica de la Fundación ADSIS.*

<b><u>CRUZ ROJA SALAMANCA.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	<p>Cruz Roja Española es una Organización No Gubernamental que llega a España en 1864.</p> <p>Su identidad como institución se basa en los principios que se definieron y se aprobaron en la XX Conferencia Internacional de Cruz Roja en 1965: <u>la humanidad, la imparcialidad, la neutralidad, la independencia, el carácter voluntario, la unidad y la universalidad.</u></p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/Cruz Roja, 1. <a href="http://www.cruzroja.es/salamanca">www.cruzroja.es/salamanca</a>; <a href="mailto:emiliojmacias@cruzroja.es">emiliojmacias@cruzroja.es</a></p> <p>Tel: 923221032</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Emilio.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Cruz Roja Salamanca lleva a cabo más de 70 proyectos dirigidos a las personas se encuentran en una situación de vulnerabilidad en Salamanca, a través de los diferentes planes de actuación.</p> <p>Cruz Roja Salamanca realiza acciones en 10 áreas: Intervención Social; empleo; salud; voluntariado; formación; juventud; medioambiente; socorro y emergencias; cooperación internacional y desarrollo local</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>Intento de Contacto por parte de Pilar, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología.</p>

*XII. Información Básica de Cruz Roja Salamanca.*

<b><u>FEAFES- AFEMC</u></b>	<b>Quienes Son</b>	<p>-La Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla y León es una entidad sin ánimo de lucro formada por 11 asociaciones.</p> <p>-Su misión es mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental, y sus familias, la defensa de sus derechos.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Calle Castroverde, 22-26, Bajo <a href="http://www.feafescyl.org">www.feafescyl.org</a>  <a href="mailto:salamanca@feafescyl.org">salamanca@feafescyl.org</a></p> <p>Tel. 923190150</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Rosa.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Las Acciones que ejecutan hay que dividir las en función si se realizan desde la propia Federación, o desde la Asociación.</p> <p>Desde la Federación: servicios de asesoramiento, promoción del voluntariado, integración laboral, formación y programas de sensibilización.</p> <p>Desde la Asociación de Salamanca: Servicios de información, de promoción de la autonomía personal, de apoyo a familias de apoyo a domicilio, voluntariado, centro ocupacional AFEMC (con 60 plazas), viviendas supervisadas, promoción de la salud y formación para el empleo.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>No ha existido ningún contacto previo con esta organización.</p>

*XII. Información Básica de FEAFES.*

<b><u>FUNDACIÓN AFIM.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Es una fundación privada, sin ánimo de lucro, de carácter benéfico asistencial puro, destinado al colectivo de personas con discapacidad física, psíquica, sensorial y enfermos mentales.</p> <p>-Se creó para la atención, ayuda y asistencia a personas con discapacidad con el fin de lograr su normalización, capacitación laboral e integración social.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Calle Camelias, 4, bajo. <a href="http://www.fundacionafim.org">www.fundacionafim.org</a>  <a href="mailto:afimsalamanca@fundacionafim.org">afimsalamanca@fundacionafim.org</a></p> <p>Tel. 923233277</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Mila.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>- Las actividades que llevan a cabo desde la Fundación AFIM son principalmente de orientación, formación, ocio y atención psicosocial para las personas con discapacidad, para lo cual se dividen a los usuarios en grupos en función de sus intereses y características. Entre las actividades que realizan, se puede destacar,</p> <p>-<u>Ocio:</u> salidas culturales, taller creativo, taller de cuenta historias.</p> <p>-<u>Formación e inserción laboral:</u> inglés, informática, uso de internet, bolsa de empleo</p> <p>-<u>Atención Psico-Social:</u> atención y orientación a las personas con discapacidad y sus familias, talleres de estimulación cognitiva, manejo de cuentas, educación para la salud, lectoescritura y elaboración de un periódico.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>Intento de Contacto por parte de Patricia, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología. No logró realizar ninguna entrevista con la entidad</p>

*XV. Información Básica de la Fundación AFIM.*

<b><u>FUNDACIÓN CAUCE.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>La Fundación Cauce es una entidad sin ánimo de lucro, que nace en 1996 en Valladolid, dedicándose principalmente a la cooperación al desarrollo.</p> <p>Poco a poco va ampliando su área temática de actuación, y hoy en día trabaja en las áreas de voluntariado, cooperación, integración, juventud y sensibilización.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/ Cuesta, 5 <a href="http://www.fundacioncauce.org">www.fundacioncauce.org</a>,  <a href="mailto:fcaucesalamanca@gmail.com">fcaucesalamanca@gmail.com</a></p> <p>Tel: 923262912 <u>Persona de Contacto</u>: María del Carmen.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Entre todas las actividades que llevan a cabo, destaco las que permiten la participación de personas voluntarias:</p> <p>-<u>Programa con Personas Mayores</u>: A través de acompañamiento en residencias, concretamente en las de Las Camilas, San Rafael, y la Santísima Trinidad; y también mediante un acompañamiento en los domicilio.</p> <p>-<u>Programa de Infancia y Juventud</u>: Ofrecen apoyo escolar en los centros cívicos. En esta área es importante destacar el Taller de Animación a la Lectura que realiza en el colegio público “José Herrero”. Además de ello, cooperan con el Centro de Acogida de Madres Solteras Ave María.</p> <p>-<u>Programa con Personas con Discapacidad</u>: Colaboran en centros de personas con discapacidad y asociaciones. Por ejemplo, ofrecen una atención en comedores al Centro de Autismo ARIADNA.</p> <p>-<u>Programa con Enfermos</u>: Efectúan un acompañamiento a pacientes y respiro familiar</p> <p>-<u>Inmigrantes</u>: Llevan a cabo un taller de informática y un taller de cocina inmigrante.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>El primer contacto lo realiza Rocío Quintana Pozo, alumna de Máster de Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo Comunitario.</p>

*XV. Información Básica de la Fundación Cauce.*

<b><u>DOWN SALAMANCA.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	<p>Es una entidad sin ánimo de lucro, que promueve la defensa de los derechos, la normalización e integración, el respeto a la diversidad y la calidad de vida de las personas con Síndrome de Down, así como cualquier otra persona en situación de riesgo y sus familias.</p> <p>Fue fundada en 1998, y desde el año 2000 pertenece a la Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down (FEISD), y la Federación de Síndrome de Down en Castilla y León.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/Francisco Gil, 11-13 <a href="http://www.downsalamanca.org">www.downsalamanca.org</a>;  <a href="mailto:downsalamanca@terra.es">downsalamanca@terra.es</a> Tel: 923187903 <u>Persona de Contacto:</u>                  Patricia</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Entre los servicios y actividades que llevan a cabo desde la Asociación, destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Atención a las familias</u>, que incluye información, apoyo y asesoramiento.</li> <li>-<u>Atención a las personas con Síndrome de Down</u>, que incluye; atención temprana a niños de 0 a 3 años; Logopedia y apoyo escolar a partir de los 3 años; Hipoterapia a partir de los 5 años; habilidades sociales y autonomía personas, ocio y tiempo libre</li> <li>-<u>Iniciación a la informática.</u></li> <li>-<u>Educación música</u>, a través de un convenio de colaboración con la Escuela de música Villamayor de Armuña, y Musicoterapia a través de la colaboración de la Escuela Municipal de Música y Danza</li> </ul>
	<b>Contacto.</b>	<p>No existe ningún contacto previo con esta institución.</p>

*XVI. Información Básica de Down Salamanca.*

<b><u>FUNDACIÓN TORMES.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Entidad Sin Ánimo de Lucro, preocupada por el medio ambiente.</p> <p>-Aparece en el año 2001.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/Doctor Piñuela,2, Es, Id, Entresuelo derecha</p> <p><a href="http://www.fundaciontormes-eb.org">www.fundaciontormes-eb.org</a>; <a href="mailto:contacta@fundaciontormes-eb.org">contacta@fundaciontormes-eb.org</a></p> <p>Tel. 923265953</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Rebeca</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Se dedican principalmente a <u>dos grandes áreas</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de desarrollo rural.</li> <li>- Programa Formativo en Educación Ambiental y Patrimonio Integral.</li> </ul> <p>Para ello, desde la organización realizan una serie de actividades, que podemos agrupar en tres áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La consultoría: Donde diseñan y desarrollan proyectos para la mejora de la calidad ambiental en entornos rurales y urbanos.</li> <li>- Publicaciones.</li> <li>- Actividades de Educación Ambiental y Patrimonio Integral, entre las que se encuentran: actividades deportivas, talleres, huerto ecológico, interpretaciones ambientales, veladas nocturnas e itinerarios. Todas ellas se en Centro de Iniciativas Ambientales (CIAM) en Almenara de Tormes (que pertenece a la Fundación Tormes). También hay que destacar otras actividades realizadas con voluntarios en pueblos donde hay proyectos de desarrollo rural</li> </ul>
	<b>Contacto.</b>	<p>Intento de Contacto por parte de Patricia, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología. No logró realizar ninguna entrevista con la entidad.</p>

*XVII. Información Básica de la Fundación Tormes.*

<b><u>INTERMON OXFARM.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>- Es una entidad sin ánimo de lucro que lucha con y para las poblaciones más desfavorecidas con el objetivo de erradicar la injusticia y la pobreza, para que todos los seres humanos puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de una vida digna.</p> <p>- Los valores en los que se basan son la justicia, la dignidad humana, la solidaridad y el compromiso.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Calle Ancha, 6 <a href="http://www.intermonoxfarm.org">www.intermonoxfarm.org</a>  <a href="mailto:csalamanca@intermonoxfarm.org">csalamanca@intermonoxfarm.org</a></p> <p>Tel. 923218047</p> <p>Persona de Contacto: Maite.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Intermon Oxfarm en España poseen 7 sedes, 40 comités y tiendas de comercio justo. Se dedican principalmente a proyectos de desarrollo, acción humanitaria, comercio justo y Campañas.</p> <p>En Salamanca tiene un Comité y una tienda, por lo que ellos se dedican a tareas de comercio justo y campañas.</p> <p>-Comercio Justo: Venta de productos de comercio justo mediante la tienda, a través de la cual apoyan a 113 productores de África, América Latina y Asia.</p> <p>-Campañas: Actualmente destaca la Campaña para la implantación de la Tasa Robin Hood.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>No ha existido contacto previo con la ONG para la investigación, pero sí a través de la UT de Salamanca.</p>

*XVIII. Información Básica de Intermon Oxfarm.*

<b><u>MANOS UNIDAS.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Es una Asociación de la Iglesia Católica en España para la ayuda, la promoción y el desarrollo del Tercer Mundo. A la vez, es una ONGD de voluntarios católica y seglar.</p> <p>-Según sus estatutos, su misión es la lucha contra el hambre, la deficiente nutrición, la miseria, la enfermedad, el subdesarrollo, y la falta de instrucción; así como trabajar para erradicar las causas que lo producen.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>C/Rector Lucena, 20 <a href="http://www.manosunidas.org">www.manosunidas.org</a>;  <a href="mailto:salamanca@manosunidas.org">salamanca@manosunidas.org</a></p> <p>Tel. 923261547</p> <p><u>Persona de Contacto</u>: Manolo.</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>Para llevar a cabo las acciones en busca de un mundo más justo, se dedican principalmente a:</p> <p>-Acciones de Educación para el Desarrollo, que a su vez implica: educación (a traves de la elaboración de materiales educativos y la formación a profesores), estudios y documentación, comunicación (ofreciendo una información alternativa sobre los problemas del sur) y la formación interna.</p> <p>-Proyectos. Principalmente los proyectos se realizan en el área de agricultura, educación, promoción social y sanidad. Desde Salamanca, como delegación se busca la financiación y de da a conocer las acciones realizadas.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>Existe un contacto previo gracias a Alfonso, alumno de Antropología Aplicada de Sociología.</p> <p>Hay que destacar que también existe contacto con la organización a través de la UT Salamanca y la Plataforma Salamanca Latina.</p>

*XIX. Información Básica de Manos Unidas.*

<b><u>SALAMANCA ACOGE.</u></b>	<b>Quienes Son</b>	Salamanca Acoge es una entidad sin ánimo de lucro, que constituye un elemento especializado para atender de manera integral a la población inmigrante, ofreciendo información, orientación, asesoramiento, y un acompañamiento integral a lo inmigrantes.
	<b>Donde están</b>	C/Ávila, 38 <a href="http://www.salamancaacoge.org">www.salamancaacoge.org</a> ; <a href="mailto:salamanca.acoge@redacoge.org">salamanca.acoge@redacoge.org</a>  Tel. 923019031 <u>Persona de Contacto:</u> Lucia
	<b>¿A qué se dedican?</b>	En busca de acoger de una manera integral a la población inmigrante, desde Salamanca Acoge, llevan a cabo una serie de actividades, entre las que destacan:  -Primera Acogida: información, orientación y asesoramiento social.  -Asesoramiento Jurídico.  -Inserción Laboral: Itinerarios de inserción, mediación laboral y bolsa de empleo.  -Actividades de formación para adultos: castellano, habilidades sociales, formación ocupacional.  -Actividades de formación para menores: acciones de interculturalidad y escuela de verano.  -Acceso a la vivienda, con un apoyo de alojamiento y un piso de alojamiento temporal.  -Grupo de Mujeres.  -Sensibilización para la participación social.  -Acogida y formación del voluntariado social.
	<b>Contacto.</b>	Existe un contacto previo gracias a Alfonso, alumno de Antropología Aplicada de Sociología.  Hay que destacar que también existe contacto con la organización a través de la Plataforma Salamanca Latina.

*XX. Información Básica de Salamanca Acoge.*

<b><u>TAS.</u></b>	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Entidad Sin Ánimo de Lucro dedicada a la prevención, orientación, formación e inserción de colectivos en desventaja social.</p> <p>-Su misión es contribuir al bienestar y la mejora de la calidad de vida digna de la comunidad.</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Calle Jesús Aramberri, 75. <a href="http://www.tas.org.es">www.tas.org.es</a>; <a href="mailto:asocaciontas@tas.org.es">asocaciontas@tas.org.es</a></p> <p>Tel. 923188478</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Carmen</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>La Asociación TAS lleva a cabo su trabajo en cuatro áreas:</p> <p>-Acción Socio-comunitaria: mediante el trabajo de calle. A través de ello trabajan principalmente con la infancia y la juventud.</p> <p>-Formación y Orientación Socio-laboral: mediante asesoramiento laboral, y formación socio-laboral en carpintería.</p> <p>-Programa de Apoyo al Empleo: Principalmente mediante el Programa Incorpora de Inserción Laboral (con apoyo de la Caixa), y el Programa PIN-TAS, que es una empresa promovida por el TAS que busca la inserción socio-laboral de los jóvenes.</p> <p>-Sensibilización: para favorecer la inserción socio-laboral de colectivos en desventaja.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>Contacto por parte de Patricia, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología.</p> <p>Existe un contacto previo a través de la UT Salamanca.</p>

*XXI. Información Básica de TAS.*

<b>YMCA.</b> Young Men' Christian Association	<b>Quiénes Son</b>	<p>-Movimiento Internacional surgido en Londres en 1844.</p> <p>-Objetivos: El entendimiento entre los pueblos y la contribución a una sociedad basa en la justicia, la paz, el desarrollo integral y armónico en el ser humano.</p> <p>-Llega a España en 1980. Trabaja en los barrios periféricos de Madrid, con el objetivo de desarrollar la infancia y la juventud.</p> <p>-Actualmente cuenta con 16 centros en toda España</p>
	<b>Donde están</b>	<p>Calle Bolívar, 33. <a href="http://www.ycma.org.es">www.ycma.org.es</a> , <a href="mailto:salamanca@ymca.es">salamanca@ymca.es</a></p> <p>Tel. 923244262</p> <p><u>Persona de Contacto:</u> Gonzalo</p>
	<b>¿A qué se dedican?</b>	<p>-Misión: Trabajo con la Infancia y Juventud, con el objetivo del desarrollo integral de la persona. <u>Principalmente se dedican a:</u></p> <p>-Programas para la Infancia y Juventud. Ludoteca, animación a la lectura, apoyo escolar, campamentos urbanos, escuelas de padres talleres.</p> <p>-Programas de Apoyo a Colectivos en Desventaja. Principalmente personas mayores e inmigrantes (clases de español)</p> <p>-Formación de Escuelas de Tiempo Libre: YMCA es una escuela homologada.</p> <p>-Programas y Proyectos internacionales.</p>
	<b>Contacto.</b>	<p>Intento de Contacto por parte de Patricia, alumna de la asignatura de Antropología Aplicada de Sociología. No logró realizar ninguna entrevista con la entidad.</p>

*XXII. Información Básica de YMCA.*

## **2. El Primer Contacto.**

Es cierto, el primer contacto es una de las fases más difíciles y vinculantes dentro de la una investigación de estas características. La forma en la que te presentes y la forma en la que desde las instituciones te vean va a determinar la relación y la participación de las mismas en todo el proceso.

