

2014

# El voluntariado de la Cruz Roja Colombiana, seccional Boyacá, como constructor de capital social

Alex Vladimir Murcia Jurado  
*Universidad de La Salle*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_desarrollo](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_desarrollo)

---

## Citación recomendada

Murcia Jurado, A. V. (2014). El voluntariado de la Cruz Roja Colombiana, seccional Boyacá, como constructor de capital social. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_desarrollo/44](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_desarrollo/44)

This Tesis de maestría is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Maestría en Estudios y Gestión del Desarrollo – MEGD by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**  
*Educar para Pensar, Decidir y Servir*

**EL VOLUNTARIADO DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACÁ  
COMO CONSTRUCTOR DE CAPITAL SOCIAL**

**Alex Vladimir Murcia Jurado**

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ESTUDIOS Y GESTIÓN DEL DESARROLLO  
BOGOTÁ, D.C.

2014

**EL VOLUNTARIADO DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACÁ  
COMO CONSTRUCTOR DE CAPITAL SOCIAL**

**Alex Vladimir Murcia Jurado**

Trabajo de investigación para optar el título  
Magister en Estudios y Gestión del Desarrollo

**Directora:**

María Inés Baquero Torres (C.PHD)

**Línea de investigación:**

Desarrollo humano, redes sociales y calidad de vida.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ESTUDIOS Y GESTIÓN DEL DESARROLLO  
BOGOTÁ, D.C.

2014

“Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por mostrarme en estos años mi verdadera vocación, en segundo lugar a mi familia por su apoyo condicional y finalmente a todos los voluntarios, empleados y directivos de la Cruz Roja Colombiana, que inspiraron la realización de este trabajo”

**Alex Vladimir Murcia Jurado**

## **RESUMEN**

El estudiar cómo el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá construye capital social y así ayuda al fortalecimiento institucional, llevó a identificar elementos que tal vez nunca fueron analizados a profundidad. Dentro de estos elementos, se encuentran el afianzamiento de valores, la aprehensión de otras normas, el reconocimiento de sus redes internas y la importancia de trabajar con otros voluntarios y otras instituciones que si bien no tiene los mismos principios y fines institucionales, si convergen en valores como la solidaridad, el compromiso, la entrega y el amor por las comunidades más necesitadas, que los llevan a trabajar sin una recompensa por lo menos económica.

**Palabras claves:** capital social, voluntariado, redes, valores y confianza.

## **ABSTRACT**

Studying how the volunteering of Colombia Red Cross district Boyacá builds social capital it takes to identify elements to depth. These elements there are the backing of values, the apprehension of other norms, the recognition of its internal networks and the importance of working with other volunteers and other institutions than although it does not have the same principles and institutional goals, if they converge on values like the solidarity, the commitment, the delivery and the love for the neediest communities, which lead them to working without a reward at least economic.

**Key words:** social capital, volunteering, net, values and trust.

### **Agradecimientos especiales a las profesoras:**

María Inés Baquero Torres por todas las orientaciones para el desarrollo del proyecto.

Adriana Otalora Buitrago, Rosa Ludy Arias y Viviana García por sus valiosos aportes.

# Contenido

Lista de tablas.....	7
INTRODUCCION.....	7
1. PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS Y MARCO INSTITUCIONAL.....	9
1.1 PROBLEMA.....	9
1.2 ANTECEDENTES.....	10
1.2.1. Sobre el Capital social .....	10
1.2.2 Sobre el Voluntariado.....	11
1.3 MARCO INSTITUCIONAL .....	15
1.3.1 Leyes sobre el voluntariado en Colombia.....	15
1.3.2 Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá.....	16
2. MARCO TEORICO.....	18
2.1 PERSPECTIVAS ACERCA DEL CAPITAL SOCIAL .....	18
2.1.1 Pierre Bourdieu y el concepto de campo .....	19
2.1.2 James Samuel Coleman- Teoría de la elección racional .....	20
2.1.6 Banco Mundial .....	23
2.2 DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO EN COLOMBIA.....	23
2.2.1 El voluntariado como formador de ejércitos .....	23
2.2.2 La Guerra de los mil días y los inicios de la Cruz Roja Colombiana.....	24
2.2.3 Las mujeres en el voluntariado .....	24
2.2.5 La oposición al Estado por medio de las ONG .....	26
2.2.6 Organización del voluntariado .....	26
2.2.7 El voluntariado actual.....	26
2.2.8 Naciones Unidas .....	29
2.2.9 Política del voluntariado de la Federación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja .....	29

3. MARCO METODOLOGICO .....	30
3.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA .....	30
3.1.1 Características de la investigación cualitativa .....	30
3.1.2 Entrevista semiestructurada .....	31
3.1.3 Selección de entrevistados .....	31
3.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	34
4. HALLAZGOS .....	35
4.1. CONFIANZA DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACÁ EN EL VOLUNTARIADO DE LA MISMA. ....	35
4.2 VALORES IMPLÍCITOS EN EL VOLUNTARIADO .....	38
4.3 APORTE DE LAS REDES INTERNAS Y EXTERNAS AL VOLUNTARIADO .....	46
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
5.1 CONCLUSIONES .....	54
5.2 RECOMENDACIONES .....	56
BIBLIOGRAFÍA .....	58
ANEXOS .....	60

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Número de voluntarios de la Seccional por municipio.....	17
Tabla 2. Número de entrevistados por municipio .....	32
Tabla 3. Edades de los entrevistados por rango de edad. ....	32
Tabla 4. Antigüedad de los entrevistados en la institución, por rangos de edad. ....	32
Tabla 5. Cronograma de las entrevistas realizadas.....	33
Tabla 6. Antigüedad en el cargo de los directivos entrevistados. ....	33
Tabla 7. Ocupación de los entrevistados. ....	34



## INTRODUCCION

El voluntariado como una expresión de la solidaridad del ser humano hacia los demás, debe ser objeto de mayor estudio que logre darle una mayor valoración tanto en el ámbito personal como en el social y que logre transformar la visión en la cual es reducido solamente a una mera actividad donde las personas ocupan su tiempo libre.

Por otro lado el capital social ha tomado fuerza, ya que junto a otro tipo de capital como el humano y el físico pueden generar un desarrollo más eficaz y eficiente en los pueblos. Así el capital social es un capital que a diferencia de los otros en vez de agotarse puede sostenerse y crecer con el tiempo, lo que lo hace interesante para estudiar.

Al poner a interactuar estos dos conceptos, se encuentra que el capital social está inmerso dentro del voluntariado, como el voluntariado está inmerso dentro del capital social y a través del estudio de estos conceptos, se podría hablar de un voluntariado que construye capital social y un capital social que fortalece un voluntariado.

Esta investigación tomó elementos del capital social como la confianza, los valores y las redes, conceptos que enuncian de una forma implícita y explícita varios autores que han estudiado el capital social. Estos elementos interactuaron con directivos y voluntarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, llegando a identificar cómo el voluntariado construye capital social; qué le aporta a su formación personal, a la institución y a la comunidad que beneficia. Llegando así a tener una óptica diferente del voluntariado.

Para la recolección de información, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a un grupo de directivos y voluntarios de la Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá. Después de su respectivo análisis se encontró que el pertenecer al voluntariado de la Institución se desarrolla un compromiso y una confianza hacia la misma, se desarrolla valores que no solo le sirven para sus actividades institucionales sino cotidianas y que se encuentran redes internas que ayudan a fortalecer la vida social del voluntario. Sin embargo también se encontraron elementos del capital

social que deben ser fortalecidos, como el uso de normas y la mejor participación en redes externas.

En el primer capítulo se presenta el problema que dio origen a esta investigación, algunos antecedentes de estudios sobre capital social y voluntariado, los objetivos de la investigación y un breve marco institucional. En el segundo capítulo se pueden explorar definiciones teóricas de los autores más importantes sobre capital social, también definiciones sobre voluntariado, desde la ONU, el movimiento Internacional de la Cruz Roja, el Estado colombiano y otras organizaciones.

De igual manera en el capítulo tercero se presenta el diseño metodológico utilizado en la investigación, la población escogida y el cronograma de recolección de información. En el capítulo cuarto se presentan los principales hallazgos y extractos de algunas respuestas dadas por las personas entrevistadas.

Finalmente en el capítulo quinto se presentan las conclusiones de la investigación y algunas recomendaciones dirigidas principalmente a la Cruz Roja Colombiana para que fortalezca el voluntariado a través del fortalecimiento del capital social de sus voluntarios.

# **1. PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS Y MARCO INSTITUCIONAL**

## **1.1 PROBLEMA**

El voluntariado de la Cruz Roja Colombiana, históricamente ha sido el principal motor de la Institución en las diferentes actividades, proyectos y programas que ha desarrollado en pro de las poblaciones más vulnerables, ayudando en gran medida en el cumplimiento de la misión humanitaria del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en Colombia y cuyas labores se han concentrado en acciones derivadas por las necesidades humanitarias de los desastres naturales y el conflicto armado.

En este accionar humanitario, la Cruz Roja Colombiana ha contado con niños, niñas, jóvenes y adultos que se han vinculado al voluntariado desde sus inicios en el año 1915, lo que ha generado que varias generaciones de colombianos hayan hecho parte de esta institución y que la dinámica institucional haya tenido que evolucionar, acomodándose a las dinámicas cambiantes del ser humano, Restrepo (2005).

Ante estos cambios y sumados a los cambios sociales, culturales, políticos y económicos que han tenido los países y el mundo entero, ha traído diversas consecuencias a la dinámica del voluntariado del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, que ha originado la realización de diversos estudios del voluntariado, desafortunadamente éstos han tenido un carácter más global que local. FICR (2009).

Además estos estudios han sido más en relación con la gestión del voluntariado en temas como la captación, retención, reconocimiento y formación del voluntariado, pero no se ha dado verdadera importancia al impacto que los voluntarios tienen en las comunidades y en la misma institución y en como ése impacto puede estar ligado al capital social.

Teniendo en cuenta lo anterior falta hacer estudios del voluntariado desde lo local y con elementos teóricos del capital social como son: la confianza, los valores, las redes de cooperación y las normas, elementos que se ajustan a las características del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana, para así identificar aspectos humanos y sociales que pueden ayudar a fortalecer el voluntariado y su acción humanitaria.

## **1.2 ANTECEDENTES**

### ***1.2.1. Sobre el Capital social***

Para encontrar antecedentes para la investigación, se revisaron trabajos relacionados con el capital social, los cuales presentaron diferentes puntos de vista, lo que ayudó a enriquecer la construcción del concepto y elementos más representativos del mismo.

En una primera la investigación denominada “Capital Social y desarrollo económico. Un estudio de las redes de innovación en España” Galaso (2011), el autor presentó un estudio empírico para medir el capital social y analizar sus efectos en el desarrollo económico, al hacer un análisis en las redes de innovación, el mismo concluyó que existe una tendencia hacia un mayor uso del capital social en los procesos de innovación, que se dan por concentración geográfica y también dependen de otras formas de capital como son el financiero, técnico y humano.

Otro estudio que tiene relación al tema de la investigación y que conjugó elementos de capital social, que pueden tener relación con el trabajo que desarrolla la Cruz Roja Colombiana, se denomina “Las ONG como agentes de desarrollo: la Cadena de la ayuda y los procesos de Aprendizaje y formación de capital social: un Estudio de caso: la experiencia del proyecto Pn-23 de Care Bolivia en Villa Serrano” Rodríguez y Velasco (2002). Este estudio evaluó el impacto del proyecto desde la perspectiva del aprendizaje local y la formación de capital social, demostrándose como una ONG puede generar efectos positivos en la gestión de sus proyectos, aprendizaje local y formación de capital social en las comunidades que benefician.

Finalmente, el principal antecedente de esta investigación se encontró en un trabajo de investigación denominado “Fortalecimiento del capital social a través del diseño de un programa

integrado de voluntariado en la ciudadela del Norte de Manizales” Echeverry (2011). Trabajo que plantea dos elementos importantes para la presente investigación: el capital social y el voluntariado, a su vez el autor planteó como una comunidad puede movilizar capital social por medio de un programa de voluntariado, concluyendo la importancia de la ética, el capital social y los programas de voluntariado en un país que tiene muchas dificultades sociales, económicas, culturales y políticas.

### ***1.2.2 Sobre el Voluntariado***

#### **1.2.2.1 Desde el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja**

Para el Movimiento Internacional, el voluntariado es uno de sus principios fundamentales<sup>1</sup> y los voluntarios son su principal fuente de talento humano, necesarios para desarrollar su misión humanitaria. Razón por la cual, el voluntariado ha sido una fuente constante de diversas investigaciones.

La Misión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es prevenir y aliviar, en cualquier circunstancia en la cual sea su deber intervenir, el sufrimiento y la desprotección de las personas afectadas por contingencias ocasionales, con absoluta imparcialidad, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, condición social u opinión política; proteger la vida y la salud de las personas y su dignidad como seres humanos, en particular, en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de emergencia; contribuir, de acuerdo con su misión y objetivos, a la promoción de la salud, el bienestar social y la prevención de enfermedades; fomentar el trabajo voluntario y la disponibilidad de los miembros del Movimiento, así como un sentido de solidaridad para con quienes tengan necesidades de su protección y asistencia; promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Cruz Roja Colombiana, 2008: 6).

En el año 1986, el Instituto Henry Dunant publicó el libro “El Servicio Voluntario de la Cruz Roja en la sociedad de hoy”, el cual es: “un estudio que refleja, con fidelidad y rigor, el amplio y variado panorama de las manifestaciones del Voluntariado, de sus actividades, de las motivaciones que los voluntarios tienen para iniciar y mantener su compromiso, de sus dificultades y de sus logros en una sociedad sometida a rápidos procesos de cambio” (Meurant,

---

<sup>1</sup> Los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, carácter voluntario, unidad y universalidad fueron proclamados en la XX Conferencia Internacional realizada en Viena en el año de 1965.

1986: 3). El alcance de ese estudio fue recapitular el tema del voluntariado e identificar los pro y los contra que inciden en su existencia o su desarrollo.

Posteriormente en los años de 1992-1993 y 2007 se llevaron a cabo dos estudios denominados: “Los retos del desarrollo humano. El futuro de la Cruz Roja en América Latina y el Caribe”, desarrollado en 1993 y “Los retos de la gestión del riesgo y la cohesión social y El futuro de la Cruz Roja en América Latina y el Caribe”, desarrollado en 2007. Estos estudios concluyeron que no había habido progresos notables en el desarrollo del voluntariado y que quedaba mucho por hacer en cuanto a la gestión del voluntariado y la adopción de políticas del voluntariado en las Sociedades Nacionales de la región. FICR

Luego en el año de 2009 la Federación de Sociedades Nacionales publicó el documento sobre el Análisis de la situación del voluntariado en América Latina y el Caribe, que concluye que a pesar de haber habido avances en la implementación de la gestión y las políticas de voluntariado, queda camino por recorrer en temas de participación política del voluntariado en la vida institucional, participación de voluntarios que provienen de las comunidades, adecuar los programas a necesidades reales a nivel local, retención del voluntario, reconocimiento del trabajo voluntario y la diversidad del voluntariado.