Resulta complicado llegar a un lugar, explicar qué es lo que quieres hacer y esperar que las organizaciones se impliquen: ¿cómo se van a implicar sí no saben exactamente quiénes, qué quieres y en qué les va a beneficiar a ellos?

Es importante exponer la situación en la que me encuentro, mi papel es de investigadora-facilitadora-mediadora entre las ONG y la Universidad, formando parte a su vez de ambos grupos (Fundación Allegro<sup>3</sup> y Plataforma de Voluntariado de la USAL<sup>4</sup>), algo que me va a ser muy útil en este primer contacto y a lo largo de toda la investigación.

Llegar a las instituciones no es siempre fácil, la cantidad de situaciones a las que se tienen que enfrentarse, la carencia de tiempo y recursos para hacerlo, hace que en muchas ocasiones no puedan ofrecer la respuesta que se espera de ellas; y aunque no sea nuestra intención, muchas veces las malinterpretamos. Al iniciar una investigación de estas características, la ilusión, las ganas de que salga bien y que la gente se involucre, puede hacernos pensar, que lo que estamos haciendo es lo más importante; y sí cuando intentamos comunicarnos con las instituciones, no nos contestan, o no nos dedican el tiempo que consideramos necesario, se puede tender a considerar que la culpa es de ellos, que no lo conocen, que no se dan cuenta de los beneficios que les puede traer. En definitiva, entra en juego nuestro ego.

---

<sup>3</sup> La Fundación Allegro es una entidad sin ánimo de lucro dedicada a la cooperación para el desarrollo con sede en Salamanca..

<sup>4</sup> La Plataforma del Voluntariado de la USAL es una Asociación destinada a la promoción del voluntariado dentro de la USAL. Para distinguirlo de la Unidad de Voluntariado podemos decir que esta es una organización vinculada a la USAL pero independiente a ella, ya a través de la misma se pueden gestionar aspectos como los seguros de voluntariado.

En este primer contacto, y a lo largo de toda la investigación, me ha ocurrido en alguna ocasión, que la persona con la que me había citado para explicarle el proceso que se iba a iniciar no estaba, o no me podía atender, incluso que acciones que ellos mismos proponen, no las llevan a cabo. Realmente resulta muy complicado y frustrante que las personas se involucren, que crean en el proceso que se pretende iniciar, que dediquen un tiempo que podrían invertirlo en otras cosas (igual o más importantes que esta); y esto es algo que se observa claramente en los meses que se he empleado, y en los resultados que he obtenido. Efectivamente, las acciones serían mucho más rápidas, si la población estuviera desde el principio involucrada en ellas, pero eso es un trabajo del investigador y una decisión de los participantes, y, ¿cómo lograrlo? Tal y como recoge Burín, Karl y Levin (1996), para lograr que una serie de individuos, o como en este caso instituciones, trabajen juntos de una manera participativa y eficaz, lo primero es que todas trabajen en busca de un objetivo común. Y he aquí, una de las cuestiones que más me preocupan, porque “los grupos que han sido formados a partir de la iniciativa de algún promotor (...) donde el agrupamiento es forzado, y los agentes externos mantienen el poder (...) hace que la moral caída y los integrantes se frustren” (Burín, Karl y Levin. 1996, 28)

Nos encontramos así, que en un primer momento parto de la necesidad de la Universidad de implantar un Acuerdo de Colaboración con las entidades, en base a la adaptación del nuevo sistema de educación superior. Ese no es un objetivo común, solamente el de uno de los actores, pero necesita de la colaboración de todos poderlo alcanzar. En base a esto, será preciso también conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la Universidad, para que, en base a las necesidades de todos los actores involucrados, se establezca un objetivo común que permita la implantación y ejecución real del Acuerdo y una relación entre la Universidad y las entidades mucho más eficaz.

Para ello, lo primero es presentarnos, partir de la muestra seleccionada, y ante ella, conocer a las instituciones más de cerca y que las instituciones nos conozcan, ya que en función de características y las necesidades de las mismas, éstas tendrán que decidir si participan activamente en la investigación, o no lo hacen. Para tomar esta decisión, a lo largo de este primer contacto, se les irá explicando cuál es la finalidad de la

investigación, junto proceso que se pretende iniciar, en espera de un consentimiento verbal de su participación.

He tenido la suerte de poder hacer este primer contacto de tres maneras distintas, y observar con ello las diferencias presentes en las respuestas, en la actitud y en la dificultad de acceso.

En un primer momento, he contado con la colaboración de algunos de los alumnos de la asignatura de Antropología Aplicada de la Licenciatura de Sociología. Ellos se prestaron en realizar este primer contacto con las ONG, y a través de él, recoger una información básica sobre las mismas. Por otro lado, hay otras ONG a las que directamente me acerqué yo desde el principio; unas no me conocían, pero otras sí, ya que colaboro activamente en la Fundación Allegro, una entidad sin ánimo de lucro destinada al desarrollo, lo que hace que tenga que participar de forma continuada en reuniones como las de la UT Salamanca<sup>5</sup> o la Plataforma Salamanca Latina<sup>6</sup>. De esta manera, podemos diferenciar tres grandes formas de contactar con las instituciones: a través de alumnos en Antropología Aplicada; directamente presentarme como investigadora, o presentando la investigación a entidades que ya me conocían.

## **2.1 Aportaciones de la los Alumnos de Antropología Aplicada en el contacto inicial.**

El contacto inicial que realizaron los alumnos de la asignatura de Antropología Aplicada, ha sido muy enriquecedor. Ellos, han realizado un primer muestreo, de manera aleatoria con las instituciones, que permite identificar aquellas organizaciones que, desde su punto de vista, muestran ya desde el primer momento, cierta implicación con la investigación y con los objetivos que se buscaban a través de ellas. Un ejemplo claro de ello, son las aportaciones de Alfonso, quien realizó ese primer contacto con Salamanca Acoge, institución esencial para la realización del participante completo, tal

---

<sup>5</sup> La UT Salamanca es un grupo de Trabajo perteneciente a la Coordinadora de ONGD de Castilla y León.

<sup>6</sup> La Plataforma Salamanca Latina es un espacio en donde se reúnen entidades relacionadas con la inmigración, y Asociaciones de inmigrantes latinoamericanos con el objetivo de realizar actividades en busca de la visibilidad y la integración de este colectivo. La muestra más representativa en la Semana Salalamanca Latina que se celebra en Octubre.

y como explicaré a continuación, y Manos Unidas. Pero, no solo son importantes sus aportaciones por mostrar las instituciones que desde su punto de vista están más interesadas, sino por mostrar e interpretar las que no lo estaban.

Principalmente en este punto, quiero destacar las aportaciones de Patricia, y la frustración que comentaba, al no lograr entrevistarse con instituciones como YMCA, o la Fundación AFIM. No entendía el porqué y tendía a dejarlas de lado y buscar otras instituciones que pudieran estar más interesadas.

Tras este contacto inicial, que realizan los alumnos de Antropología, yo regreso a las instituciones, con la información que habían obtenido, para finalizar la fase del contacto y con el objetivo de conocer quiénes están realmente interesados en participar, y continuar el proceso. Al acudir YMCA, y a la Fundación AFIM, pude comprobar todo lo que nos influye ese primer contacto también a nosotros como investigadores, cómo tendemos a sentirnos atacados y a abandonar aquellos que no nos dan la respuesta que esperamos. YMCA, es una institución que me ha apoyado mucho a lo largo de todo el proceso, una de las más implicadas. Mostraban un gran interés en reunirse con Patricia, algo que no pudo hacerse por un problema de comunicación: ellos esperaban que Patricia concretara la cita, y ella esperaba que fueran los técnicos de YMCA los que la dijeran cuando podía ir. En el caso de la Fundación AFIM, la carencia de respuesta se debía a que la persona encargada del voluntariado estaba enferma, y por ello no se pudo tener este contacto.

Estos son solo un par de ejemplos que muestran la importancia de la bi-direccionalidad: no siempre son las instituciones las que no pueden o no quieren implicarse en la investigación, sino que en ocasiones son nuestras propias interpretaciones las que hacen que queden excluidas del proceso.

## **2.2 Primer contacto como investigadora.**

El contacto con aquellas instituciones que ya me conocían ha sido mucho más sencillo. Hay una gran diferencia entre la forma en la que me ven. Desde estas ONG y desde la Universidad me ven como una profesional más, no como una estudiante, por lo que ya tengo una relación de igual a igual con los Técnicos de Voluntariado.

Es importante destacar dos elementos esenciales: la confianza y el conocimiento de las circunstancias. Como una profesional más, las ONG confían en mí, lo noto especialmente con aquellos que más me conocen, como el técnico de Manos Unidas y coordinador de la UT Salamanca, Manolo, quien tras conocer el tipo de investigación que estamos haciendo, me propone incluso realizar grupos focales para tratar la relación con la Universidad en una de las reuniones de la UT; o Maite de Intermon Oxfarm quien me facilita mucho la obtención de información de su organización.

En cambio, aquellas instituciones que no me conocen, me ven como una estudiante más de la Universidad de Salamanca que acude en busca de ayuda para un trabajo. No parto de una relación de igualdad y tengo que demostrar a los técnicos que no me muevo solamente por unos intereses individuales, sino que mi implicación con la investigación es total. La dificultad de acceso es diferente en función de las experiencias previas de cada una de las instituciones, así, por ejemplo ASECAL, siempre ha estado muy pendiente de las acciones que podíamos llevar a cabo para mejorar las relaciones con la Universidad, y su participación ha sido muy importante en las actividades realizadas a lo largo de la investigación. En cambio, el primer contacto con ACCEM fue más complicado, mantenían una relación estudiante-técnico y por ello, la participación en la investigación fue menor.

Finalmente, es importante tener en cuenta que no todas las instituciones funcionan de la misma manera, no todas tienen la capacidad de participar en la investigación, incluso no todas tienen la necesidad de hacerlo. De este modo, Caritas, antes de iniciar la investigación, solicitó que explicara a los directivos cuál era la investigación y el objetivo de la misma. Las dificultades de acceso al personal y la carencia de tiempo han hecho que no sea posible finalizar esta primera fase con Caritas. Al igual que ocurre con otras entidades como la Fundación Cauce, o la Fundación Adsis, con las que no pude continuar la investigación, debido a problemas de tiempo.

Asimismo no todas las ONG consideran necesario dedicar tiempo y esfuerzo a la implantación de este nuevo modelo de voluntariado, incluso para algunos técnicos el convenio es un documento más que firman, pero que dudan que llegue a ejecutarse, como consecuencia a esto, aunque les parece que la investigación es una buena idea y reconocen la importancia de iniciar un proceso de estas características, prefieren no implicarse en el mismo hasta comprobar su utilidad. En muchas ocasiones, tal y como

me comentaban en este primer contacto en la Fundación AFIM (que han participado, pero decidieron no implicarse más activamente), han existido otros intentos por parte de la Universidad de mejorar la relación con las ONG, de acercarse y conocer realmente cuáles son sus necesidades y cómo se pueden solucionar, pero siempre han quedado en eso: simples intentos que no se han concretado en acciones.

De esta manera, podemos observar las consecuencias de las experiencias previas, intentos fallidos y colaboraciones de las ONG no recogidas por la Universidad, que provocan que las instituciones se cansen. Éstas perciben que siempre reciben alumnos en prácticas, ayudan a estudiantes a realizar sus trabajos, dedican tiempo y esfuerzo en colaborar, pero no se está visualizando este trabajo. Es totalmente unidireccional: la Universidad llama, pide ayuda, pero cuando las ONG llaman ¿A dónde pueden acudir?, ¿qué es lo que les pueden ofrecer la USAL?, ¿cómo pueden participar en la comunidad universitaria?

En este primer contacto se comienza a ver que existe un problema de base entre las ONG y la Universidad que dificulta llevar a cabo acciones conjuntas, y que provoca un sentimiento de malestar; es un monólogo por parte de la Universidad que hace que las ONG se conviertan en seres pasivos: en seres oprimidos, tal y como diría Paulo Freire. Toda esta situación, muestra la importancia de la reflexión y de la acción. La necesidad de conocer qué es lo que está pasando y qué es lo que están dispuestas a hacer todas las instituciones para mejorar su realidad.

### **3. Observación Participante y Participante Completo.**

Como hemos visto en la primera parte del trabajo, uno de los elementos que van a determinar la viabilidad de una investigación con metodologías participativas, es la implicación de todos los actores que forman parte de la misma; pero las personas no se van a implicar en la investigación hasta que no observen en primer lugar esa misma implicación por parte del investigador.

Además, en este caso, las experiencias previas, el malestar y la carencia de confianza en la posibilidad de mejorar la realidad, muestra la importancia de participar activamente en el proceso para conocer qué es lo que realmente está pasando, llegar al problema de base, y estudiar las posibilidades de mejora.

De este modo, la recogida de la información no se puede basar solamente en encuentros citados con los técnicos de las organizaciones, ya que a veces puede que no quede claro si lo que nos dicen es lo que realmente piensan o lo que creen que deben decirnos para ayudarnos en la investigación. Además tengo que tener en cuenta un elemento concreto: cuando acudo a las organizaciones, acudo con una vinculación con la Universidad, lo que puede dificultar la obtención de información sobre los aspectos a mejorar y esto es algo que se observa en la negación por parte de muchos de los técnicos a que se grave las entrevistas que tengo con ellos. Siempre preguntan para qué se va a usar, quién va a tener esa información; y a veces parece que tengan miedo de que lo que puedan decir, les vaya a perjudicar como organización ante la Universidad.

Así, la observación participante resulta esencial para la creación de una relación de confianza, para demostrar a las organizaciones que lo que busco es la mejora mutua y para que ellos se den cuenta que todos nos tenemos que implicar, incluida yo, que voy a ser la primera en hacerlo. Por tanto, es esencial tanto para obtener una información fiable como para asegurar la implicación de las instituciones la observación participante, pero ¿cómo puedo dar este paso?

Con las organizaciones que ya me conocen no habría ningún problema ya existe esa relación de confianza que permite asegurar que la información sea fiable, y para realizar una observación participante solo tengo que ofrecerme a ello. Pero es importante antes de dar cualquier paso, que planifique y decida qué es lo que tengo y lo que puedo observar. No puedo comprometerme a cosas que no voy a poder hacer debido a la carencia de tiempo y además tengo que asegurarme que la observación participante no se desvíe de los objetivos iniciales de la investigación.

Está claro que no estoy realizando un diagnóstico interno de cada una de las organizaciones, por lo que es preferible que participe en actividades comunes con las instituciones, y además que estas tengan relación con el voluntariado, pero ¿cuáles? Sinceramente en un primer momento no tengo respuesta. Por ello comienzo a utilizar los encuentros tanto con Begoña como con algunas de las organizaciones para empezar a identificar qué es lo que tengo que observar y en qué puedo participar para dar el paso de la observación participante al participante completo.

A raíz de ello, Begoña me invita a asistir a las reuniones de la Red de Voluntariado Social de Salamanca. Comienzo así la Observación Participante que también me llevará a asistir a otros encuentros como la Reunión que tuvo el candidato del PP a la Alcaldía con las ONGD (gracias a la UT de Salamanca), las Jornadas de Voluntario en la Universidad dentro del Proyecto UniversiTour que organiza la Delegación de Estudiantes, o incluso a la Asamblea de la Plataforma de Voluntariado de la Universidad de Salamanca.

Todas estas actividades, me ofrecen información importante acerca de las necesidades reales, los mecanismos que existen para articular este nuevo modelo de voluntariado, y muestran mi implicación en la investigación.

### **3.1 Reunión con el Candidato del PP a la Alcaldía con las ONGD.**

Tuve la oportunidad de asistir a la reunión que mantuvo el Candidato del PP, Alfonso Fernández Mañueco con las ONGD, el día 15 de marzo. En este encuentro observe dos puntos importantes que creo que hay que recoger en relación al voluntariado y a la implicación de en la investigación.

Por un lado, salió el tema de la importancia del voluntario. Los políticos comentaron que eran conscientes de que desde las Organizaciones necesitaban voluntarios y que iban a intentar gestionar ese voluntariado desde el Ayuntamiento, pero tras el encuentro, tuve conversaciones informales con algunas de las ONGD, y me explicaron algo que ya decían desde YMCA: ellos no necesitan voluntarios, los tienen. La principal necesidad que tienen desde las organizaciones es poder contratar y mantener profesionales para ejecutar sus programas y proyectos. Son conscientes que el voluntario no puede ejecutar tareas de un profesional contratado y que sin financiación habrá muchos proyectos que no podrán realizar.

Por otro lado, ante la postura de intentar gestionar el voluntariado desde el Ayuntamiento, Manolo, el técnico de Naciones Unidas, comentó que ya estaban buscando la forma de aplicar un nuevo modelo de voluntariado y mejorar el que ya existía a través de una investigación que se estaba llevando a cabo desde la Universidad de Salamanca. Ante ello, me pasó la palabra para que pudiera explicar en qué consistía la investigación y qué es lo que queremos lograr con ella.

Estos dos datos permiten mostrar, que los ONG que están participando en la investigación comienzan a sentirlo como algo propio, poco a poco, tras las entrevistas que estoy realizando con las organizaciones estoy logrando que comiencen a ver la investigación como algo que ellos mismos están haciendo, que les pertenece. Un hecho tremendamente positivo para su implicación y que como investigadora me ilusiona.

Junto a ello, es importante destacar que el objetivo de la investigación, no es la necesidad prioritaria de muchas organizaciones. Muchas poseen los voluntarios que necesitan, incluso algunas no podrían recibir a más personal voluntario o de prácticas; las ONG tiene una necesidad más importante en este momento: los recortes y la crisis económica ha provocado que sobretodo las instituciones más pequeñas tengan problemas para financiarse, para tener personal contratado y debido a ello no puedan mantener algunos programas.



XXIII. Cartel UniversiTour

De esta manera, podemos decir, que a pesar de que a muchas instituciones les parece una buena idea, que defienden la investigación, las experiencias previas y las necesidades prioritarias, hacen que algunas no quieran o no puedan participar en la misma: al fin y al cabo, no se está respondiendo con ello a un problema principal de las ONG, sino a una prioridad de la USAL.

### **3.2 Jornadas de Voluntariado en la Universidad a través del UniversiTour.**

Las Jornadas de Voluntariado, están dentro de un proyecto más amplio llamado UniversiTour, que pretende llegar a diferentes Universidades Públicas Española a lo largo del año 2011, con el objetivo de acercar a los universitarios la realidad del voluntariado, analizando la situación en España y recibiendo una formación básica sobre mismo. Estas Jornadas tienen una inscripción gratuita y ofrecen 2 créditos de libre elección para aquellos que asistan un 85%

Se realizan el día 4 de mayo. Están organizadas por el Consejo de Delegaciones de Estudiantes de la USAL, y promovidas por entidades como la Fundación

Cibervoluntarios, la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de las Universidades Públicas (CREUP) y la Plataforma de Voluntariado de España (PVE).

En estas Jornadas es sumamente importante, analizar su organización, y las percepciones tanto del Consejo de Delegaciones como de las propias organizaciones, porque son una muestra clara la realidad de esta institución, y los problemas de base que dificultan la implantación de este nuevo modelo.

A lo largo de los encuentros con las diferentes ONG participantes, me van comentando<sup>7</sup>, su visión de las relaciones con la USAL. Sienten que no existe una relación de igualdad, que no se les tiene en cuenta. Simplemente les llaman cuando los necesitan, tal y como se les llamó para implantar este nuevo modelo de voluntariado a principios de curso, o cuando en diciembre les llamaron los departamentos para que tuvieran alumnos en prácticas. La relación es complicada, porque desde la USAL saben a quién tienen que llamar para que las ONG les ayuden, pero desde las ONG (si sus miembro no tiene alguna vinculación con la USAL) no saben con quién tienen que comunicarse si necesitan algo, qué se les puede ofrecer o como solicitarlo. De esta manera existe una relación en la que la USAL es la entidad activa, y las ONG son una entidad pasiva, situada en un nivel inferior, lo que impide una buena comunicación y provoca numerosos problemas.

Por esta situación, y junto a otras demandas de las ONG (como la difusión de sus actividades), le comento a Begoña, el día 14 de abril, la necesidad de realizar una acción conjunta, empezar a trabajar en base a una igualdad real, a unas necesidades sentidas y en busca de un objetivo común, ¿sería posible decidir y realizar juntos una acción común de cara al próximo curso?

---

<sup>7</sup> Se analizará de forma detallada toda la información obtenida el aparatado de Datos clave obtenidos.

Ante ello, Begoña me comenta que desde el Consejo de Delegaciones van a realizar el día 4 de mayo unas Jornadas de Voluntariado. La acaban de avisar solicitándola que llame a todas las ONG de Salamanca para pedirles su participación que consistirá en informar de su entidad y sus actividades a través de stands



*XIV. Algunas de las ONG Participantes en el UniveriTour*  
durante todo el día; y me plantea la posibilidad de utilizar esta actividad como esa acción conjunta para difundir acciones.

Esta es la muestra más clara del funcionamiento real de la USAL. No salgo de mi asombro, al ver que el Consejo de Delegaciones va a realizar unas Jornadas de Voluntariado, y no ha tenido en cuenta a las instituciones salamantinas que reciben voluntarios. ¿Realmente creen que van a participar avisándolas con tan poco tiempo de antelación? Además las decisiones se toman desde arriba, ¿el Consejo de Delegaciones puede conocer tan bien la realidad del voluntariado de Salamanca como para hacer unas jornadas sin participación de las ONG desde el principio?

En cualquier caso, la actividad ya está montada, lo que me permite observar el funcionamiento de la misma, ver de las 62 ONG vinculadas a la USAL cuantas van a participar, hablar con el Consejo de Delegaciones y conocer más a fondo el origen de estas Jornadas. Según los datos facilitados por los organizadores de las Jornadas, han participado 23 organizaciones que tienen voluntarios en Salamanca. En general, parece que la actividad salió bastante bien, asistieron más de 200 estudiantes, aunque su inscripción en las jornadas seguramente está más influenciados por los créditos concedidos sin tener que pagar matrícula que por el voluntariado en sí.

Respecto a las entidades participantes, pude preguntarlas a la mayoría sobre qué tal iba las Jornadas. Muchas decían que iba bastante bien, que habían repartido mucha información. Algunos voluntarios de Intermon Oxfarm hablaba de la importancia de organizar actividades de difusión como esta para la comunidad universitaria, incluso me preguntaron si iban a existir encuentros parecidos; pero otras como el Comité AntiSida

de Salamanca, a pesar de su participación, decidieron estar solamente por la mañana por problemas de personal y comentaron las dificultades para relacionarse con la USAL.

Respecto a las razones de no participar, ONG como Salamanca Acoge, o Down Salamanca, me comentaban que les habían avisado con muy poca antelación, que carecían de tiempo para preparar las cosas e incluso que no sabían exactamente el material que había que llevar, y qué es lo que se esperaba de ellos en la actividad. Creo que sería muy interesante realizar una evaluación de las Jornadas, para conocer la eficacia de las mismas, y las impresiones de los participantes.

Durante las Jornadas, he tenido la oportunidad de acercarme a la organización para conocer un poco más de cerca cómo han preparado la actividad y cuál es su valoración. Desde el Consejo de Delegaciones, comentan que esta es una propuesta que salió en CREUP, y que son ellos, los que se han esforzado para poder traer el Universitour a la Universidad de Salamanca. Durante toda la conversación me repetían esa misma idea: que sin ellos, estas Jornadas no se habrían realizado; que han colaborado con otros servicios como el SAS, y que siempre pueden contar con su colaboración, pero son ellos lo que han logrado con mucho esfuerzo que las Jornadas de Voluntariado salgan adelante.

Tras esta experiencia, saco dos grandes conclusiones respecto al funcionamiento de las actividades dentro de la Universidad de Salamanca, que influye mucho en la implantación de un nuevo modelo de voluntariado. En primer lugar, que ha sido el Consejo de Delegaciones, el que ha creado el proyecto, lo ha presentado, lo ha organizado, para posteriormente pedir la participación de las ONG; manteniéndose así el enfoque arriba-abajo.

En segundo lugar, las grandes diferencias existentes entre todos los organismos dentro de la Universidad. Para los participantes es simplemente la USAL la que está organizando una actividad, pero en realidad es no es la USAL en su conjunto, sino el Consejo de Delegaciones, en colaboración con otros organismos de la Universidad como el Servicio de Asuntos Sociales.

Se observa con ello un continuo aislamiento entre oficinas, servicios, y departamento. Da la impresión que cada uno hace lo suyo, sin saber exactamente lo que hacen los demás, lo que dificulta enormemente el trabajo de otras organizaciones que se tienen

que comunicar con la USAL, pero no saben exactamente quién es quién, y a quién tiene que solicitar determinadas cosas.

### **3.3 Asamblea de la Plataforma de Voluntariado Social de la Universidad de Salamanca.**

El día 28 de Abril tiene lugar la Asamblea General de la Plataforma de Voluntariado Social de la Universidad de Salamanca, asociación independiente con una vinculación a la USAL. En esta Asamblea se pretende revisar las actividades que se han realizado en el último año y estudiar nuevas propuestas de cara al próximo curso.

Dado que uno de los objetivos de investigación es conocer las acciones que hay que llevar a cabo para implantar la formación participativa como un nuevo modelo de voluntariado, Begoña me invita a asistir para proponer acciones. Este es un ejemplo, que en mi relación con la Universidad ya pasa a ser Participante Completo.

Es cierto que pasar de la Observación Participante al ser Participante Completo, resulta complicado; realmente tanto en el caso de la Universidad como en el de las Reuniones de Voluntariado Social de Salamanca, en un primer momento no sabía exactamente qué hacer para pasar a ser Participante Completo, pero a su vez comprendía que este paso es esencial para que los participantes de la investigación me vieran como una facilitadora de un proceso propio, y no como un agente externo, que está trabajando en algo ajeno a ellos. No he sido yo la que he decidido en qué participar, o cuándo hacerlo, sino que tras mostrar mi interés en la investigación y en la realidad de las instituciones, han sido los participantes los que han decidido cuándo y en qué quieren que les ayude como facilitadora. Cuando uno lo logra, pasa a ser un miembro más equipo de trabajo existente, mostrando así que realmente se interesa por el día a día de los trabajadores y de las organizaciones, por sus carencias, dificultades y sus puntos fuertes.

Por tanto, acudo a la Asamblea General, como una socia más que tiene capacidad para proponer acciones conjuntas. La idea de que me soliciten propuestas de actuación en base a la información obtenida a lo largo de la investigación, me alegra mucho porque demuestra que desde la Unidad de Voluntariado, y desde el SAS se dan cuenta que esa información es relevante, y que el proceso que se está comenzando a llevar a cabo puede ofrecer y mejorar mucho las actuaciones de la Universidad de Salamanca en relación con el voluntariado y las ONG.

Como conclusiones de la Asamblea, hay que destacar que por un lado la Plataforma de Voluntariado de la Universidad de Salamanca tiene un presupuesto muy reducido, pero a pesar de ello quieren elaborar alguna actividad, en relación al voluntariado.

A lo largo de la investigación, he tenido la oportunidad, como veremos más adelante de tener entrevistas informales con voluntarios universitarios de las instituciones. Muchos de ellos, han acudido a las ONG por iniciativa propia, buscando ellos mismos los recursos, pero son muy pocos los que conocen realmente qué es la Plataforma de Voluntariado de la USAL y cuáles son sus funciones. Unido a la necesidad de difusión de las ONG, propongo como actividad, elaborar un pequeño proyecto para realizar en el próximo año con el objetivo de difundir en la Universidad la existencia y las acciones de la Plataforma de Voluntariado de la USAL, y con ello, las diferentes maneras de voluntariado en la que pueden participar tanto los universitarios, como el PAS y el PID. La idea gusta dentro de la Asamblea, y comienzan a aparecer posibles actividades en las facultades, involucrando a los bibliotecarios como un recurso de difusión, o participación en campañas como la Feria de Bienvenida.

### **3.4 Reuniones con la Red de Voluntariado Social de Salamanca.**

A principios de la investigación, Begoña me habla de la Red de Voluntariado Social de Salamanca, una plataforma de coordinación de las acciones en materia de voluntariado en la que participan 28 instituciones sociales de la ciudad. La plataforma se divide en diferentes comisiones, cada una de las cuales tiene unos objetivos y funciones concretas que tienen que ir trabajando a lo largo del año y presentar los resultados en las Asambleas Generales.

Por la relación con la investigación, y aprovechando que es un espacio en el que colaborar muchas ONG de la ciudad, Begoña me invita a participar en una de las Asambleas Generales que tiene lugar en enero, como agente externo, realizando con ello una Observación Participante. Acudir a esta reunión ha sido uno de los hechos más importantes de la investigación, debido a los efectos de la misma.

Durante la Asamblea, las diferentes Comisiones explican cuales son las actividades que quieren realiza a lo largo de este año. Concretamente destaco a la Comisión de Trabajo en Red, la cual se ha creado este año, y está formada por ACCEM, Salamanca Acoge,

Down Salamanca, ASPER la Besana. Entre sus funciones, según la Propuesta de Estructura y Funciones de la Red de Voluntariado Social, se establecen:

- La Convocatoria y organización de foros y/o espacios de reflexión propicios para la consolidación del trabajo en red.
- Análisis y diagnóstico interno de la RVS<sup>8</sup>, optimización de sus procesos de gestión y trabajo en red.
- Búsqueda de sinergias entre las entidades miembro de la RVS.
- Establecer mecanismos de apoyo y tutorización dirigidos a entidades miembros de la RVS que estén iniciando su andadura en el campo de la intervención del Tercer Sector.
- Favorecer las relaciones, generar o fortalecer espacios y canales internos de comunicación y coordinación entre las entidades miembro, las distintas comisiones de trabajo y la mesa permanente.
- Informar, proponer y aprobar la programación anual de la Comisión de Apoyo y Trabajo en Red.
- Evaluación de las acciones desarrolladas y su incidencia o repercusiones en el funcionamiento y en el contexto de la asociación.
- Incorporación de mejoras para el funcionamiento de la comisión y sus acciones.
- Elaboración de los materiales necesarios para la difusión y promoción de las acciones programadas.

En base a estos objetivos y funciones, desde la Comisión proponen como primera actividad un Foro de Buenas Prácticas en la Acogida al Voluntario, que la Asamblea General acepta. Tras esta aceptación Lucía, de Salamanca Acoge tiene una segunda propuesta: mi colaboración en la preparación del Foro, como un apoyo de la Universidad de Salamanca a la Comisión, algo que la Asamblea también acepta.

Yo no era consciente de que desde la Comisión de Trabajo en Red, se estuvieran planteando esta posibilidad. Fui la primera sorprendida, pero acepté encantada porque gracias a ello pasé de la Observación Participante al Participante Completo. Así, el hecho que desde la Red de Voluntariado de Salamanca, solicitaran mi colaboración en la elaboración de un Diagnostico Inicial ha supuesto un punto de inflexión dentro de la

---

<sup>8</sup> RVS: Red de Voluntariado Social.

investigación, y un cambio, que ha permitido una mayor implicación de las ONG y el paso hacia una segunda parte de la investigación.

Realmente la información que voy a obtener en esta segunda parte de la investigación es muy útil porque paso a tener una relación de igual a igual: formo parte del equipo, por lo que las instituciones no tendrán que transmitirme lo que piensan que deben decirme, sino lo que realmente piensan.

Desde este momento, comienzo a participar en todas las reuniones de la Comisión Apoyo y Trabajo en Red.