Este análisis también afirma que todas las Sociedades Nacionales hacen parte de alguna red en su país, externa o interna al Movimiento, especialmente en los sistemas de prevención y atención de desastres y en redes de voluntariado. Es necesario revisar el concepto de redes, potenciar su trabajo para fortalecer el desarrollo a través de la difusión de buenas prácticas o el apoyo entre pares.

#### 1.2.2.2 Desde otras organizaciones

Haciendo una revisión de otras organizaciones en el tema de voluntariado se encontró que en el año 2011 y en conmemoración del año del voluntariado + 10, el programa de voluntarios de la Naciones Unidas VNU publicó un informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, el cual tocó el tema de capital social y voluntariado en el capítulo cuatro, denominado los medios de vida sostenible, en éste hace referencia a las personas que se apoyan en su vida diaria y que son

una manifestación del voluntariado, sobre las relaciones de confianza y reciprocidad que llevan a la cooperación y pueden ser una base para la conformación de redes de protección social entre los pobres de ingresos.

En Colombia, en el año 2009, El Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, DANSOCIAL en conjunto con el programa de Voluntariado de las Naciones Unidas (UNV) y la Universidad del Rosario realizaron una investigación sobre el impacto del voluntariado en Colombia, en el cual exploraron el tema del capital social en la acción voluntaria sin embargo y como lo manifiestan los autores: “la contrastación de la acción voluntaria como formadora del Capital Social, de manera más profunda, queda por fuera del alcance del presente estudio...” (DANSOCIAL y otros, 2009: 93).

En la búsqueda de antecedentes también se revisaron sitios WEB de instituciones que trabajan en Colombia y que tuvieran índole internacional o nacional, cuyo trabajo lo realizan principalmente voluntarios y que tuvieran algunos objetivos similares a los de la Cruz Roja Colombiana, como son *Peace Brigades International* (Brigadas de Paz Internacionales) PBI y Defensa Civil Colombiana.

*Peace Brigades International* PBI es una organización no gubernamental aconfesional e independiente está en Colombia desde el año 1994 y su visión se concentra en hacer acompañamiento a personas, comunidades y organizaciones que trabajan por los derechos humanos y que se encuentran amenazadas, además ha sido avalada por la Vicepresidencia de la República de Colombia. Por “Petición de las ONG nacionales, PBI continúa en Colombia protegiendo el espacio de actuación de las personas y organizaciones defensoras de derechos humanos y comunidades en resistencia que sufren amenazas, hostigamientos, estigmatizaciones, señalamientos, deslegitimación y atentados para que puedan continuar su importante labor en pro de la justicia y la paz” (PBI, 2012).

En el país, es evidente que trabaja con voluntarios y tal como lo expresa en su página Web:

Enviamos voluntarios internacionales a zonas de conflicto, proporcionando protección y acompañamiento a la defensa de los derechos humanos amenazados por la violencia política. Nosotros también facilitamos iniciativas de construcción de paz. Nosotros somos no partidistas y no interferimos en los asuntos que acompañamos, porque creemos que una paz duradera no debe ser impuesta desde afuera, sino que debe provenir de los deseos de la población local (PBI, 2012).

Otra institución es la Defensa Civil Colombiana que fue creada por el decreto legislativo No 3398 de 1965, con el objetivo de velar por el bienestar y la protección de los colombianos en un clima de confianza por medio del cumplimiento de las medidas de seguridad nacional y la ley 48 de 1968 donde se adopta el decreto legislativo como legislación permanente.

La Defensa Civil Colombiana realiza algunas acciones similares a la Cruz Roja Colombiana, especialmente en lo relativo a la gestión integral del riesgo, las labores también son realizadas con voluntarios, así como lo expresa su misión: “Desarrollar planes de gestión del riesgo en desastres, programas de acción social y protección ambiental, a través de los funcionarios y voluntarios, con altos estándares de calidad, para contribuir con la paz, los derechos humanos y el progreso del país”. (Defensa Civil, 2012).

Sin embargo en la revisión de los sitios WEB de estas instituciones no se encontraron estudios respecto al trabajo que realizan con los voluntarios ni mucho menos al capital social, objeto de estudio de la presente investigación.

### 1.2.2.3 Desde el ámbito académico

En cuanto al tema de voluntariado, el trabajo de investigación denominado “La ambivalencia social del nuevo Voluntariado: estudio cualitativo del Voluntariado social joven en Madrid” (Zurdo, 2003), el autor realizó un análisis empírico del voluntariado a partir de teorizaciones clásicas y contemporáneas para encontrar elementos como la estructura motivacional y la identidad ideológica del nuevo voluntariado.



Éste estudio partió desde posiciones sociológicas de la acción voluntaria, explicándolo desde el altruismo y la solidaridad como base de esa acción, conceptos que se ligan a un proceso motivacional de un voluntariado joven. Y desde el voluntariado como colectivo, como un modelo de participación social, además se evaluó su dimensión social, desde una óptica que explicará su identidad social, organizativa e ideológica de las organizaciones voluntarias.

Igualmente, la investigación “Young Irish Adults in Civil Society: Volunteering, Reflexive Work and Social Capital” (Weller, 2008), concluyó que el voluntariado se da en un momento de la vida y que es una desviación y a la vez un complemento al proyecto de vida impuesto por la sociedad y que los adultos jóvenes irlandeses participan por medio de sus relaciones particulares en la construcción de una identidad de voluntariado por medio de la generación y utilización de capital social.

De las anteriores investigaciones se puede concluir principalmente que son estudios sobre la principales motivaciones que tiene el voluntariado para los jóvenes y cómo desde esas motivaciones, el voluntariado se organiza y construye una identidad acorde a los ideales e intereses de los jóvenes.

## **1.3 MARCO INSTITUCIONAL**

### ***1.3.1 Leyes sobre el voluntariado en Colombia***

#### **1.3.1.1 Ley 720 de 2001**

El Estado colombiano con el objeto de impulsar la labor del voluntariado en Colombia, aprobó la ley 720 de 2001 por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. Esta ley define al voluntariado como “toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas” (Ley 720 de 2001) y al voluntariado como “el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas,

quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario” (Ley 720 de 2001).

Dentro de esta ley se presentan principios de la acción voluntaria: la libertad como principio de acción, la participación como principio democrático, la solidaridad como principio del bien común, el compromiso social como orientador, la autonomía respecto a los poderes públicos, el respeto a las convicciones y creencias. “En general todos aquellos principios inspiradores de una sociedad democrática, pluralista, participativa y solidaria”. (Ley 720 de 2011)

Igualmente define los fines de las acciones del voluntariado: contribuir al desarrollo integral de personas y comunidades y fomentar una conciencia ciudadana generosa y participativa.

#### 1.3.1.2 Ley 1505 de 2012

El 5 de enero del año 2012, se aprueba la ley 1505, por medio de la cual se crea el Subsistema Nacional de Voluntarios de Primera Respuesta y se otorgan estímulos a los voluntarios de la Defensa Civil, de los cuerpos de Bomberos de Colombia y de la Cruz Roja Colombiana y se dictan otras disposiciones en materia de voluntariado.