### **3.5 Reuniones con las ONG que han firmado y que no han firmado el convenio.**

El 28 de Junio tiene lugar una reunión con todas las entidades que han firmado el Acuerdo de Colaboración, y el día 29 se elabora otra para las que no han firmado aún independientemente de si han participado en la investigación o no. El objetivo de este encuentro es doble:

- Por un lado, explicar de nuevo todo lo que implica el **Acuerdo de Colaboración**; no solo la finalidad del mismo, sino los pasos que deben seguir las entidades para presentar proyectos de Formación-Participativa, para buscar colaboraciones de Aprendizaje-Servicios, para solicitar voluntariado o iniciar alguna colaboración conjunta.
- Por otro lado, se solicita que las entidades **ofrezcan propuestas de acción conjunta** que se puedan llevar a cabo como una colaboración Universidad-ONG.

Estas reuniones suponen el final del Trabajo de Campo de la investigación y el primer paso para una acción conjunta. Durante los meses en los que he podido acudir a algunas de las entidades y realidad la observación he tenido la posibilidad de conocer cómo veían la relación con la Universidad, y qué consideraban que se podría o se debía realizar conjuntamente. En base a la información obtenida, a las dudas que comentaban las entidades y a las propuestas que algunas de ellas ya me transmitían, Begoña, como

Técnico responsable de la Unidad de Voluntariado y yo elaboramos la planificación de esta reunión.

A lo largo de la ella, he podido descubrir que existen muchas ganas de hacer cosas con la Universidad, pero también existen muchas dudas y mucha incertidumbre. Los Técnicos aún tienen dudas de lo implica cada una de las diferentes maneras que desde el Servicio de Asuntos Sociales se les presenta como formas de colaboración; principalmente la diferencia entre Formación-Participativa y Aprendizaje-Servicios se vuelve bastante complicada y más teniendo en cuenta, que durante este durante el curso que viene se busca trabajar principalmente en el área de Formación-Participativa, ya que desde la Universidad aún no conocen qué profesores podrían estar interesado en colaborar dentro de sus asignaturas con las entidades sociales.

Unidas a todas estas dudas, está **la incertidumbre**. Desde AFIM a lo largo del encuentro mostraban exactamente una idea que parece que sea la general: la sensación de que todo el trabajo que se está haciendo es muy positivo, pero la duda de si esto va a llegar a algún lado. Todo esto es algo que se debe a las diferentes propuestas e iniciativas que se han iniciado a lo largo de los años con muchas ganas y que se han olvidado en el camino. Hoy en día las entidades sociales tienen muchas actividades para realizar y poco tiempo para hacerlo, por lo que tienen que estar completamente seguros de que lo que harán funcionará, y que el tiempo invertido dará algún resultado.

Acerca de las diferentes propuestas de actuación conjunta, surge de nuevo en la reunión algo de lo que ya se ha hablado en los encuentros que hemos tenido a lo largo de la investigación con las entidades sociales: la necesidad de realizar **actividades de difusión**. Esta será nuestra primera acción conjunta y se pretende que se realice a principios del curso que viene, en octubre; pero se hará de una manera diferente, no puede ser igual que las Jornadas de Voluntariado que se han celebrado en la Universidad desde el Universitour, no puede simplemente invitar a las entidades sin que ellas participen en la planificación de la actividad.

Tanto desde las entidades sociales, como desde la propia Unidad de Voluntariado tenemos claro que para que salga una Feria de Difusión hay que trabajar todos juntos, no puede organizarla una única persona para luego invitar a las entidades sociales, sino que se busca que sea una acción conjunta, donde todos puedan participar y puedan

proponer nuevas posibilidades; y parece que puede ser así. Una vez decidido que íbamos a preparar una acción de difusión dentro de la Universidad ya en la misma reunión van apareciendo una serie de propuestas y posibles acciones, entre ellas destaco:

- **La Unión entre las Jornadas de Voluntariado organizadas por la Red de Voluntario de Salamanca y las Jornadas que se celebrarán en la Universidad:** Desde la Red de Voluntariado, se tiene previsto realizar una semana de voluntario, que incluya diferentes talleres, charlas y actividades en torno a este tema. Se propone unir ambas actividades para aumentar la capacidad de difusión. Aquí ya nos estamos dando cuenta de los recursos que las entidades sociales tienen, y la posibilidad de unirlos para aumentar la eficacia de los mismos.
- Desde diferentes entidades sociales van apareciendo **propuestas concretas, y muestras de lo que puede hacer cada uno.** Desde Santiago 1, ofrecen su Escuela de Circo, todas las entidades ofrecen la posibilidad de pedir a sus voluntarios universitarios que cuenten su propia experiencia. Se habla de la posibilidad de acudir a las clases, de hacer algo diferente y divertido.

Tras esta reunión hay algo que tengo claro: todos tienen muchas ganas de que esto salga bien, pero tras vivir muchas iniciativas que se han quedado en el olvido temen que pueda ocurrir lo mismo en este caso. Para que las entidades participen en las acciones, y utilicen el Acuerdo de Colaboración firmado con la Universidad, tiene que ver que el tiempo invertido sirve para algo. Por supuesto que a día de hoy ya hay entidades que creen en el proyecto, pero sí demostramos que esto funciona, sí se van viendo los resultados, la implicación de las entidades será mucho mayor.

Tras recoger todas estas ideas, quedamos en ponernos en contacto vía e-mail para ir decidiendo que es lo que se puede hacer, y quién puede hacer qué y en estar pendiente para resolver posibles dudas que vayan surgiendo. Tanto es así, que días después se pusieron en contacto conmigo los miembros del Comité Anti-Sida de Salamanca: no habían firmado el Acuerdo, pero querían resolver algunas dudas y tras ello, me aseguraron que lo firmarían.

Queda claro que la Feria de octubre será la prueba de fuego de este proceso. Desde la Universidad tiene que demostrar a las entidades sociales que todo esto se lo toman en serio; será una prueba de confianza común: si todos trabajando juntos, será el inicio de una Universidad más cercana a las entidades sociales.

#### **4. Datos Clave Obtenidos.**

Hasta ahora la relación entre la Universidad y las entidades sociales ha sido distante y ha basado en las necesidades de la propia Universidad. Para la mayoría de las entidades sociales la relación con la Universidad suele ser muy puntual; elaboran conjuntamente una iniciativa o gestionan unas prácticas y tras ello la relación se distancia hasta que aparece una nueva acción que realizar. **Piden que desde la Universidad cuenten un poco más con ellos**, por ejemplo desde AFIM hablan de la poca formación que se da en Trabajo Social sobre la discapacidad, y que en vez de establecer una relación más continua donde puedan colaborar también con los profesores para que los estudiantes tengan una formación más integral, solamente les llaman para que alumnos en prácticas vayan a la entidad, de esta forma es la Universidad la que cuando lo necesita acude a las entidades sociales, sin contar con ellas en el resto del proceso. Nos encontramos ante una relación distante y totalmente unidireccional; es la Universidad a que siempre se pone en contacto con las entidades sociales para resolver aquellas necesidades con las que cuenta (posibles voluntarios, estudiantes en prácticas, etc.); pero las entidades sociales no tienen las mismas facilidades para acercarse a la Universidad, incluso la ven como una institución lejana a ellos: **no ven a la Universidad como un recurso al que puedan acercarse.**

Vemos que las entidades no suelen acercarse a la Universidad para responder a sus demandas de voluntariado, no lo ven como un recurso, o si lo ven como tal no lo conocen o no lo necesitan: suelen utilizar otras vías para obtener voluntarios. Este es un aspecto importante ya que en un primer momento la demanda explícita estaba relacionada con la necesidad de conocer las necesidades de voluntariado de las entidades con el objetivo de que a través de este Acuerdo de Colaboración la Universidad responda a las necesidades de voluntariado; pero en ocasiones no existe necesidades de voluntariado, o si las hay no es de un voluntariado universitario que no suele ser permanente. **Las entidades buscan otra forma de colaboración, pero**

**desconocen qué es lo que puede ofrecerles la Universidad y por qué vías pueden acercarse a ella.**

Tal y como comentaban desde YMCA a lo largo de la investigación, uno de los problemas principales que se encuentran para contactar con la Universidad es la existencia de demasiados interlocutores: ¿A quién llaman para solicitar el qué?, ¿qué es exactamente lo que les puede ofrecer la USAL? Estamos ante un nuevo Acuerdo de Colaboración en donde desde las USAL se propone elaborar proyectos de Formación-Participativa pero para hacerlo las entidades deben conocer qué es lo que la USAL les puede ofrecer en este momento. Nos podemos encontrar con que las entidades dediquen tiempo a la elaboración de un Proyecto, que no pueda ser aceptado por parte de Universidad. De esta manera uno de los principales problemas a los que hay que hacer frente es todo lo relacionado con la comunicación: tanto la universidad como las entidades sociales deben conocer con qué finalidad van a trabajar juntos y qué es lo que se espera de cada uno de ellos.

Existe una gran diferencia entre las entidades grandes, o aquellas que sus trabajadores están directamente relacionados con las Universidad y las entidades pequeñas. A lo largo de la investigación vemos que Cruz Roja Salamanca tiene un Convenio firmado con la Universidad que les permite realizar numerosas actividades dentro del campus; o por ejemplo Intermón Oxfarm, en donde sus trabajadores están a su vez estudiando en la Universidad no encuentran ningún problema a hora de acceder a la misma: tienen muy claro que les puede ofrecer la Universidad y donde deben acudir para obtenerlo, Pero esto es algo que no ocurre en las entidades pequeñas **la mayoría desconocen qué es lo que puede hacer la Universidad, o cómo tienen que ponerse en contacto con ella para obtener recursos como los voluntarios.**

Desde entidades como TAS o YMCA comentan que existe una clara relación de desigualdad entre la Universidad y las entidades sociales. Parece que desde la Universidad, desde los diferentes Servicios y Departamentos tienen muy claro con quién deben de hablar en las entidades sociales: resulta muy sencillo saberlo porque las entidades suelen ser muy pequeñas; en cambio el sistema de relaciones de la Universidad resulta muy complejo para las entidades. No conocen los intermediarios a los que deben acudir para proponer diferentes acciones.

Existe un gran problema **de comunicación** e información en dos núcleos fundamentales:

- **¿Qué es lo que puede hacer la Universidad?, ¿cómo funciona y cómo puedo acceder a sus recursos?** Temas como la cesión de espacios para la realización de actividades, solicitar alumnos en prácticas, las Becas Claves, o simplemente presentar un proyecto.
- **¿Qué implicaciones tiene el Acuerdo de Colaboración que están firmando?** En la reunión con las ONG que habían firmado el Acuerdo de Colaboración, vimos con claridad que muchas entidades desconocían las implicaciones del Acuerdo de Colaboración. De repente alguien les ofrece la posibilidad de firmar un nuevo convenio. Vemos que muchas entidades, como AFIM, lo ven como un documento más, que no tiene absolutamente ningún tipo de vinculación. Están tan acostumbrado a firmar documentos para la Universidad, y para los diferentes Departamentos que estos han perdido su validez.

Este es un elemento esencial porque a través de este Convenio, se pretende elaborar un proceso conjunto a través del cual se conozca y se unan las necesidades de las entidades, y los que la Universidad les puede ofrecer. Esta es la base del siguiente paso dentro de la investigación: la necesidad de realizar un trabajo de visibilidad y difusión para aumentar el conocimiento tanto de las entidades sociales como de la comunidad universitaria. Así, estamos hablando de diferentes vías de información:

- **De la Unidad de Voluntariado a las entidades sociales:** Informales de los recursos que puedan utilizar
- **De la Unidad de Voluntariado a los profesores:** Conocer qué profesores están interesados en los temas sociales, e informales sobre las posibilidades de colaboración. Unido a ello, puede conversarse en difusores de las diferentes opciones de voluntariado que tiene sus alumnos.
- **Desde la Unidad de Voluntariado y las entidades sociales a la comunidad universitaria:** la elaboración de acciones conjuntas para la difusión y captación de voluntarios. A lo largo de las entrevistas que hemos tenido con voluntarios universitarios vemos que ni la Unidad de Voluntariado, ni la Plataforma de Voluntariado de la Universidad de Salamanca son visibles para los estudiantes. Se necesita

Algunas de las entidades sociales, vinculan directamente a la Universidad con las funciones de formación e investigación; de esta manera vemos como ASECAL o la Fundación ADSIS ven a la Universidad como una institución que podría colaborar en materia de investigación, bien a través de las prácticas, la formación-participativa o el aprendizaje-servicios. Alumnos de la Universidad, dentro de sus asignaturas podrían elaborar tareas de investigación para las entidades, aprendiendo así cómo hacer una investigación basándose siempre en un hecho real. En cualquier caso, durante la investigación hemos comprobado que la mayoría de las entidades sociales que han planteando este tipo de posibles colaboraciones nunca se habían acercado a la Universidad para proponerlo.

Por otro lado es la Universidad la que siempre acude a las entidades sociales, bien para mandarles alumnos en prácticas o bien para informarles de personas que podrían estar interesadas en colaborar con ellos. De tal forma que partimos de una relación totalmente unidireccional, donde es la Universidad la que solicita y en las entidades tienen mayor dificultad de relacionarse con la Universidad.

En relación con esto, nos encontramos con que tanto las entidades como la propia unidad de Voluntariado desconocen los recursos con los que pueden contar: se desconocen los profesores que pueden estar interesados en materia social, incluso los propios profesores parece que desconocen también este tipo de posibilidades; además hay instituciones en donde sobran colaboraciones, mientras en otros tienen este tipo de necesidades. Se ve que el problema principal entre de la relación entre las entidades sociales y la Universidad es la carencia de comunicación e información entre ellos: nadie tiene muy claro quién puede hacer qué, ni como pueden ponerse en contacto con las personas responsables.

## **5. Conclusiones.**

A la hora de plantear el análisis del proceso que hemos realizado, y de los datos que hemos obtenido, es importante destacar que se ha ido produciendo un cambio de perspectiva. Partimos con la demanda explícita de conocer las necesidades que las entidades sociales tenían en materia de voluntariado en base a la realidad de cada una de ellas y hemos terminado hablando de las necesidades comunes de todas las entidades.

Debemos tener en cuenta, que cada entidad tiene unas características diferentes y una manera de relacionarse con la Universidad distinta: en función del grupo social con el que trabaje, sus recursos y sus experiencias previas hablará de unas necesidades y unos problemas concretos.

De esta manera, tras los datos obtenidos, nos encontramos con que estamos en un núcleo de actuación, sobre el que podrían iniciarse números procesos:

En primer lugar nos encontramos con la **Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales de la Universidad**. Este ha implantado un nuevo Acuerdo de Colaboración, pero para que este sea efectivo en los próximos años debería iniciar un proceso interno de información. Los profesores y la comunidad universitario en general deben conocer estas nuevas modalidades de colaboración, para poder realizar proyectos de Aprendizaje-Servicios, y captar personas tanto para acciones voluntarias como para actividades de Formación-Participativa.

En segundo lugar, hay que hacer referencia a **la relación entre la Unidad de Voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales y las entidades sociales que firmen el Acuerdo de Colaboración**. Para que la Universidad se vea como un recurso al que acudir, resulta imprescindible la creación de un espacio en donde tanto desde la Universidad como desde las entidades sociales se pueda poner en común las necesidades detectadas y trabajar juntos de una forma reflexiva para logra un cambio. Un ejemplo de ello, es la primera acción común definida: las actividades de difusión a la comunidad universitaria. Esta actividad resulta esencial para cambiar la manera de relaciones; no es posible la existencia de una relación unidireccional entre las entidades sociales y la USAL, para lograr una Universidad cercana a la realidad social es esencial crear y mantener unos cauces de comunicación que permitan ver a la USAL y a las entidades como recursos a los que poder acudir.

Finalmente hablamos de la **relación de la Unidad y las entidades a título individual**. Para que las entidades sociales presenten proyectos de Formación-Participativa a la Universidad se necesita crear los cauces adecuados para que estas puedan acercarse a la Universidad de una forma sencilla. La mayoría de las pequeñas entidades ven a la Universidad como una institución abstracta, con mucha burocracia y muchos intermediarios. Se requiere ofrecer la información que las entidades necesiten para poder acercarse a la Universidad de una manera fácil.

## **Conclusiones.**

A lo largo de todos estos meses en los que hemos ido observando y conociendo la realidad de las entidades sociales y de la Universidad en relación con el voluntariado, hemos podido comprobar la importancia de entender y respetar los diferentes puntos de vista para trabajar juntos por un objetivo común. Las relaciones entre la Universidad y las entidades sociales tienen diferentes significados en función de las experiencias previas de cada una de ellas y todos tienen algo que aportar para hacer efectiva la implantación del Acuerdo de Colaboración.

Resulta totalmente erróneo plantear este tipo de acuerdos de espaldas a las entidades implicadas en el mismo. Es un trabajo conjunto porque solo a través de la intervención de todos los actores involucrados se puede lograr una transformación real de la situación. De nada serviría pedir a las entidades sociales que firmaran un Acuerdo de Colaboración con la Universidad de Salamanca, si no les hemos hecho partícipes de él. Todos los grupos involucrados deben conocer los objetivos comunes por los que van a trabajar, los recursos y las funciones que tienen cada uno de ellos, porque si no se hace así se quedará olvidado en un cajón. Tanto las entidades, como la propia Unidad de Voluntariado tienen muchas responsabilidades y muy poco tiempo para hacerlas frente; por eso hay que unir los esfuerzos y trabajar juntos.

Recordando lo que nos decía Gonzalo de YMCA, hemos dado el primer paso para mejorar la relación con la Universidad en materia de voluntariado: la firma del Acuerdo de Colaboración, ahora es necesario conocer las actividades que se deben realizar para establecerlo. Esa es la finalidad de este proyecto y lo largo de las páginas de este documento hemos ido observando y averiguando cómo es la relación en la actualidad entre las entidades sociales y la Universidad, cómo viven cada uno de los grupos implicados el cambio que se está produciendo y hemos visto cómo poco a poco se han ido involucrado.

Partimos de la firma de un Acuerdo de Colaboración que se basa en dos puntos esenciales: **el compromiso social y el voluntariado.**

Somos conscientes de que la Universidad, como principal institución dentro de la educación superior es una pieza clave en la enseñanza de actitudes, aptitudes y

conocimientos. En función de los valores que queramos transmitir a la población se elaboraran una serie de actividades concretas. Hoy en día se habla **del compromiso social de las Universidades** y es en base a ello por lo que desde la USAL, más concretamente desde la Unidad de Voluntariado pretende realizar este Acuerdo de Colaboración con las entidades sociales. El sistema de educación superior es considerado en la actualidad como un servicio a la sociedad que trabaja por un desarrollo humano a través de dos grandes mecanismos:

- **La Cualificación y Socialización de los futuros profesionales:** La Universidad tiene como funciones manifiestas la cualificación de los futuros profesionales y su socialización. Así, no hablamos únicamente de una serie de conocimientos teóricos, sino que se requiere que los estudiantes adquieran una serie de habilidades y herramientas que les faculten para su participación en la sociedad. Como es lógico este tipo de habilidades no se pueden aprender solamente a través de la teoría, sino que necesitamos una aplicación práctica. De esta manera dentro de los planes de estudios se puede establecer una formación teórica y práctica sobre la participación social y el voluntariado.
- La Universidad tiene entre sus funciones la de **contribuir a crear una sociedad más justa y participativa**: tal y como se establece en los documentos del CRUE (2001), la Universidad ha adquirido la obligación de fomentar la participación social, para lo cual es necesario crear los cauces suficientes para que tanto la comunidad universitaria como las entidades sociales puedan contribuir a crear una sociedad más justa a través de la creación de estructuras solidarias y la posibilidad de compartir experiencias y recursos.

Junto al compromiso social de las Universidades, la colaboración con otros y la creación de redes. Existe otro elemento base en la firma del Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la USAL: **el voluntariado**.

Como hemos ido viendo a lo largo de estas páginas, el papel del voluntariado dentro de la sociedad tiene una importancia muy significativa. No solo estamos hablando de las labores que una persona a título individual ejerce ante una organización; cuando hablamos de voluntariado tenemos que ser conscientes de que este es un tipo de participación ciudadana que se convierte en un agente de transformación social. El

voluntariado colabora con otros en base al altruismo y la solidaridad con el objetivo de mejorar la situación de un colectivo concreto. Esta colaboración va más allá “del cuidado de otros” permite la humanización de la intervención pública y se convierte en una agente de denuncia ante la injusticia. Un voluntariado actúa para que la población tenga una visión más favorable del colectivo con el que colabora. Esto es algo que se muestra tanto en los discurso de las personas voluntarias de las instituciones como en los técnicos de las entidades sociales. Escuchar la experiencia personal de un voluntario se convierte en sí misma en un proceso de transformación, ya que posibilita a los que la escuchan de-construir la imagen que tenían de la realidad, ofrecer una visión más favorable del colectivo con el que están colaborando, incluso implicar a su contexto cercano a participar.

Ambos elementos están relacionados con el Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la Universidad. A través de él ofrecemos a la comunidad universitaria la posibilidad de completar su formación mediante una experiencia práctica en la realidad social a la que pertenecen mientras colaboran con las entidades sociales de la zona. Así el Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la Universidad de Salamanca permite la cooperación en cuatro materias:

- **Acciones de Difusión:** El Acuerdo implica el reconocimiento de las partes. Así, únicamente con su firma, desde la Unidad de Voluntariado adquieren el compromiso de realizar acciones de difusión sobre la entidad, y esta adquiere el compromiso de informar sobre las actividades de voluntariado que se pueden realizar dentro de la Universidad. Esto es algo que implica en sí mismo el conocimiento de las partes: para poder informar a otros, primero hay que saber del que debo informar.
- **Actividades de Voluntariado:** Desde la Unidad de Voluntariado de la Universidad de Salamanca se podrán captar voluntarios de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) para colaborar con las entidades sociales que han firmado el convenio.
- **Acciones de Aprendizaje-Servicios:** Dentro de la evaluación de una asignatura, el profesor podrá solicitar la realización de una actividad concreta dentro de una entidad en base a los conocimientos teóricos obtenidos en la asignatura.

- **Acciones de Formación-Participativa:** Las entidades sociales puede presentar proyectos a la Universidad de Salamanca para que estudiantes de la misma colaboren en su ejecución. Tras la realización de la formación previa solicitada y la elaboración de las actividades previstas, los estudiantes podrá recibir créditos tras su colaboración.

En base al compromiso social de la Universidad y al Acuerdo de Colaboración firmado con las entidades sociales, se plantea esta investigación, estableciendo como **objetivos:** analizar la realidad actual entre las ONG de Salamanca y la USAL; conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la USAL; conocer las acciones a realizar para la implantación real del nuevo acuerdo de colaboración.

Para la elaboración de esta investigación partimos de la **Antropología Aplicada** y utilizamos como herramientas **las metodologías participativas**. Nuestra finalidad ha sido la utilización de los conocimientos propios de la Antropología para conocer la relación entre las entidades sociales y la USAL en materia de voluntariado, y a partir de ella reflexionar e identificar los cambios necesarios para poder implantar el Acuerdo de Colaboración.

Sabemos que la transformación real de una situación concreta solamente es posible a través de la implicación de todas las personas involucradas en la realidad que se pretende cambiar. Para ello, es necesario partir de una posición de escucha, crear los cauces adecuados y un clima de confianza que permita a los individuos participar. Así, las metodologías participativas nos permiten garantizar el derecho de la población a decidir sobre la propia realidad: a través de estas herramientas dejamos que todos los implicados tengan control sobre la situación.

En principio, puede parecer que garantizar la capacidad de elegir ante la firma de un Acuerdo de Colaboración entre las entidades sociales y la USAL es bastante sencillo; al fin y al cabo, cada uno puede decidir si lo firma o no. Pero este Acuerdo de Colaboración trata de cambiar la forma de relacionarse entre las entidades sociales y la USAL. Se pretende que las entidades sociales puedan estar más presentes en la comunidad universitaria y esto es algo que solamente es posible lograrlo estableciendo los cauces necesarios para que las entidades sociales puedan participar en la

Universidad. Debemos conocer si las entidades sociales quieren estar más presente en la Universidad, y si es así hay que identificar cuáles son los objetivos comunes por los que van a trabajar juntos, los recursos y las acciones que se pretenden realizar para lograrlos. Por tanto, en este caso no estamos hablando únicamente de la firma de un Acuerdo de Colaboración, sino que estamos hablando de la posibilidad de cambiar la forma de relacionarse entre las entidades sociales y la USAL en materia de voluntariado. Para ello, resulta esencial trabajar conjuntamente cuestionándonos la relación, reflexionando sobre la situación actual y realizar acciones para cambiarla. Esta ha sido la base de la presente investigación y la razón de que utilicemos las metodologías participativas.

Teniendo en cuenta todo ello, y en base al trabajo de campo realizado entre los meses de enero y junio, podemos decir que las conclusiones obtenidas, en función de los objetivos previstos han sido las siguientes:

### **1. Analizar la relación actual entre las ONG de Salamanca y la USAL.**

Respecto a la relación entre las ONG de Salamanca con la USAL vemos que es algo distante, puntual y lejano al ámbito social. Como hemos visto, al principio de curso hubo una reunión entre las Entidades Sociales y la Universidad de Salamanca con la finalidad de informar a estas sobre el “nuevo modelo de voluntariado que se pretendía implantar desde la USAL”. Esta es una muestra muy clara sobre el tipo de relación que existe entre las entidades sociales y la USAL, que hasta este momento se ha caracterizado por ser una relación distante y totalmente unidireccional.

Siempre es la USAL la que se acerca a las entidades sociales para proponer algún tipo de acción, pero algo que desde la Universidad puede verse de una manera positiva y dentro del compromiso social de la misma; para las entidades sociales no siempre tiene ese significado. Muchas de ellas ven como la relación no es de igual a igual y que ellos se encuentran en una situación de desventaja. Principalmente podemos destacar que:

Desde la USAL en ocasiones no se ha tenido en cuenta **el significado que tiene para las entidades sociales algunas de las decisiones que se han tomado desde la USAL.** El ejemplo más claro es lo que en un principio se entendió como “voluntariado por créditos” y que ahora mismo lo consideramos Formación-Participativa. Como hemos visto a lo largo del trabajo el concepto de voluntariado tiene mucha importancia a nivel

individual, institucional y comunitario. Hablar de un “voluntariado por créditos” va en contra de todo lo implica el voluntariado, lo que provoca que alguna de las entidades sociales se sientan atacadas y puedan llegar a aparecer conflictos. Vemos como desde la Universidad se ha intentando en numerosas ocasiones mantener contacto con las entidades sociales, pero las propuestas de acción conjunta nunca han partido de las propias entidades. Es la USAL la que reúne y propone, sin tener en cuenta el punto de vista de las entidades.

**Las facilidades que tienen la USAL para comunicarse y utilizar los recursos de las entidades, mientras que estas tienen muchas dificultades para acercarse a la USAL.** Las entidades están acostumbradas a que sea la Universidad de Salamanca la que de una manera u otra llegue en busca de ayuda: estudiantes universitarios que quieren hacer trabajos, departamentos que buscan instituciones a las que poder mandar a sus alumnos en prácticas, y ahora desde la Unidad de Voluntariado se les llama para implantar un nuevo modelo de colaboración, en la que serán ellos los que tienen que hacer proyectos para la USAL. Con todo ello las entidades ven la USAL como una institución muy lejana a ellos, que solamente se acerca cuando necesita algo de las entidades, pero a la que ellos no se pueden acercar. Para las entidades sociales, la Universidad es una gran institución con un gran aparato burocrático. No tiene claro su funcionamiento, ni los recursos con los que cuenta para colaborar con su contexto cercano. Nadie sabe exactamente qué es lo que puede ofrecer la Universidad y cómo acceder a ello, por lo que se convierte en un agente lejano con una burocracia compleja y difícil de entender, lo que provoca que, algunas de las entidades sociales no vean a la Universidad como un recurso, no se planten la posibilidad de trabajar con ellos en busca de una mejora, porque consideran que el tiempo y el esfuerzo que tendrán que invertir para ello es mayor que los beneficios que obtendrán.

En cualquier caso **desde la USAL sí que existen intentos de acercarse más a la realidad de las entidades**, y participar en las diferentes mesas de coordinación que existen en la ciudad de Salamanca. En cualquier caso, el hecho de que exista dentro de la Universidad, la Plataforma de Voluntariado y que esta asociación participe de forma activa en la Red de Voluntario Social de Salamanca; o que el Instituto Iberoamericano esté dentro de la Plataforma Salamanca Latina, no parece suficiente para ver a la Universidad como una institución cercana.

Por todo esto, podemos decir que la relación entre las entidades sociales y la USAL se basa en el **desconocimiento de las partes**. Sí que es cierto la Universidad participa en la realidad social cercana, pero las entidades desconocen cuál es su papel en todo ello, que recursos puede ofrecer y como acceder a ellos. Es muy sencillo conocer a qué se dedican las entidades que trabajan en la ciudad de Salamanca, de una forma más o menos rápida; pero para las entidades existen muchas dificultades para conocer a la USAL; incluso vemos como desde la Unidad de Voluntariado del SAS existe ese mismo problema de desconocimiento: teniendo en cuenta que cada departamento y cada servicio funcionan de una forma distinta no está claro cuales los servicios que se puede utilizar, y más concretamente respecto al este Acuerdo de Colaboración, los estudiantes voluntario a los que hemos entrevistado, reconocen que no saben cómo funciona la Unidad de Voluntariado incluso desconocían la existencia de la Plataforma del Voluntariado. Además desde la Unidad de Voluntariado se desconocen los profesores que podrían estar interesados en la elaboración de acciones de aprendizaje servicio.

En definitiva, respecto a la relación entre las ONG y la USAL podemos decir que en la actualidad se caracteriza por ser una relación lejana y distante, debido al desconocimiento de las partes: no sé sabe qué puede hacer cada uno, y cómo acceder a los recursos de la USAL, por estamos ante un problema de comunicación.

## **2. Conocer las necesidades sentidas de las ONG respecto a la Universidad.**

La principal necesidades de las entidades sociales respecto a USAL es **la mejora de la comunicación**. Las entidades sociales ven a la Universidad como una institución con la que se podría y se debería colaborar para realizar acciones conjuntamente en temas sociales. A lo largo del trabajo de campo hemos visto como tanto las instituciones grandes como las pequeñas, incluso las mesas de Coordinación como la UT Salamanca, hablan de la importancia de unir esfuerzos y trabajar conjuntamente con la Universidad; pero ven a esta como un gran sistema burocrático al que resulta muy difícil acceder. **Las entidades son conscientes de que la Universidad puede ofrecer muchos recursos, pero también nos hablan de que ellas tienen mucho que ofrecer a las USAL** ya que ellos están viviendo la práctica.

De esta manera, desde las entidades se habla de la posibilidad de hacer muchas cosas con la comunidad universitaria, para lo que resulta imprescindible una buena

**comunicación** entre ellas. Respecto al Acuerdo de Colaboración, las entidades destacan dos puntos básicos: **las acciones de difusión y las colaboraciones de personal formado.**

Respecto a las acciones de **difusión**, en prácticamente la totalidad de las entidades nos han comentando la necesidad de que les conozcan antes de establecer futuras colaboraciones. Si desde la Comunidad Universitaria se desconoce esta nueva posibilidad de colaborar con las entidades sociales, el Acuerdo de Colaboración no tendrá ninguna utilidad, al igual que consideran que desde la comunidad universitaria deben conocer más en profundidad la realidad de las entidades. De esta manera se plantea la posibilidad de elaborar una actividad parecida al UniversiTour, pero con una colaboración más activa de las entidades sociales y que se pueda realizar a principios de curso que es el momento en el que pueden captar voluntarios.

Respecto a las **colaboraciones de personal formado**, desde las entidades sociales se ve principalmente a la Universidad como una agente de formación e investigación, y establecen como necesidad que esa formación revierta de alguna manera en las entidades. Así destacamos principalmente:

- La necesidad de realizar **investigaciones que les permitan conocer mejor la realidad en la que trabajan y evaluar el impacto de los programas** que elaboran. Desde las entidades ven como desde las diferentes carreras se solicitan a los alumnos la elaboración de observaciones e investigaciones. Ellos hablan de la posibilidad de crear un tipo de colaboración con estudiantes o profesores de la USAL que pueda responder a este tipo de demandas en base a las necesidades de la USAL.
- La formación tanto a profesionales como a voluntarios. **personas que puedan ofrecer un asesoramiento** a las entidades para mejorar la intervención que realizan.
- **Colaboraciones de personal formado:** estudiantes que puedan dentro de la vida de Formación-Participativa colaborar con las entidades en diferentes tareas que requieren una formación previa: actualización de páginas web, gestión de bases de datos, etc.