#### ***1.3.2 Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá***

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, que hace parte del movimiento Internacional y que basa su acción humanitaria bajo los principios de Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Voluntariado, Unidad y Universalidad, es: “una persona jurídica de derecho privado que por su naturaleza jurídica y objetivos es una especial Institución de utilidad común, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio e independiente, está organizada mediante un sistema federal...” (Cruz Roja Colombiana, 2008).

De ésta Sociedad Nacional, la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá hace parte y fue fundada el 16 de mayo de 1967 mediante decreto No 070 de la ciudad de Tunja, siendo alcaldesa de la ciudad la Doctora Beatriz Azuero de Muñoz (Chaparro, 2007). En el departamento de Boyacá, cuenta con sedes en ocho municipios, en la ciudad de Tunja como cabecera seccional,

dos unidades municipales en las ciudades de Duitama y Sogamoso y cinco grupos de apoyo en Chiquinquirá, El Cocuy, La Uvita, Paipa y Villa de Leyva. Actualmente cuenta con los siguientes voluntarios:

Tabla 1. Número de voluntarios de la Seccional por municipio.

Municipio	Voluntarios Juveniles	Voluntarios Socorristas	Voluntarias Damas Grises	Directivos	Empleados	Total
Tunja	75	69	45	8	20	217
Duitama	50	26	37	0	6	119
Sogamoso	24	76	20	11	5	136
Chiquinquirá	6	8	0	1	0	15
El Cocuy	11	6	0	1	0	18
La Uvita	2	7	3	1	0	13
Paipa	2	19	1	1	0	23
Villa de Leyva	1	12	0	1	0	14
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>223</b>	<b>106</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>555</b>

Fuente: información suministrada por la Institución en marzo del 2014.

La Cruz Roja Colombiana, podrá desarrollar acciones en: salud y asistencia en la comunidad; principios y valores, gestión en materia de riesgos, reducción, respuesta y recuperación en desastres; programas de educación y formación; bienestar y desarrollo comunitario y organizaciones; programas especiales para el fortalecimiento económico y las demás que establezca la Junta Directiva Nacional de acuerdo con las necesidades cambiantes del país. (Cruz Roja Colombiana, 2008).

Para la normatividad del voluntariado, la Cruz Roja Colombiana cuenta en sus estatutos un capítulo dedicado al voluntariado, una política nacional de voluntariado que está articulada con la política de voluntariado de la Federación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y un reglamento para el voluntariado el cual fue debidamente aprobado por la Junta Directiva Nacional.

## 2. MARCO TEORICO

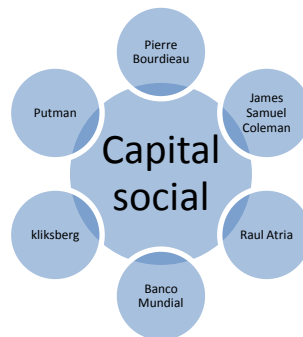
El marco teórico comprende el desarrollo de dos categorías fundamentales para esta investigación. La primera relacionada con las diferentes perspectivas elaboradas por diferentes teóricos acerca del capital social y la segunda relacionada con el voluntariado, como una categoría que ha ido evolucionando a través de los acontecimientos históricos, especialmente desde finales del siglo XIX.

### 2.1 PERSPECTIVAS ACERCA DEL CAPITAL SOCIAL

El capital social ha sido un concepto objeto de estudio de diferentes disciplinas académicas como la sociología, las ciencias políticas, la economía y “desde que en 1916 Lyda Judson Hanifan acuñase por primera vez la expresión *capital social* para destacar la importancia de un compromiso comunitario en apoyo de la democracia y el desarrollo” Hanifan (1916, citado por Galaso, 2011).

Para definir el capital social, se hizo una revisión desde varios autores que han aproximado su estudio a definirlo, además como este capital se conjuga con otros tipos de capital para generar desarrollo, autores como Bourdieu, Putnam, Coleman, Woolcock, Narayan entre otros, presentan diversas definiciones con elementos característicos del mismo. En la figura 1 se muestran los autores seleccionados para definir el capital social.

Figura 1. Autores para definir el capital social.



Fuente: elaboración propia.

### ***2.1.1 Pierre Bourdieu y el concepto de campo***

Para Bourdieu, en tanto que sociólogo, los campos son espacios sociales de acción y de influencia donde confluyen relaciones sociales, las cuales se definen por la posesión o producción de una forma específica de capital.

Desde esta perspectiva, Pierre Bourdieu considera que capital social es:

La suma de los recursos actuales o potenciales los cuales son vinculados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de mutua pertenencia y reconocimiento - o en otras palabras, la pertenencia a un grupo que provee a cada uno de los miembros con el apoyo del capital de la colectividad, "una credencial" que les da derecho a un crédito, en varios sentidos de la palabra (Bourdieu, 1986: 249).

En esta definición se destacan elementos del capital social como son los recursos disponibles o que se pueden tener y las redes a las que se pertenecen las personas y en las que se reconocen y obtienen beneficios de ellas.

También para este sociólogo y según (Caracciolo y Foti, 2003: 36) el capital social se genera por el respeto, la gratitud, la amistad y el sentido de pertenencia a una comunidad. Además el capital social se enmarca dentro de los beneficios materiales y simbólicos que permiten la participación en redes y la respectiva movilización de recursos; en la necesidad de su construcción, formalización por el respeto y la amistad y el intercambio de objetos materiales y simbólicos que se dan por la comunicación y el reconocimiento.

Bourdieu (1986) presenta tres formas de capital: el económico; el cultural, en el que se distinguen tres estadios, el incorporado, el institucionalizado u objetivado; y el capital social que está determinado por un conjunto de redes que pueden ser para el provecho propio o el provecho de su comunidad. Estas tres formas de capital trabajan entre sí en una dinámica de la sociedad actual.

Para Bourdieu los tres tipos de capital: el económico, el cultural y el social tienen una dinámica independiente pero su relacionamiento mutuo pueden lograr que se uno fortalezca o debilite al otro. Igualmente presenta algunas características que define al capital social: a) los beneficios materiales y simbólicos que implica la participación en redes, b) la necesidad de su

construcción mediante estrategias de formalización y c) el intercambio de objetos materiales y simbólicos que supone la comunicación.

Lo anterior implica que el volumen de capital social dependerá del tamaño de la red de relaciones que pueda movilizar, como del volumen de capital económico, cultural o simbólico que tenga acumulado cada uno de los que se vinculan; que la existencia de redes de relaciones se da por el resultado de un trabajo en su creación y sostenimiento y debe velar porque sus relaciones sean durables y útiles y el intercambio de los objetos materiales y simbólicos se da por el reconocimiento mutuo y de pertenencia al grupo.

### ***2.1.2 James Samuel Coleman- Teoría de la elección racional***

Este sociólogo quien desarrollo la idea básica de la elección racional, afirmó que las personas tienen la intención de perseguir una meta y en esta persecución usan unos recursos. Coleman define el capital social como:

Una diversidad de entidades con dos elementos en común: todas consisten en algún aspecto de estructuras sociales y facilitan ciertas acciones de los actores (ya se trate de personas o actores corporativos) dentro de la estructura. El valor del concepto de capital social descansa en el hecho de que identifica ciertos aspectos de la estructura social por sus funciones, los actores establecen relaciones intencionadamente y continúan en ellas cuando siguen proveyéndoles beneficios (Coleman, 1988: 95-120).

Para este autor (Caracciolo y Foti, 2003: 39) el capital social se presenta como un cuarto tipo de capital, junto al capital físico, el capital natural y el capital humano. En el capital físico y natural se encuentran los materiales y equipos, en el capital humano las habilidades y capacidades y en el capital social las relaciones sociales.