Estas son las necesidades que identifican las entidades sociales en base a la firma del Acuerdo de Colaboración con la USAL. En base a ello, debemos analizar a cuáles de esas necesidades puede responder actualmente la Unidad de Voluntariado, ya que para que este Acuerdo de Colaboración pueda funcionar se requiere que poco a poco se vayan viendo resultados. Por tanto, ninguna de la partes se puede comprometer a realizar acciones que por carencia de tiempo o recursos no las podrá ejecutar.

### **3. Conocer las acciones a realizar para la implantación real del nuevo Acuerdo de Colaboración.**

Todo este trabajo ha supuesto un primer análisis sobre cómo es la relación entre las entidades sociales y la USAL y sobre cuáles deben ser las primeras acciones que hay que llevar a cabo para la implantación real de este Acuerdo. Por supuesto todavía quedan muchas cosas por saber, pero tras los meses de trabajo de campo y el estudio bibliográfico que hemos llevado a cabo, podemos decir que las primeras acciones que se deberían realizar para la implantación real del nuevo Acuerdo de Colaboración son:

**La creación de redes o el reforzamientos de estas para la mejorar la comunicación entre las partes.** Las entidades sociales deben conocer con claridad los mecanismos que se van a poner en marcha a través de este Acuerdo para poder comunicarse con la USAL, qué es lo que puede ofrecer desde la Unidad de Voluntariado y cuáles son las obligaciones al respecto de las entidades. Por todo ello a finales de Junio tuvimos la reunión tanto con las entidades que habían firmado el Acuerdo como las que todavía no lo habían hecho para que pudiéramos trabajar entre todos los mecanismos para la mejora de la comunicación.

Conjuntamente con esto, resulta esencial **establecer los mecanismos necesarios para fomentar la participación y la bi-direccionalidad.** Poco a poco vamos logrando la implantación de todos los participantes: la documentación que se ha elaborado para la implantación de modalidades como la Formación-participativa ha sido en colaboración con las entidades sociales; y la primera acción que se va a llevar a cabo tras este proceso ha surgido de una necesidad de las entidades sociales y se va organizar conjuntamente. Así, en octubre se van a organizar unas Jornadas de Voluntariado dentro de la USAL reforzadas por las actividades que van a realizar desde la Red de Voluntariado de Salamanca. En ella, tanto las entidades sociales como la Unidad de Voluntariado darán a conocer esta nueva modalidad de colaboración entre las entidades sociales y hablarán

sobre la importancia del voluntariado y de las acciones de las entidades sociales que están en Salamanca.

Las primeras acciones en torno a la implantación del Acuerdo de Colaboración ya se han realizado; estamos logrando que ambas partes se conozcan, se escuchen más y comiencen a trabajar juntos. Ahora nos quedan dos grandes restos por delante:

Desde la Unidad de Voluntariado **se debe dar a conocer a la comunidad universitaria estas nuevas modalidades de colaboración**, para poder captar los recursos suficientes para satisfacer las demandas de Formación Participativa, Aprendizaje-Servicios y Voluntariado que desde las entidades sociales soliciten.

Junto a ello, deben trabajar conjuntamente. Desde la Unidad de Voluntariado deben demostrar que este no será un intento fallido más en busca de la mejora de la comunicación, sino demostrar a través de acciones que realmente buscan un cambio en la forma de relacionarse con las entidades. **Resulta sumamente importante que las entidades vean resultados a su esfuerzo**, por lo que las Jornadas de Voluntariado que se van a celebrar en octubre son la prueba de fuego. Si las entidades ven que funciona, que se las ha tenido en cuenta y que han realizado este trabajo de una forma conjunta con la USAL su implantación será cada vez mayor. No es sencillo implicar a las personas para la realización de una determinada acción, pero es el requisito fundamental para asegurar la transformación y la viabilidad del proceso iniciado. La carencia de tiempo, las experiencias previas, la desconfianza hacia la consecución de los objetivos establecidos provoca en la mayoría de la población una alta resistencia al cambio; pero si se demuestra que esta vez, trabajando juntos lo estamos logrando, el resultado está asegurado.

Hay que destacar que a lo largo de esta investigación la mayoría de las entidades han firmado el Acuerdo de Colaboración y que algunas ya han presentado Proyectos de Formación Participativa a la Unidad de Voluntariado. Ahora es necesario trabajar conjuntamente para que los resultados sean visibles.

## **Agradecimientos.**

Este trabajo no habría sido posible sin todas las personas que han creído en él. Como he ido comentando a lo largo de las diferentes páginas de este escrito ha sido una investigación basada en metodologías participativas y por es el producto del trabajo de muchas personas.

Los **alumnos de Antropología Aplicada de la Licenciatura de Sociología** que han dedicado tiempo y esfuerzo para colaborar en la realización, de lo que a mi parecer es una de las fases más complicadas de un proyecto de estas características: el primer contacto. Ellos elaboraron un pequeño análisis en el que ya se comenzaban a visualizar uno de los problemas más significativos para la implantación del Acuerdo de Colaboración: la falta de comunicación.

**Begoña**, la Trabajadora Social dedicada a la **Unidad de Voluntariado**, y a todos sus compañeros **del SAS**, quienes siempre han estado conmigo, me han asesorado, apoyado e informado. La idea de este proyecto sale de ellos y su contribución ha sido espectacular. Gracias por permitirme formar parte de esta iniciativa.

Todos los compañeros de todas y cada una de **las entidades sociales** que he visitado. Ellos han sacado tiempo de donde no lo tenían para poder ayudar e involucrarse en este proceso. Han contribuido de una forma muy especial a este documento: este es el resultado de su trabajo.

La **Red de Voluntariado de Salamanca**, y especialmente **la Comisión de Trabajo en Red** que me han permitido conocer con más profundidad la realidad del voluntariado en Salamanca, y me han dejado que pudiera contribuir de alguna manera a través de las Jornadas de Buenas Prácticas en la Acogida al Voluntario. Ha sido una experiencia inolvidable. ¡Gracias por confiar en mí!

La **Plataforma de Voluntariado de la USAL**, **la UT Salamanca** y **la Plataforma Salamanca Latina**, quienes siempre han estado abiertos a todas las propuestas que podrían surgir.

Todos los profesores del **Máster de Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo Comunitario**, quienes me han enseñado la importancia de escuchar al otro, conocer su punto de vista para llegar a un verdadero desarrollo.

La **Fundación Allegro**, que me ha abierto muchas puertas y ha hecho mucho más sencillo la realización del trabajo de campo de este proyecto.

**Los amigos y la familia**, que me han enseñado que los cambios son posibles, siempre que se trabaje para lograrlos, y que lo que importa no es tanto llegar a la meta, sino las contribuciones que se han hecho a lo largo del proceso.

Gracias a todos y cada uno de vosotros, porque este trabajo forma parte de todos. Sin vosotros no podríamos hablar de un **Análisis Participativo**. Juntos podremos hacer muchas cosas.

¡Hasta la Victoria, siempre! 

## **Bibliografía.**

- ACCEM Salamanca (2011). *Programas*. Disponible en [www.accem.es](http://www.accem.es) (15 de Enero del 2011)
- Aixalá Font de Rubinat, Felipe. (2004). *Acción Reflexión y transmisión cultural en educación: prevención de marginación social en una ONG por medio de investigación participativa*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Salamanca.
- APUCYL (2011). *Actividades*. Disponible en [www.apucyl.org](http://www.apucyl.org) (16 de enero del 2011)
- ASECAL Salamanca (2011). *Programas y Servicios*. Disponible en [www.asecal.org](http://www.asecal.org) (15 de Enero del 2011)
- Asociación Plataforma de Voluntariado de la Universidad de Salamanca. (2008) *Estatutos*. Manuscrito no publicado.
- Bauro, Jean-Pierre (1980). *El Ojo del Poder. Entrevista con Michel Foucault*. Barcelona: Editorial La Piqueta.
- BOCYL (2006) *Ley 8/2006, del 10 de Octubre, de Voluntariado en Castilla y León*. Disponible en <http://bocyl.jcyl.es/boletines/2006/10/19/pdf/BOCYL-D-19102006-1.pdf> (28 de Julio del 2011)
- BOE. (1996). *Ley Orgánica 6/1996 del 15 de Enero, del Voluntariado*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/1996/01/17/pdfs/A01239-01243.pdf> (28 de Julio del 2011)
- BOE. (2001). *Ley Orgánica 6/2001 del 24 de Diciembre, de las Universidades*. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2001/12/24/pdfs/A49400-49425.pdf> (26 de Julio del 2011)
- Caritas Salamanca (2011) *Cultura de la Solidaridad y Voluntariado*. En Caritas. *Manual de Formación de Voluntarios*. (pp. 6-30)Madrid: Caritas.
- Consejo de la Unión Europea. (2009) *Decisión del Consejo 2010/37/CE, de 27 de noviembre de 2009, sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado*

- que Fomenten una ciudadanía activa* (2011). Disponible en [http://europa.eu/legislation\\_summaries/education\\_training\\_youth/lifelong\\_learning/ef0019\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/ef0019_es.htm) (30 de Julio del 2011)
- Cruz Roja Salamanca (2011) *Planes de Intervención*. Disponible en [www.cruzroja.es/salamanca](http://www.cruzroja.es/salamanca) (16 de Enero del 2011)
- CRUE. (2001). *Universidad. Compromiso Social y Voluntariado*. Disponible en <http://www.usal.es/webusal/files/cruevoluntariado.pdf> (24 de Julio del 2011)
- CRUE (2011). *Estatutos de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas*. Disponible en <http://www.crue.org/export/sites/Crue/documentos/EstatutosCRUE.pdf> (15 de Agosto del 2011)
- De Bolonia, D (1999) *Declaración Conjunta de los Ministros Europeos de Educación reunidos en Bolonia*. Disponible en <http://www.eees.ua.es/documentos/declaracionBolonia.pdf>. (27 de Julio del 2011)
- De la Cuesta, Marta (2011). *Responsabilidad Social Universitaria*. Fundación Carolina. [www.fundacioncarolina.es](http://www.fundacioncarolina.es) (24 de Julio del 2011)
- Docampo, D (2003). *La Transformación de la Universidad. Talleres de Formación de la AQU Catalunya*.
- Down Salamanca (2011). *Programas*. Disponible en [www.downsalamanca.org](http://www.downsalamanca.org) (16 de enero del 2011)
- Ernani Maria Fiori (1970). *Aprender a decir su palabra*. El método de Alfabetización del Profesor Paulo Freire, en Freire, Paulo. *La Pedagogía del Oprimido* (pp.9-25), Madrid: Siglo XXI.
- Europe University Association, Universidad de Bolonia (1988). *Carta Magna de las Universidades Españolas*. [www.crue.org](http://www.crue.org) (24 de Julio del 2011)
- FEAFES Salamanca AFEMC (2011). *Información de la entidad*. Disponible en <http://www.feafescyl.org/asocindex/salamanca.htm> (14 de enero del 2011)

- Freire Paulo. (1970). *La Pedagogía del Oprimido*. (19º Edición) Madrid: Siglo XXI.
- Fundación AFIM Salamanca (2011). *Actividades y Eventos Destacados*. Disponible en [http://www.fundacionafim.org/index.php?seccion=eventos&op=listevento&id\\_d elegacion=5](http://www.fundacionafim.org/index.php?seccion=eventos&op=listevento&id_d elegacion=5) (18 de enero del 2011)
- Fundación Cauce Salamanca. (2011). *Información sobre la entidad*. Disponible en <http://www.fundacioncauce.org/seccion.php?seccion=2&prov=4> (18 de enero del 2011)
- Fundación Tormes (2011). *Actividades*. Disponible en [www.fundaciontormes-eb.org](http://www.fundaciontormes-eb.org) (17 de enero del 2011)
- Gaete Quezana, R. A (2010). La Responsabilidad Social Universitaria como Desafío para la Gestión Estratégica de la Educación Superior: el Caso de España. *Revista de la Educación, N° 355* (109-133)
- Greenwood D y Morten, L (1998) The Friendly Outsider: Knowledge and Skills in Action Research en Greenwood D y Morten, L. *Introduction for Action Research: Social Research for Social Change*. (pp. 93-109) EE.UU: Sage.
- Herr, K y Anderson, G (2005) *The Action Research Dissertation: A Guide for Student and Faculty*. EE.UU: Sage Publications.
- Horton y Hunt.(1968). El Contexto Cultural, en Horton y Hunt. *Sociología* (pp. 53-82). Madrid: Ediciones del Castillo.
- Horton y Hunt. (1968). Educación, Ciencia y Tecnología, en Horton y Hunt. *Sociología* (pp. 304-329). Madrid: Ediciones del Castillo.
- Intermon Oxfam (2011). *Qué hacemos*. Disponible en <http://www.intermonoxfam.org/es/page.asp?id=1844> (17 de enero del 2011)
- Kottak, J. (1996) *Manual de Antropología*. (pp 337-339) Madrid: McGraw-Hill.
- Llopis Elvera, S. (2009). Informes de la Fundación en Torno al Proceso de Bolonia. *Fundación 1º de Mayo. CC.OO.* Disponible en [http://www.1mayo.ccoo.es/nova/NBdd\\_ShvDocumento?cod\\_primaria=1185&cod\\_documento=1876](http://www.1mayo.ccoo.es/nova/NBdd_ShvDocumento?cod_primaria=1185&cod_documento=1876) (28 de Julio del 2011)

Manos Unidas (2011) *Información sobre la Entidad*. Disponible en [www.manosunidas.org](http://www.manosunidas.org) (19 de enero del 2011)

Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2010) *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2010*. (Aprobada por el Acuerdo de Consejo de Ministros del 23 de Diciembre del 2010) Disponible en [http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/estrategiaVoluntariado2010\\_2014.pdf](http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/estrategiaVoluntariado2010_2014.pdf) (29 de Julio del 2010)

Plataforma de Voluntariado de España (2011) *Código Ético del Voluntariado*.

Plataforma de Voluntariado de España (2011) *Diagnostico de la Situación del de Voluntariado de Acción Social en España*. Disponible en <http://www.plataformavoluntariado.org/web/observatory/recursos> (1 de Agosto del 2011)

RAE (2001) Definición de Investigación, en RAE *Diccionario de la Real Academia Española*. 22º Edición. [www.rae.es](http://www.rae.es) (20 de Junio del 2011)

Rojo Rodriguez Martín (2010) *La Formación del Universitario. Otra Universidad es Posible*. Ponencia Presenta en el Seminario AIPAZ. Madrid.

Salamanca Acoge (2011). *Qué hacemos* Disponible en [www.salamancaacoge.org](http://www.salamancaacoge.org) (21 de enero del 2011)

Salvatierra Jimeno, Pilar (2000). De la Etnografía Antropológica a la Etnografía Educativa. *Revista Complutense de Educación. Volumen 11, Nº 2* (219-228)

San Segundo, María Jesús (2002). El Sistema Universitario Español en una Perspectiva Internacional, en Hernández Armenteros, Juan. *La Universidad Española en Cifras: Información Académica, Productiva y Financiera de las Universidades Públicas de España. Año 2000*. Indicadores Universitarios (27-54). Madrid: CRUE.

Stringer, E y Dwyer, R. (2005). *Action Research in Human Service*. New Jersey: Pearson

TAS. (2011) *Áreas de Actuación*. Disponible en [www.tas.org.es](http://www.tas.org.es) (15 de enero del 2011)

USAL (2010) Estatutos de la Universidad de Salamanca. Disponible en [http://www.usal.es/webusal/files/Estatutos\\_USAL\\_Provisional.pdf](http://www.usal.es/webusal/files/Estatutos_USAL_Provisional.pdf) (21 de Agosto del 2011)

YMCA Salamanca. (2011) YMCA en tu ciudad. Disponible en [www.ymca.org.es](http://www.ymca.org.es) (16 de enero del 2011)

UNESCO, I. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: Visión y Acción*.