Coleman (1988), especifica tres formas de recursos que facilitan la acción del individuo: sus obligaciones y confiabilidad en el ambiente social, determinado por su compromiso y confianza en otros; sus canales de información que le permiten mejorar en la toma de decisiones y en las normas efectivas y sanciones en la que prevalece el interés general sobre el particular.

Coleman le da más fuerza al concepto de capital social visto desde el aprovechamiento que tiene el ser humano de las estructuras sociales en las que vive, pero que esta generación de

capital social dependerá en gran medida del capital humano disponible y en menor medida del capital físico y natural.

Además este autor incluye en su conceptualización tres elementos que constituyen el capital social, a) la confianza que existe en un ambiente social, b) el uso de las relaciones sociales para adquirir información y c) la existencia de normas efectivas y considera que todas las estructuras facilitan de alguna forma el capital social, resaltando dos en particular, a) las redes sociales cerradas, caracterizadas por el contacto cara a cara y b) las asociaciones voluntarias, que pueden ser usadas para otros propósitos diferentes para los que fueran creadas.

### ***2.1.3 Robert Putnam – Capital social***

Este Sociólogo y politólogo quien hizo una distinción entre dos tipos de capital social: “el capital vínculo y capital puente, define el capital social como “aquellos elementos de la organización social, tales como redes, normas y confianza, que facilitan la coordinación y cooperación para beneficio mutuo” Putnam (1993: 167).

Según (Caracciolo, M y Foti, M., 2003), la mejora en la confianza, las normas y las redes mejora la eficiencia de la sociedad, de ahí que Putnam asocia el capital al desarrollo, considerando que el capital social se va acumulando en una sociedad, dependiendo de las opciones de desarrollo que la misma tenga y las condiciones de la misma para acceder a él.

Desde esta perspectiva, Putnam introduce en la definición de capital social la cooperación para lograr un beneficio mutuo, por lo que relaciona directamente el capital social con el desarrollo, por lo que queda evidente que el capital social es un factor colectivo y no individual que puede irse acumulando.

### ***2.1.4 Raúl Atria – Capacidad de movilización de recursos***

Para este sociólogo y abogado, el capital social es “la capacidad efectiva de movilizar productivamente y en beneficio del conjunto, los recursos asociativos que radican de las distintas redes sociales a las que tienen acceso los miembros del grupo en cuestión”. (Atria, 2003: 583).

Atria (2003) afirma que hay dos dimensiones o ejes principales en que se pueden alinear las formas de abordar el concepto de capital social, a) la primera se refiere al capital social entendido como una capacidad de movilización de recursos por parte de un grupo y en el que aparecen implicadas las nociones como el liderazgo, el empoderamiento y la asociatividad y b) la disponibilidad de las redes de relaciones sociales, entendida como las diferentes relaciones sociales y que el autor las clasifica de tres clases: a) redes en el interior de un grupo o comunidad (bonding), las redes de relaciones entre grupos o comunidades similares (bridging) y las redes de relaciones externas (linking).

### ***2.1.5 Bernardo Kliksberg – La responsabilidad social empresarial***

Este economista define dimensiones del capital social:

Existe un amplio consenso en que una de las fuerzas motoras del desarrollo es el capital social de las sociedades. Está integrado básicamente por cuatro dimensiones: a) la confianza existente entre los miembros de una sociedad y el nivel de confianza que tienen en sus líderes políticos, económicos y sociales; b) la asociatividad, es decir, la capacidad que tienen de generar todo orden de esfuerzos concertados y construir tejido social; c) el civismo, el grado en que sus integrantes participan y asumen responsabilidades como ciudadanos por todo aquello que es de interés colectivo, y d) los valores éticos predominantes en una sociedad (Kliksberg, 2007:291).

Si bien este autor no define el capital social, Kliksberg (2007) plantea que el desarrollo de las sociedades es movido por el capital social de las sociedades y cuando éste existe en forma considerable, la sociedad civil es más activa y articulada, que se refleja en participación ciudadana, responsabilidad social empresarial y en manifestaciones de voluntariado.

Kliksberg presenta la importancia del capital social dentro de una sociedad, además lo presenta en cuatro dimensiones: la confianza, en todos los niveles desde su familia, amigos, comunidad y sociedad, además el nivel de confianza en sus líderes en todo los niveles; la asociatividad, como una dimensión que le permite unirse a otros para unir esfuerzos y lograr un beneficio común que lo beneficie; el civismo como una dimensión necesaria para entender la importancia de la participación y asumir los derechos y deberes que se tienen como ciudadanos y los valores éticos, como base para desarrollar las dimensiones anteriores.



### **2.1.6 Banco Mundial**

Para el banco mundial:

El capital social se refiere a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad. Numerosos estudios demuestran que la cohesión social es un factor crítico para que las sociedades prosperen económicamente y para que el desarrollo sea sostenible. El capital social no es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino que es asimismo la materia que las mantiene juntas (Banco mundial, 2012).

Según el Banco Mundial (2012) una noción restringida de capital social tiene relación a asociaciones horizontales que se dan entre personas, que incluyen las redes sociales y sus normas asociadas, éstos factores afectan la efectividad de una comunidad, aumentando su productividad y reduciendo costos relativos al establecimiento de negocios, aquí el capital social facilita la coordinación y cooperación.

## **2.2 DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO EN COLOMBIA**

### **2.2.1 El voluntariado como formador de ejércitos**

De las primeras referencias de voluntariado en Colombia que se tengan documentadas, está relacionada con la voluntad de los jóvenes para integrar ejércitos con el fin de defender una causa, tal como lo expresa una hoja de la imprenta del Estado, fechada en Medellín el 31 de mayo de 1885 y que expresa en unas de sus líneas:

Se ha recibido en este Despacho el oficio de U., fecha de hoy, en el cual se comunica por mi conducto al ciudadano General Jefe Superior del Estado, la creación de un cuerpo militar compuesto de jóvenes distinguidos, que están dispuestos á prestar sus servicios en favor de la causa de la Regeneración”. El Gobierno agradece el sano contingente de los hombres de buena voluntad y se honra con la espontánea cooperación de la juventud que desinteresadamente se ha organizado en un cuerpo de ejército que sirva para coadyudar en la generosa obra de reconstitución del país; obra magna iniciada por el inminente ciudadano señor Doctor Rafael Núñez (Revista Credencial Historia, 2012).

En el anterior texto se presentan varias características que definían al voluntario de esa época, la primera la buena voluntad que expresan los hombres, la segunda la espontánea cooperación, la tercera el desinterés para conformar el ejército y la cuarta el objetivo de ayudar a la reconstitución del país. En el mismo texto más adelante aparece la palabra voluntario:

“Este Estado Mayor General está dispuesto á tomar la iniciativa de organización, convencido de no se necesitará el rigor de la disciplina militar, tratando con jóvenes voluntarios y siendo dirigidos por jefes expertos que aspiran siempre á la satisfacción del deber cumplido.” (Revista Credencial Historia, 2012)

Si bien durante este periodo de la historia se desencadenó una guerra civil durante los años 1884 y 1885 entre liberales de Santander y el presidente Núñez, posteriormente la aprobación de la Constitución en el año de 1886, finalmente este conflicto terminaría en la Guerra de los mil días.

### ***2.2.2 La Guerra de los mil días y los inicios de la Cruz Roja Colombiana***

El movimiento Internacional de la Cruz Roja y la media Luna Roja tuvo sus inicios en 1859 en la batalla de Solferino y tal vez sería una constante para que las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se crearan en los países a causa de un conflicto armado. En Colombia, no sería la excepción, los orígenes de la Cruz Roja Colombiana están relatados en el siguiente párrafo:

En Colombia transcurría el año 1899 cuando el médico Hipólito Machado en compañía del empresario Santiago Samper y de los cirujanos de la Casa de la Salud de El Campito, José María Montoya, Nicolás y 26 médicos más, 42 practicantes, 8 hermanas de la caridad, un capellán y un farmacéuta, organizaron la primera ambulancia. Ardía en ese momento, con toda intensidad, el incendio de la Guerra de los Mil Días. Cuando la ambulancia llegó a Santander en donde se enfrentaban dos ejércitos enemigos, el médico Machado comprendió, por primera vez, la magnitud del reto que había asumido (Restrepo, 2005:22).

Posteriormente en el año de 1915 en compañía del médico Adriano Perdomo se fundaría oficialmente la Cruz Roja Colombiana.

### ***2.2.3 Las mujeres en el voluntariado***

Según DANSOCIAL y otros (2009), a comienzos del siglo XX con la aparición de la nueva clase obrera, resultado de la “explosión demográfica” que estaba ocurriendo en el país, aparece en 1911 el círculo de Obreros, que pretendía: “Crear unos centros en donde se pudiera promulgar los principios católicos como modelo de vida: en donde pudieran haber sitios para instruir a los obreros en diferentes conocimientos... en donde se pudieran crear cajas de ahorro,

instituciones de ayuda mutua y otros establecimientos similares”. (Castro 2007, citado por DANSOCIAL y otros, 2009).

“Mientras las mujeres obreras empezaban a trabajar y las del mundo rural no habían dejado de hacerlo nunca, las señoras de las clases altas lograron salir del espacio doméstico ocupando lugares en este tipo de misiones sociales” (DANSOCIAL y Otros, 2009).

Lo anterior puede explicar el papel tan importante de la mujer en el voluntariado y porque en muchas organizaciones las mujeres de clase alta fueron las que lideraron los procesos incluso hasta la década de los 70 y los años 80.

Igualmente y como lo afirma DANSOCIAL y otros (2009), el círculo de obreros fue una obra del padre Campoamor quien funda un colegio, donde trabajan mujeres de élite en labores de aseo de los niños, cambio de ropas y sirviendo almuerzos. Otras obras del padre Campoamor fueron la Caja Social Ahorros y la asociación como reivindicación de clase y plan de vivienda de Villa Javier, proyecto al que se unió señoras de la comunidad, realizando trabajos de enseñanza de las normas de salud y limpieza, las mujeres de élite eran los modelos a seguir.

La participación de la mujer como de otros actores de distintas clases sociales es evidente a comienzos del siglo XX:

Los miembros de la clase más pudiente no fueron los únicos que participaron en estas actividades; el trabajo voluntario envolvió a otros grupos sociales, como por ejemplo los nuevos profesionales, los médicos o maestros y también a otros, como el grupo de mujeres llamadas las Marías que provenían de sectores más populares y que se comprometieron a ayudar con las actividades del Círculo de Obreros de Bogotá. (Castro: 2007, citado por DANSOCIAL y otros, 2009).

#### ***2.2.4 Las juntas de acción comunal***

Como lo afirma DANSOCIAL y otros (2009), hacia el año de 1958, el gobierno comenzó a promover las juntas de Acción Comunal, que se establecieron en veredas, barrios, su objetivo era salir de la pobreza, operaban con fondos públicos y la comunidad aportaba el trabajo voluntario para el desarrollo de proyectos como acueductos, escuelas, parques, vías entre otros.

Actualmente las Juntas de Acción comunal siguen trabajando con personal voluntario, desde su administración y gobierno pero tal vez han perdido fuerza en el desarrollo de proyectos debido a que el gobierno ya no gira recursos directamente a ellas.

### ***2.2.5 La oposición al Estado por medio de las ONG***

A mediados de la década del 70 y como respuesta a la ineficiencia del estado, se crean las primeras ONG, con el objetivo de atender las necesidades de las poblaciones que el estado no estaba cubriendo, la cooperación internacional comenzó a darse por medio de ellas y se comenzó a autogestionar y autodesarrollar proyectos comunitarios. DANSOCIAL y otros (2009).

### ***2.2.6 Organización del voluntariado***

Desde los años sesenta, el voluntariado comienza a agruparse y a organizarse, DANSOCIAL y otros (2009) afirma que en el año de 1963 aparece la Agencia Coordinadora del Voluntariado de Bogotá y Cundinamarca (ACOVOCOL), el mismo año se crea la Asociación Antioqueña del Voluntariado (ADEVOL), en 1975 se funda la Corporación Colombiana de Trabajo Voluntario (CCTV), la Corporación Colombiana de Voluntariado aparece en 1978, posteriormente en el año 2011 se sanciona la Ley 720 “por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la actividad voluntaria de los ciudadanos colombianos” y el decreto 4290 del 2005 que reglamenta la mencionada ley.

### ***2.2.7 El voluntariado actual***

Para entender el voluntariado actual es necesario retomar su evolución histórica en Colombia: desde el interés por conformar un ejército, ayudar a los heridos de guerra, la preocupación por las necesidades de los más pobres, el desarrollo de una vereda o barrio, la satisfacción de necesidades que el gobierno no ha cubierto, su organización para generar desarrollo y actualmente en el apoyo de cualquier tipo de causa que lleve a una mayor equidad social y buscando el bien de una comunidad, de un país y del mundo entero.

Kliksberg (2007) presenta siete tesis sobre el voluntariado en América Latina. Primera tesis. El voluntariado es un gran productor de bienes y servicios sociales: “Los campos principales en que actúan son: desarrollo comunitario, educación y capacitación, participación

cívica, salud, necesidades básicas, medio ambiente, derechos humanos, procesos de paz y servicios de emergencia” (Kliksberg, 2007: 290)

En esta tesis (ídem) plantea que se presentan dos posiciones frente al voluntariado, la primera la que lo ve como actividad de caridad, sin efectos, una pérdida de tiempo y otros que lo ven como fundamental para el desarrollo de la sociedad, ya que son muchos los ejemplos que se pueden presentar de como el voluntariado ha sido fundamental para salir de crisis generadas por epidemias, emergencias, entre otras.

Segunda tesis. El Voluntariado es un constructor de capital social:

El voluntariado surge de valores éticos positivos, de la resonancia de una norma ética básica común a los credos arraigados en el ser humano: debemos hacernos los unos responsables de los otros. Implica generar asociatividad, significa madurez cívica, y las organizaciones voluntarias tienen su pilar de apoyo en la confianza mutua entre sus integrantes y en la confianza que deposita en ella la sociedad (ídem: 292).

Relacionando elementos planteados anteriormente sobre el capital social, se hace evidente que el voluntariado construye capital social, porque las personas que participan de él ayudan a fortalecer las redes, su cooperación se hace evidente, su compromiso hacia las causas que apoya o defiende el voluntariado aumenta y puede sentir la confianza de otros y las comunidades que beneficia.