## **Anexos.**

### **1. Acuerdo de Colaboración Entidades Sociales y Universidad.**

ACUERDO DE COLABORACION

En Salamanca a 2 de Enero de 2011

REUNIDOS

DE UNA PARTE D. DANIEL HERNÁNDEZ RUIPÉREZ, RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA con CIF: Q 3718001 E y con domicilio social en Patio de Escuelas 1, 37008, Salamanca.

Y DE OTRA , como representante legal de la Entidad, DE NATURALEZA: no lucrativa, CON CIF: y con domicilio social.

EXPONEN:

Primero, que la Universidad de Salamanca tiene entre sus objetivos el fomento de la participación en proyectos de corresponsabilidad social e iniciativas solidarias entre los miembros de la Comunidad Universitaria, así como la cooperación con entidades afines de su entorno.

Segundo, que la entidad tiene entre sus fines:

CLAUSULAS

**PRIMERA.-Finalidad de la colaboración.**

El presente acuerdo de colaboración tiene por objeto enmarcar y coordinar la colaboración entre la Universidad de Salamanca y en relación a las actividades que dichas entidades lleven a cabo en el marco del R.D. 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, el R.D. 86/2010 de 2 de julio que modifica al anterior, y la declaración aprobada por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas “Universidad: compromiso social y voluntariado” (CRUE, julio 2001).

**SEGUNDA.- Formalización.**

La Unidad de voluntariado del Servicio de Asuntos Sociales informará a la Comunidad Universitaria de las posibilidades de participación en la entidad, publicitará las actividades de interés general que ésta desarrolle y podrá colaborar en los proyectos de corresponsabilidad social que cualquiera de las partes impulsen.

El Servicio de Asuntos Sociales acreditará los proyectos entregados por la entidad que estén sujetos a reconocimiento de créditos, será responsable de informar inicialmente a los estudiantes, formalizar su inscripción e impartir la formación transversal que será también ofertada a las distintas entidades colaboradoras.

La entidad , cubrirá los gastos de la cobertura en su póliza de seguros así como los derivados de las actividades. Facilitará también los materiales, dará el asesoramiento, la formación básica y específica necesaria para el desempeño de sus funciones y garantizará las condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

La evaluación y certificación de la colaboración del estudiante, en los proyectos reconocidos con créditos será conjunta, realizándose un seguimiento y un informe final.

**TERCERA.-Protección de datos.**

En la colaboración objeto del presente acuerdo, ambas entidades firmantes observarán lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, disposiciones que la desarrollen y complementen, así como el RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley.

CUARTA.-Equipo humano.

La entidad comunicará a la Universidad de Salamanca la identidad de la persona responsable que en calidad de tutor/a hará el seguimiento de los estudiantes en cada proyecto.

QUINTA.-Efectos económicos.

El presente acuerdo no llevará aparejada ninguna aplicación presupuestaria.

SEXTA. Duración.

El presente acuerdo de colaboración entrará en vigor desde el momento de su firma y tendrá una vigencia de un año, prorrogable por anualidades, a excepción de que alguna de las partes comunique a la otra su deseo en contra, por escrito y con al menos dos meses de antelación.

Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente acuerdo de colaboración, en la ciudad y en la fecha mencionada, por duplicado y a un solo efecto.

Fdo.:

Representante Legal

Fdo.: Daniel Hernández Ruipérez

Rector de la Universidad de Salamanca

## 2. Cuadro Etnográfico: Guía para la Recolección de Datos.

CUADRO ETNOGRÁFICO.					
<b>CONTACTO</b>  Datos de las personas con las que has hablado (Nombre, puesto, teléfono, e-mail. etc.).	Por qué vías has intentado contactar.	Disponibilidad.  Cuanto se ha tenido que insistir y porqué.	Acogida y  Actitud de las personas con las que hemos hablado.	Derivación hacia otras personas.  ¿A quién me han derivado?	¿Quiénes son los <b>líderes</b> de este proyecto?  ¿Con quién se puede trabajar?
	Si no has logrado contactar, ¿Cuántas y a través de que vías lo has intentado?	Cuando están disponible.  Relación con el Interés en el proyecto.	Con quién te has sentido mejor.		
<b>ORGANIZACIÓN INTERNA.</b>	Quienes son y qué acciones realizan.	Necesidades que detectan como institución.	Recursos humanos, instalaciones	<b>Voluntar.</b>	<b>Organización</b>
					<b>Necesidades</b>
<b>RELACIONES INTER-INSTITUCIONALS</b>	<b>RELACIONES CON OTRAS ONGS.</b>	¿Cómo y con quién se relacionan?	Mecanismos que pueden aplicar también a la Universidad.		
	<b>RELACIONES CON LA USAL.</b>	¿Cómo y con quién se comunican dentro de la USAL?	¿Gestionan prácticas?	¿Qué necesitan de la USAL?  Propuestas	<b>VOLUNT. y COMUNIC.</b>
<b>CONCLUSIONES.</b>	¿Qué queda por concretar para hacer la relación viable?	¿Qué queda por conocer?	Dudas desde la ONG de su relación con la USAL.		
		¿Qué falta para que sea operativo?			
<b>RECOMENDACIONES.</b>					

### 3. UniversiTour. Información publicada en la Tribuna Universitaria del 2 de Mayo del 2011.

**UNIVERSIDAD 05**

---

**ACTIVIDAD**



**universitour**  
PARTICIPA EN EL TOUR DE TU VIDA  
**VOLUNTARIZATE**  
CON NOSOTROS  
**PODRÁS OBTENER**  
CRÉDITOS DE LIBRE  
CONFIGURACIÓN

matrícúlate en nuestros talleres aquí  
[www.condeleusal.es](http://www.condeleusal.es)  
4 de mayo, universidad de salamanca  
paraninfo (edificio histórico de la usal)



visítanos  
en  
nuestro blog

## Jornada de **Voluntariado** en la Universidad

El Consejo de Delegaciones de Estudiantes de la institución académica organiza en Salamanca la "Jornada del Voluntariado en la Universidad" dentro del "Proyecto UniversiTour".

Así, el miércoles 4 de mayo tendrá lugar la jornada presencial, de 9.00 a 21.00 h. y en la semana del 9 al 13 de mayo se celebrarán los talleres complementarios, en horario de tarde.

Se conceden 2 créditos de libre configuración a aquellos estudiantes que asistan al 85 por ciento de la jornada presencial y superen una de las actividades complementarias propuestas.

La inscripción es gratuita y el formulario está disponible en la web del Consejo de Delegaciones de Estudiantes [www.condeleusal.es](http://www.condeleusal.es)

En la jornada presencial se reunirán un gran número de organizaciones de voluntariado de Salamanca y estudiantes para tratar la situación del voluntariado en España y recibir formación básica sobre voluntariado.

Además, durante toda la jornada, las organizaciones participantes dispondrán de stands informativos.

Asimismo, en la semana siguiente tendrán lugar diversos talleres sobre voluntariado, reciclaje, drogodependencias, etc. impartidos por técnicos y voluntarios de la Universidad de Salamanca.

Para más información, visita el blog: [www.universitour.org](http://www.universitour.org) y [facebook.com/universitour](https://facebook.com/universitour)

#### 4. Cuadro-Resumen Información Obtenida de ACCEM.

<b>ACCEM.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p>Mesa de Inmigración y Salud.</p> <p>Red de Voluntariado Social.</p> <p>Red de Entidades de Empleo.</p> <p>Plataforma Salamanca Latina.</p>
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Acogida al Voluntariado a través de un Protocolo ya establecido.</p> <p>Ofrecen una Formación específica: qué implica ser voluntariado, conocimiento de la entidad y recursos sobre inmigración en Salamanca.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Necesidad de Voluntariado y Formación- Participativa.</b></p> <p>Número de Voluntarios: 9 aprox. Ninguno derivado actualmente por la Universidad.</p>	<p><b>Cajón Desastre Voluntariado por necesidades puntuales;</b> casos particulares durante un momento concreto. Acompañamientos con inmigrantes: búsqueda de vivienda.</p> <p><b>Formación en el Idioma:</b> Clases de Castellano. Necesidad de un Voluntariado a medio-largo plazo. Necesidad de continuidad.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p>Traducción e Interpretación. Tanto en prácticas como con profesores voluntarios.</p> <p style="text-align: center;">Trabajo Social.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>No han acudido en busca de Voluntariado, por la discontinuidad del voluntariado (no están en verano, épocas de exámenes, etc.)</p> <p style="text-align: center;">No lo suelen utilizar,</p> <p>Necesidad de Voluntariado Formado: área social y área de idiomas.</p>
<p><b>Informantes clave:</b> Inmaculada y Vanesa. Ella es la persona encargada de acudir a las Reuniones de la Red de Voluntariado y a la Plataforma Salamanca Latina.</p>	
<p><b>Observaciones:</b> En un principio parecía que desde ACCEM iba a existir una escasa colaboración, debido a que en las primeras entrevistas no nos dedicaron el tiempo suficiente. En cualquier caso, Vanesa se ha convertido en un informante clave, y nos ha hecho ver la importancia de este tipo de actividades.</p>	

## 5. Cuadro-Resumen Información Obtenida de ASECAL.

ASECAL.	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p>Red de Voluntariado Social.</p> <p>Red de Entidades de Empleo.</p>
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Acogida al Voluntariado a través de un Protocolo ya establecido. En una primera entrevista explican cómo es la entidad, qué programas tienen y qué se pide a cada uno. Posteriormente tras la elección de la actividad se elabora una segunda entrevista con la persona encargada del proyecto.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Actualmente <b>no existen necesidades de voluntariado</b>. En algunos programas hay lista de espera. A pesar de ello tienen problemas para ofrecer el servicio de español para inmigrantes.</p> <p>Necesitan <b>colaboraciones en materia de investigación</b>, tanto para la evaluación de las actividades realizadas, como para el análisis de los datos obtenidos por el programa de infancia maltratada y en el programa de jóvenes.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p style="text-align: center;">Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p style="text-align: center;">Trabajo Social.</p> <p style="text-align: center;">Educación Social.</p> <p style="text-align: center;">Criminología.</p> <p style="text-align: center;">Definen como <b>el principal problema con la Universidad la comunicación</b>.</p> <p>Existe un problema grave de desconocimiento. No conocen cómo funciona la Universidad ni los recursos que puede ofrecer.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Plantean la posibilidad de crear un espacio que les permita conocer cómo es la Universidad, y como pueden colaborar con ella.</p>
<b>Informantes clave:</b> María Auxiliadora.	
<b>Observaciones:</b> Muestran muchísimo interés en todo lo relacionado con el Acuerdo de Colaboración con la Universidad	

## 6. Cuadro-Resumen Información Obtenida de APUCYL.

<b>APUCYL.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Forman parte de la Casa de las Asociaciones del Ayuntamiento.
<b>Organización del Voluntariado</b>	Sin datos.
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Su problema principal es la carencia de personal. Solo tienen a una Trabajadora Social contratada por horas, un Osteópata financiado por Caja Burgos, y una Fisioterapeuta pagada por los socios de la entidad.</p> <p style="text-align: center;"><b>Necesitan personas que elaboren actividades de acompañamiento.</b></p> <p>Reconocen que desde la Universidad, los alumnos carecen de información sobre las Fundaciones y pequeñas asociaciones, por lo que muestran la necesidad de <b>difusión</b>.</p> <p>Están interesados en realizar actividades de concienciación sobre las enfermedades pulmonares.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Solamente tiene relación con la Unidad de Voluntariado del SAS, dentro de la USAL. Mandaron a la Universidad un proyecto para que difundieran la información a los alumnos, pero creen que la información nunca fue recibida.</p> <p>Se observa que existe un desconocimiento absoluto de los recursos con los que puede contar dentro de la Universidad.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	Ven a la Universidad como una herramienta muy importante para concienciar a la población.
<b>Informantes clave:</b> María Dolores.	
<b>Observaciones:</b> Tienen interés en el Acuerdo de Colaboración, pero se muestra que carecen información sobre el funcionamiento de la Universidad.	

## 7. Cuadro-Resumen Información Obtenida de la Fundación ADSIS.

<b>FUNDACION ADSIS.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Red de Voluntariado Social de Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado</b>	Existe un sistema protocolizado de Acogida al Voluntario. .
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación- Participativa.</b>	Necesidad de colaboraciones en materia de <b>investigación</b> : evaluación de programas. Hablan de la necesidad de evaluar sí los programas que llevan son eficaces y cómo pueden modificarlos para mejorarlos.
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	Solamente tiene relación con la Unidad de Voluntariado del SAS.  Educación Social.  Máster de Terapia Sistémica.
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	Ven a la Universidad principalmente como un <b>recurso de formación e investigación</b> . Hablan de la posibilidad de que desde la Universidad se ofrezca formación a los profesionales de la Fundación, en áreas como las nuevas tecnologías.  Además proponen la bolsa de prácticas de empleo de personas inmigrantes en empresas que tengan relación con la Universidad.
<b>Informantes clave:</b> Muskilda Braco y Ana Isabel González.	
<b>Observaciones:</b> Han existido dificultades para realizar entrevistas con la entidad. Principalmente los contactos con ellos han sido a través de la observación, como en la Reunión con el Candidato a la Alcaldía del PP, o de observación participantes en las reuniones de la Red de Voluntariado de Salamanca y en las Jornadas de Buenas Prácticas.	

## 8. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de Cruz Roja Salamanca.

<b>CRUZ ROJA SALAMANCA.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p>Plataforma Salamanca Latina.</p> <p>Red de Voluntariado Social de Salamanca.</p>
<b>. Organización del Voluntariado</b>	<p>Poseen un sistema protocolizado de Acogida al Voluntario que está sometido a Auditorias de Calidad.</p> <p>Definen previamente las necesidades de voluntariado, y en función de ello elaboran un plan de captación de voluntarios.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Sus necesidades de Voluntario van cambiando a lo largo del año. En lo relacionado con la Formación-Participativa en un primer momento no los convence mucho por la similitud con el “voluntariado por créditos”..</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Tienen firmado un Convenio de Colaboración entre Cruz Roja y la Universidad de Salamanca, que le permiten la realización de diferente actividades tanto de captación de voluntarios como acciones de sensibilización.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Al tener firmado un Acuerdo General como la Universidad, ya la pueden utilizar como un recurso adicional. Consideran que la Universidad puede hacer muchas cosas con las entidades sociales y están dispuestos a colaborar, siempre y <b>cuando no se hable de voluntariado por créditos.</b></p>
<b>Informantes clave: Emilio.</b>	
<p><b>Observaciones:</b> En un primer momento han existido bastantes dificultades para poder encontrar a Emilio, y poder entrevistarle. Todo esto no se debe a que no esté interesado, sino a que tiene un gran número de responsabilidades que impiden poder dedicar tiempo a otras tareas. En cualquier caso, se le ve una persona comprometida, un ejemplo de ello es su disponibilidad y colaboración en la preparación de la Jornada de Buenas Prácticas de Voluntariado que se celebraron en la Rede de Voluntariado Social de Salamanca.</p>	

## 9. Cuadro Resumen de la Información Obtenida de FEAFES-AFEMC.

FEAFES-AFEMC	
<p><b>Relaciones Interinstitucionales</b></p>	<p>Red de Voluntariado Social.</p> <p>Comisión de Discapacidad y Salud en el Ayuntamiento.</p> <p>Pertenece a la Federación Regional y Nacional.</p>
<p><b>Organización del Voluntariado.</b></p> <p>A su entidad no se acerca mucha gente a realizar labores de voluntariado..</p>	<p>La primera acogida al voluntario se realiza a través de una primera entrevista en donde por un lado se conocen las motivaciones del voluntario para participar en la organización, y por otro lado se le informa sobre el funcionamiento de la misma.</p>
<p><b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b></p> <p>Tienen seis voluntarios.</p>	<p>Por un lado, solicitan estudiantes que puedan colaborar con ellos asesorándoles y ofreciéndoles <b>formación</b>, en temas de comunicación, informática</p> <p>Por otro lado, en el <b>investigación</b> la posibilidad de realizar estudio sobre las necesidades de la población que vive y <b>evaluación</b> de programas.</p> <p>Necesitan voluntariado en <b>materia de ocio y tiempo libre</b>.</p>
<p><b>Relaciones con la Universidad.</b></p> <p>Necesidad de espacios para realizar actividades.</p>	<p>Consideran que las relaciones es puntual y escasa: cada uno va a su por un lado.</p> <p>Educación Social,</p> <p>Comunicación.</p> <p>Servicio de Asuntos Sociales, tanto con la Unidad de Voluntariado como la Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad.</p> <p>Las relaciones con profesores de la Universidad es a nivel personal</p>
<p><b>¿Qué esperan de la Universidad?</b></p>	<p>Espera <b>una colaboración más permanente con la Universidad</b>. Desde su Junta Directiva han tenido muchos intentos de ponerse en contacto con la Universidad pero nunca han logrado realizar las acciones conjuntas que esperaban.</p> <p>Desconocen todos los <b>recursos que desde la Universidad</b> les pueden ofrecer: consideran prioritario conocer cómo pueden solicitar las cosas; los protocolos a seguir.</p> <p>Necesidades de acciones de <b>difusión</b>.</p>

## 10. Cuadro Resumen de la Información Obtenida de la Fundación AFIM.

<b>FUNDACIÓN AFIM.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Red de Voluntariado Social de Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Realizan una primera entrevista donde buscan qué puede hacer, qué le interesa al posible voluntario. Les ofrecen una información muy general.</p> <p>En relación con la organización del voluntariado destaca la existencia de un Reuniones de Voluntariado Semanal y un Boletín del Voluntariado.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Cuidan mucho el concepto de voluntariado: no puede recibir nada a cambio.</p> <p style="text-align: center;">Necesidad de personal.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Reciben algún voluntariado derivado de la Unidad de Voluntariado del SAS (aunque reconocen que no muchos).</p> <p>Tienen relación con la Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad.</p> <p>Tienen algunos de prácticas de diferentes carreras: Trabajo Social, Logopedia (Jornadas de Puertas Abiertas)</p> <p>Han participado en las Jornadas de Discapacidad organizadas por la Universidad.</p>
<p><b>¿Qué esperan de la Universidad?</b></p> <p>Los voluntarios que estudian en la Universidad, consideran que desde ella se debería dar más información sobre el voluntariado.</p>	<p>Consideran que la USAL debe ofrecer más información a la comunidad universitaria: en cada carrera se debía dar una oportunidad de informar a los alumnos sobre las opciones que tiene de voluntariado.</p> <p>Buscan que la Universidad conozca a la entidad y las personas con las que trabajan; y que las personas con las que trabajan pudieran conocer más de la Universidad.</p>
<b>Informantes clave:</b> Milagros, Javier y Lorena.	
<p><b>Observaciones:</b> Carecen de tiempo para participar de forma activa en la investigación, pero aún así sus aportaciones han sido esenciales en el trabajo. Solo invertirán su tiempo y trabajo en acciones que sirvan para algo. Son muy escépticos en todo lo relacionado con el Acuerdo de Colaboración, aunque les parece muy buena idea.</p>	

## 11. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de la Fundación Cauce.

<b>FUNDACIÓN CAUCE.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Red de Voluntariado Social de Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Poseen un sistema protocolizado de Acogida al Voluntario que está sometido a Auditorias de Calidad.</p> <p>Son receptores de voluntarios dentro del Servicio Europeo de Voluntariado.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	En un primer momento no podrían ofrecer proyectos de Formación-Participativa por carencia de tiempo para poder tutorizarles.
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Únicamente tienen relación con la Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p>Carecen de alumnos en prácticas..</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Ven a la Universidad principalmente como un recurso de formación e investigación. Hablan de la posibilidad de que desde la Universidad se ofrezca formación a los profesionales de la Fundación, en temas como infancia, inmigración, personas de la tercera edad.</p> <p>Además proponen la creación de una base de datos con los contactos de otras entidades donde se pudiera realizar voluntariado.</p>
<b>Informantes clave:</b> Carmen García.	
<p><b>Observaciones:</b> Han existido dificultades para realizar entrevistas con la entidad. Principalmente los contactos con ellos han sido a través de la observación, como en la Reunión con el Candidato a la Alcaldía del PP, o de observación participantes en las reuniones de la Red de Voluntariado de Salamanca y en las Jornadas de Buenas Prácticas.de Voluntariado.</p>	

## 12. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de la Down Salamanca.

<b>DOWN SALAMANCA.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Red de Voluntariado Social de Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado</b>	Tienen un sistema de Acogida al Voluntario ya establecido.
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Proponen la necesidad <b>de crear un perfil de Formación-Participativa y voluntariado.</b> Desde la USAL podrían ofrecer voluntarios formados para colaborar con las entidades sociales en determinadas situaciones.</p> <p>Plantean la posibilidad de crear una especie de <b>Comité con algunas de las entidades sociales, y la Unidad de Voluntariado del SAS para poder definir juntos las posibles colaboraciones</b> y la forma de realizarlas.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	Consideran que la relación con la universidad es puntual, no es constante, lo que dificulta conocer las necesidades de unos y de otros.
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Creen que sería muy importante lograr una <b>colaboración real y continua con la Universidad.</b></p> <p>Esperan que la Universidad se acerque más a las entidades sociales y que participe de una manera más directa en las reuniones de coordinación con las entidades.</p> <p>Consideran que la comunidad universitaria debería ofrecer información de la entidad: realizar acciones de difusión.</p>
<b>Informantes clave: Patricia</b>	
<p><b>Observaciones:</b> Down Salamanca parece ser una organización bastante pequeña pero que gestiona muy bien los recursos con los que cuentan. Su colaboración ha sido muy importante en la preparación de las Jornadas de Buenas Prácticas.</p> <p>Pueden ser un elemento importante para la implantación del Acuerdo de Colaboración, y son una muestra más de la importancia de escuchar a otro. Con la colaboración</p>	

### 13. Cuadro- Resumen de la Información Obtenida de la Fundación Tormes.

<b>FUNDACIÓN TORMES.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Forman parte del Programa de Juventud en Acción.
<b>Organización del Voluntariado</b>	Tienen un voluntariado principalmente de fin de semana. Se establece un programa, y para ejecutarlo se buscan voluntarios que reciben una formación el viernes por la tarde y trabajan de forma continuada durante todo el fin de semana, por lo que
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación- Participativa.</b>	<p>Su necesidad principal es establecer un <b>programa fijo de voluntariado</b>, para lo que consideran que la Universidad y este tipo de iniciativas creen que les puede ayudar.</p> <p>Su dificultad principal es mantener un contacto estable con los voluntarios, ya que como no todos pueden participar todos los fines de semana, suelen perder el contacto.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Con la Unidad de Voluntariado del SAS: si que reciben voluntarios de la Universidad.</p> <p style="text-align: center;">La Oficina Verde.</p> <p>Profesores de Zoología y Ecología Aplicada.</p> <p style="text-align: center;">Trabajan con alumnos de Biología.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Esperan que este tipo de Acuerdos de Colaboración pueda <b>contribuir a eliminar el vacío que consideran que existe entre los ciudadanos y la Universidad.</b> Esperan una Universidad más cercana a las entidades sociales y a la ciudadanía.</p>
<b>Informantes clave:</b> Víctor, Chema y Carmen.	
<p><b>Observaciones:</b> La Fundación Tormes está formada por un grupo de gente joven que está interesada en hacer cosas nuevas, por lo que desde un primer momento han mostrado muy buena disposición tanto a la investigación como a la firma del Acuerdo de Colaboración.</p> <p style="text-align: center;">Ya han presentado un proyecto <b>de Formación-Participativa.</b></p>	

## 14. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de Intemon Oxfarm.

<b>INTERMON OXFARM.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p>UT Salamanca.</p> <p>Colaboraciones puntuales con otras entidades.</p>
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Existe un protocolo ya establecido desde las sedes de Intermon. Hay una reunión con el Responsable de Recursos Humanos, que explica que es Intermon, y qué implicaciones tiene el voluntariado. A través de esta primera reunión se integra en las acciones que va a realizar.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Su necesidad principal es tener más voluntarios por las mañanas. Buscan tener un voluntariado de forma permanente; porque tienen un voluntario temporal. Plantean buscar estudiantes en el área de Marketing o de Comunicación</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Suele acudir a la Universidad para buscar voluntarios, a través de la Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p style="text-align: center;">Oficina de Cooperación.</p> <p style="text-align: center;">Pedagogía.</p> <p>Utilizan la Feria de Bienvenida en la Universidad de Salamanca</p> <p>Consideran que la comunicación con la Universidad es muy buena, pero puede que resulte sencillo porque los voluntarios estudian o trabajan en la Universidad.</p> <p>Normalmente cuenta con muchas universitario para campañas de recogidas de firmas.</p> <p>Ellos a veces utilizan aulas de la Universidad para realizar formación.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Siempre han contando con la Universidad para reforzar sus actividades, en tema de voluntariado.</p> <p>Esperan un espacio de comunicación más sencillo, en donde todos puedan ofrecer las ideas, porque consideran que la relación entre Universidad y entidades sociales es unidireccional.</p> <p style="text-align: center;">Realizar más difusión sobre el voluntariado.</p>
<b>Informantes clave: Maite.</b>	

## 15. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de Manos Unidas.

<b>MANOS UNIDAS.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Plataforma Salamanca Latina.  UT Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado.</b>  Colaboran 20 personas.	El tipo de voluntariado que tienen principalmente son personas mayores. Se nutre principalmente del voluntariado desde las Parroquias
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación- Participativa.</b>	Voluntariado para acciones de la UT Salamanca: la posibilidad de realizar estudios de investigación o elaborar campañas de información-sensibilización.  Consideran que la definición de los perfiles en materia de voluntariado se deben realizar de una forma conjunta: la relación con la USAL no puede basarse en mandar voluntarios y ya está: hay que definir entre todos el perfil de esos voluntarios. Se necesita un voluntario cualificado.
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	Con la Unidad e Voluntariado des SAS.  La Oficina de Cooperación de la USAL  Realizan Jornadas de Salud con la USAL.  Reconoce que la relación con la Universidad es bastante puntual, que sería interesante poder establecer una relación más continuada, sin tanta burocracia. El principal problema es que no hay una regularidad en la colaboración con la Universidad.
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	Consideran que la Universidad podría ofrecer las herramientas y los recursos que pueden ser útiles para las entidades sociales.  Un elemento esencial sobre el que consideran que es importante la coordinación con la Universidad es en materia de Difusión: que la comunidad universitaria conozca a las entidades sociales.  Consideran muy interesante un Convenio con la UT y la USAL.
<b>Informantes clave:</b> Manolo Fraile	
<b>Observaciones:</b> Desde un primer momento Manolo ha estado dispuesto a colaborar con la investigación, a pesar de que el Acuerdo de Colaboración con la USAL en principio no parece una prioridad para la entidad. Al ser el coordinador de la UT Salamanca, también nos ofrecía la posibilidad de utilizar alguna de las reuniones de la UT para hablar del Acuerdo de Colaboración y de la relación entre las entidades sociales y la Universidad.	

## 16. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de Salamanca Acoge.

<b>SALAMANCA ACOGE.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p style="text-align: center;">Red de Voluntariado Social.</p> <p style="text-align: center;">Plataforma Salamanca Latina.</p> <p style="text-align: center;">Mesa de Empleo.</p>
<b>Organización del Voluntariado</b>  Cuentan con seis técnicos y 22 voluntarios.	Tienen un sistema de acogida al voluntario ya establecido. Su principal problema es la implicación de los mismos.
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p style="text-align: center;">Buscan voluntarios cualificados, en las áreas de:</p> <p><b>Investigación:</b> Ayuda en la elaboración de estudios sobre migraciones.</p> <p><b>Informática:</b> para colaborar en las actualizaciones de la web.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pedagogía, Derecho, Comunicación.</b></p> <p style="text-align: center;">Hablan de un tipo de voluntariado cualificado de la Universidad que pueda colaborar con ellos en este tipo de acciones, incluso que lo puedan realizar a distancia.</p> <p style="text-align: center;">La idea es que los estudiantes puedan aprender a realizar este tipo de actividades, mientras colaboran con la entidad.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p style="text-align: center;">Con la Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p style="text-align: center;">Ven a la Universidad como un agente lejano a ellos. Tienen la impresión de que es un órgano muy impersonal</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p style="text-align: center;">Esperan una relación más continua con la Universidad. Debido a la cantidad de trabajo a la que tienen que hacer frente y a las dificultades que encuentran a la hora de comunicarse con la Universidad de Salamanca no realizan intentos para ello. Es la USAL la que debe acercarse a las entidades.</p>
<b>Informantes clave:</b> Lucia.	
<p><b>Observaciones:</b> A lo largo de la investigación la colaboración de Salamanca Acoge ha sido muy importante. A pesar de ver a la Universidad como una entidad lejana a su realidad social, siempre han estado dispuestos a colaborar.</p> <p>Gracias a su propuesta pudimos pasar de la Observación Participante al Participante Completo.</p>	

## 17. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de TAS.

TAS.	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Red de Voluntariado Social de Salamanca. UT Salamanca.
<b>Organización del Voluntariado</b>	Sin datos.
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Sus necesidades se pueden establecer en tres grandes grupos:</p> <p><b>Actividades de emprendurismo.</b> Buscan jóvenes emprendedores con una iniciativa integradora.</p> <p><b>Actividades de Formación:</b> Contar con estudiantes y/o profesores con los que desde la entidad se pueda contar para colaborar en las Escuelas de Padres.</p> <p>Actividades de <b>Apoyo al Programa de Educación Para el Desarrollo.</b></p> <p><b>Actividades Informáticas.</b> A través de la Formación-Participativa se podrían colaborar en el la creación y la formación de un sistema de gestión informatizado para la entidad.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Con la Unidad de Voluntariado del SAS.</p> <p>Educación Social.</p> <p>Trabajo Social.</p> <p>Terapia Ocupacional.</p> <p>Pedagogía.</p> <p>Psicología</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Consideran necesario conocer quiénes son los intermediarios dentro de la Universidad: con quién tienen que contactar para las cosas.</p> <p>Ven a la Universidad con una institución con una compleja burocracia, y esperan que el Acuerdo de Colaboración no traiga más burocracia.</p>
<b>Informantes clave:</b> Carmen	
<p><b>Observaciones:</b> TAS en un primer momento se muestra bastante reacia a participar en la investigación. Parece que tema que la información que pueda ofrecer pueda empeorar la relación que mantienen con la Universidad de Salamanca. Es una de las primeras entidades que se niega de una forma rotunda a ser grabada.</p>	

## 18. Cuadro-Resumen de la Información Obtenida de YMCA.

<b>YMCA.</b>	
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<p>Red de Voluntariado Social de Salamanca</p> <p>Se coordina con otras entidades como Nueva Gente, o AVIVA.</p> <p>UT Salamanca. Plataforma Salamanca Latina</p> <p>Tienen acuerdos con diferentes entidades e Universidades internacionales: Londres, Nueva York, Programa Elisa.</p>
<b>Organización del Voluntariado</b>	<p>Se les dan información sobre los programas que realizan, y se ven las motivaciones y disponibilidad de los posibles voluntarios. Realizan Encuentros de Voluntarios y formación a lo largo de todo el año.</p>
<b>Necesidad de Voluntariado y Formación-Participativa.</b>	<p>Buscar recursos en la Facultad de Comunicación o Periodismo para trabajar los temas de visibilidad de la entidad. En el área de Formación para Español para Inmigrantes. Informática para los mayores.</p>
<b>Relaciones con la Universidad.</b>	<p>Unidad de Voluntariado del SAS: Casi siempre les derivan en base a las motivaciones de los estudiantes, no de las necesidades de la entidad. Instituto Iberoamericano.</p> <p>Reciben alumnos en prácticas en Psicología, Educación Social, Pedagogía y Trabajo Social.</p> <p>Están inscritos en el Programa Clave.</p>
<b>¿Qué esperan de la Universidad?</b>	<p>Desconocen qué es lo que puede ofrecer la Universidad: normalmente es la USAL la que necesita a las entidades.</p> <p>Consideran que existen demasiados interlocutores dentro de la USAL. <b>Es necesario crear una serie de cauces para que haya una información de una manera bidireccional.</b></p> <p>Realizar acciones para <b>ofrecer visibilidad</b> a las actividades que están realizando. Un reconocimiento.</p>
<b>Informantes clave:</b> Gonzalo y Virginia	
<p><b>Observaciones:</b> Siempre han estado dispuestos a colaborar; incluso nos han ofrecido la documentación que utilizan en sus formación de voluntariado.</p> <p>Buscan recursos económicos para invertir en personal.</p>	