Tercera tesis. Es una falacia oponer Estado y sociedad: “los países líderes a nivel internacional en trabajo voluntario son países con Estados fuertes y reconocidos por su excelente labor, como Suecia, Noruega y Holanda” (ídem: 293)

Cuarta tesis. El voluntariado está motivado por una fuerza poderosa, el compromiso ético. “Existen enormes posibilidades de desarrollar el voluntariado, porque su fuerza impulsora se halla en la misma naturaleza del ser humano, es el sentimiento profundo de que la solidaridad activa, la trascendencia, el hacerse responsable, es más que una obligación, un privilegio” (ídem: 294)

Kliksberg (2007), plantea por medio de varios ejemplos que este compromiso ético puede ser parte de creencias religiosas, de una motivación política por lograr una mejor sociedad o por el crecimiento personal que se puede lograr por el pertenecer a un voluntariado.

Quinta tesis. Está creciendo una nueva forma de voluntariado, el voluntariado constructor de ciudadanía y participación. “ha avanzado fuertemente en la acción general del voluntariado la necesidad de remplazar el modelo de relaciones tradicional, basado en la ayuda, por otro reestructurado, donde voluntariado y comunidad asistida construyen una relación de iguales y donde un objetivo eje de la labor es fortalecer la construcción de ciudadanía” (Ídem: 296)

Esta tesis se fundamenta en el hecho en que los últimos años se ha diversificado la forma de hacer voluntariado y así como se hacía un recuento histórico del voluntariado, la acción de los voluntarios ha ido evolucionando desde la ayuda de los más necesitados, el apoyo a causas y actualmente y como lo expresa (Ídem) se habla de un voluntariado transformador de ciudadanía.

Sexta tesis. Los logros del voluntariado en América Latina han sido A pesar de... En los países líderes en voluntariado a nivel mundial, las escuelas los cultivan cuidadosamente, los medios masivos los resaltan permanentemente, los líderes dan ejemplos continuos, hay desgravaciones fiscales, las políticas públicas lo apoyan, la legislación le otorga toda clase de facilidades y la opinión pública lo valora profundamente. Los jóvenes se sienten naturalmente estimulados a participar en las actividades voluntarias. En América Latina han tendido a primar condiciones muy diferentes (Ídem: 297).

Esta tesis es clara ya que en países como Colombia, hasta hace pocos años se ha comenzado a legislar sobre voluntariado, los grupos de voluntariado no tienen un apoyo definido por parte del Estado, tampoco hay reconocimiento ni incentivos, incluso los mismos voluntarios deben hacer aportes económicos para llevar a cabo sus labores, sin embargo actualmente se está comenzando su organización con el apoyo de DANSOCIAL.

Séptima tesis. El voluntariado todavía no ha dicho lo que tienen que decir en América Latina. “El voluntariado latinoamericano, con su vigor, su capacidad creativa, su genuinidad, puede hacer aportaciones trascendentales. Es necesario crear políticas que tengan calidad de políticas de Estado para respaldarlo, jerarquizarlo, dictar leyes promotoras, educar sistemáticamente, ponerlo en la gran agenda pública” (Ídem: 294)

Finalmente Kliksberg (2007) manifiesta que los jóvenes latinoamericanos y muchos otros sectores de población se hallan buscando el bienestar, y el voluntariado es una buena opción para alcanzarlo, por lo que los voluntarios deben participar en la construcción de políticas que lo fomenten en la escuela, el trabajo, el tiempo libre.

### ***2.2.8 Naciones Unidas***

En conmemoración al año Internacional del voluntariado + 10 el programa de voluntariado de las Naciones Unidas VNU publicó un informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, en éste informe el VNU (2011) adopta la definición de voluntariado de la Asamblea de las Naciones Unidas en el 2001.

Para definir el voluntariado se toman en cuenta tres criterios: el primero tiene referencia a que las acciones deben llevarse de forma voluntaria, teniendo relación a la voluntad libre de la persona, el segundo criterio es que las acciones no se realicen esperando una remuneración económica y el tercer criterio es que las acciones realizadas por los voluntarios deben tener un objetivo de ayuda para otras personas. Los anteriores criterios pueden aplicarse a cualquier acción para evaluar si se trata de voluntariado VNU (2011).

### ***2.2.9 Política del voluntariado de la Federación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja***

El movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja cuenta con siete principios fundamentales, en el que se encuentra voluntariado: “es una institución de carácter voluntario y desinteresado” Federación (2011), pero además de ser un principio rector de la acción humanitaria, es con sus voluntarios que realiza la mayor parte de su acción humanitaria, es por eso que en su política de voluntariado define que:

Un voluntario de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es una persona que desempeña, ocasional o regularmente, actividades de servicio voluntario para una Sociedad Nacional. Los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja trabajan en aras de un mundo más humano y pacífico. Para lograrlo, brindan servicios directamente a las personas vulnerables e intentan prevenir y reducir la vulnerabilidad y la exclusión siempre que sea posible. Los voluntarios también desempeñan funciones de gobierno y dirección en las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional (Federación, 2012).

### **3. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

Para Vasilachis (2006), la investigación cualitativa tiene particularidades que la identifican como tal pero se presenta fragmentada, igual no constituye un enfoque único sino diferentes perspectivas de investigación y que su desarrollo prosigue en diferentes áreas, cada una caracterizada por su metodología, sus presupuestos teóricos y conceptuales sobre la realidad. Entre las más importantes perspectivas y escuelas en la investigación cualitativa menciona: a) la teoría fundamentada, 2) la etnometodología y el análisis de la conversación, del discurso y de género, 3) el análisis narrativo, 4) la hermenéutica objetiva y la sociología del conocimiento hermenéutico, 5) la fenomenología y el análisis de pequeños mundos de la vida, 6) la etnografía, 7) los estudios culturales, 8) los estudios de género.

En la investigación cualitativa según Vasilachis (2006) los investigadores indagan situaciones naturales. La investigación cualitativa tiene relación con el estudio de una variedad de materiales empíricos como son los estudios de casos, historia de vida, entrevista, textos observacionales, entre otros.

##### ***3.1.1 Características de la investigación cualitativa***

Teniendo en cuenta que la fuerza de la investigación cualitativa es adentrarse en la práctica en el sitio, observando interacciones, Vasilachis (2006) expresa que una de las particularidades de la investigación cualitativa es el ser «naturalista», sin que este término tenga relación con las ciencias naturales y el término supone que el investigador debe acercarse a situaciones, a acciones, a procesos, a acontecimientos reales y concretos, para observarlos, analizarlos y determinar sus consecuencias, tratan de captarlos lo más completamente posible, en toda su complejidad y tal como ocurren. Entonces las características de la investigación cualitativa se refieren: a) a quién estudia y qué se estudia, b) a las particularidades del método y c) a la meta de la investigación.



### ***3.1.2 Entrevista semiestructurada***

Esta investigación se hizo con un enfoque cualitativo, se valió de dos tipos de entrevista semiestructuradas, la primera aplicada a 20 voluntarios, 10 mujeres y 10 hombres, la segunda aplicada a 10 directivos de la Institución. En los anexos 1 y 2 se encuentran las entrevistas aplicadas. Las preguntas de las entrevistas estaban enfocadas en llegar a los objetivos planteados para esta investigación.

Para determinar la confianza de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá en su voluntariado, se realizaron preguntas a sus directivos y voluntarios enfocadas a identificar la importancia que tiene el voluntariado para la institución, el cumplimiento de normas y el tiempo de permanencia que desean los mismos.

De la misma forma los valores implícitos en el voluntariado, se identificaron a través de preguntas enfocadas a indagar la motivación del voluntariado, los cambios en la vida por pertenecer a la Institución, la identidad con los principios fundamentales, la palabra mística, muy usada entre el voluntariado y los directivos, el aporte del voluntariado a la Cruz Roja, las fortalezas y debilidades que los directivos identifican en el voluntario, y finalmente en una pregunta sobre los valores que tiene el voluntariado.

De la misma forma se plantearon preguntas enfocadas a identificar con quién se relacionan los directivos y empleados dentro de la misma institución, si el voluntariado se apoya en otras instituciones, qué tipo de actividades realizan los voluntarios dentro y fuera de la Cruz Roja con otros voluntarios, cómo es el apoyo entre voluntarios y si han recibido el apoyo de otros voluntarios en situaciones difíciles, éstas preguntas permitieron analizar el aporte de las redes internas y externas.

### ***3.1.3 Selección de entrevistados***

El criterio de selección de los directivos entrevistados fue la estrecha relación con el voluntariado, ejemplo un director seccional o municipal de voluntariado. Igualmente para la selección de los voluntarios entrevistados se procuró abarcar voluntarios de todos los municipios

donde existe Cruz Roja y pertenecientes a las agrupaciones de voluntariado de Juventud y Socorrismo. En tabla 2 se muestra el número de entrevistados por municipio.

Tabla 2. Número de entrevistados por municipio

Municipio	Directivos voluntarios	Directivos empleados	Voluntarios Juveniles	Voluntarios Socorristas	Total entrevistados
Tunja	4	3	4	4	15
Duitama	0	0	3	1	4
Sogamoso	1	1	2	2	6
Chiquinquirá	0	0	1	0	1
El Cocuy	1	0	1	0	2
Paipa	0	0	0	1	1
Villa de Leyva	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>30</b>

Fuente: elaboración propia.

Las entrevistas se aplicaron a voluntarios con edades que oscilaron entre los 16 y 35 años de edad y con un rango entre 1 y 15 años de antigüedad. Para los directivos la edad está comprendida entre 26 y 44 años y la antigüedad en la institución entre 3 y 30 años. En las tablas 3 y 4 se pueden apreciar el rango de edad y la antigüedad de los entrevistados.

Tabla 3. Edades de los entrevistados por rango de edad en años

Vinculación	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50
Directivos empleados	0	0	2	0	0	0	2
Directivos voluntarios	0	1	2	1	1	0	1
Voluntarios juveniles	10	1	1	0	0	0	0
Voluntarios Socorristas	1	2	0	5	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Antigüedad de los entrevistados en la institución, por rangos de edad en años

Vinculación	0-5	6-10	11-15	16-20	Mayor de 20
Directivos empleados	0	0	1	2	1
Directivos voluntarios	1	1	2	1	1
Voluntarios juveniles	10	1	1	0	0
Voluntarios Socorristas	5	1	2	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Fuente: elaboración propia.

Las entrevistas se aplicaron en el periodo comprendido entre septiembre del 2012 y septiembre del 2013, la mayoría de las entrevistas se realizaron en las sedes de la Cruz Roja de cada municipio, otras en los hogares de los voluntarios y dos entrevistas a través de medios de comunicación, todas las entrevistas fueron grabadas. En la tabla 5 se muestra el cronograma de realización de las entrevistas.

Tabla 5. Cronograma de las entrevistas realizadas.

Fecha	Entrevistados y tipo de vinculación	Lugar
7 de septiembre 2012	1 directivo	Sede Cruz Roja Colombiana Tunja
9 de septiembre 2012	1 voluntario	Sede Cruz Roja Colombiana – Duitama
1 de octubre 2012	2 directivos y 3 voluntarios	Sede Cruz Roja Colombiana Tunja
2 de octubre 2012	1 directivo y 2 voluntarios	Sede Cruz Roja Colombiana Tunja
8 de octubre 2012	1 voluntario	Sede Nacional Bogotá
9 de octubre 2012	1 directivo	Hogar del directivo en Bogotá
19 de octubre 2012	1 voluntario	Sede Cruz Roja Colombiana Tunja
20 de octubre 2012	1 voluntario	Sede Cruz Roja Colombiana Tunja
21 de octubre 2012	2 voluntarios	Sitio público Duitama
22 de octubre 2012	2 directivos y 3 voluntarios	Sede Cruz Roja Colombiana Sogamoso
10 de abril 2013	2 voluntarios	Hogar del voluntario en Tunja
14 de abril 2013	1 directivo y 1 voluntario	Hogar entrevistador y hogar del voluntario en Tunja
15 abril 2013	1 directivo	Entrevista vía skype
17 abril 2013	1 voluntario	Sede Nacional Bogotá
24 de mayo 2013	1 directivo	Hogar del directivo en Bogotá
29 de Junio 2013	1 voluntario	Hogar del voluntario en Paipa
6 de septiembre 2013	1 voluntario	Vía telefónica

Fuente: elaboración propia.

Para la escogencia de los directivos y voluntarios, también se tuvo en cuenta criterios como la antigüedad en la Institución y la ocupación actual, en las tablas 6 y 7 se presenta discriminada esa información.

Tabla 6. Antigüedad en el cargo de los directivos entrevistados en años.

Vinculación	0-5	6-10	11-15
Directivos empleados	2	1	1
Directivos voluntarios	5	1	0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Ocupación de los entrevistados.

Vinculación	Ocupación	Vinculación	Ocupación
Directivos empleados	3 profesionales 1 estudiante universitario	Voluntarios	3 profesionales 3 técnicos 9 estudiantes universitarios 3 bachilleres 3 estudiantes de colegio
Directivos voluntarios	4 profesionales 1 estudiante universitario 1 bachiller		

Fuente: elaboración propia.

### 3.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de la información se utilizó el método de análisis de cualitativo del contenido, propuesto por Flick (2004), que es un procedimiento para “analizar el material textual, con independencia de la procedencia de éste, que va desde productos de medios de comunicación a datos de entrevista” (Flick 2004: 206).

Para este análisis se tuvo en cuenta todas las entrevistas realizadas a los directivos y voluntarios, en seguida se transcribieron todas las entrevistas y después se seleccionaron las partes más relevantes de cada entrevista aplicada que pudieran dar respuesta a los objetivos planteados.

Siguiendo con el análisis de la información, se utilizó una técnica denominada resumir el análisis del contenido, que consiste en que: “los pasajes menos pertinentes y las paráfrasis con el mismo significado se pasan por alto (primera reducción) y las paráfrasis similares se juntan y resumen (segunda reducción)” (Flick 2004: 207).

Finalmente se hizo una triangulación entre la información extraída de las entrevistas, los planteamientos teóricos de los autores sobre el capital social y voluntariado y la interpretación del investigador, dando como resultado los hallazgos de la investigación en relación con los objetivos planteados, de la misma forma los hallazgos fueron insumos para las conclusiones y recomendaciones.

## 4. HALLAZGOS

### 4.1. CONFIANZA DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACÁ EN EL VOLUNTARIADO DE LA MISMA.

Partiendo de Kliksberg (2007) que presenta como una de las dimensiones del capital social la confianza, en todos los niveles desde su familia, amigos, comunidad y sociedad, además el nivel de confianza en sus líderes en todos los niveles, en las respuestas de los directivos se puede apreciar esta confianza, desde la importancia del voluntariado, el apoyo que brinda a la institución, el cumplimiento de normas,

Respecto a la importancia del voluntariado, para la mayoría de los directivos entrevistados, lo consideraron importante para la institución ya que ayuda a realizar la labor humanitaria y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en la expresión de uno de los entrevistados, se puede comprobar lo anterior: “...*si no hubiera voluntariado, no tendríamos nosotros como prestar una labor humanitaria y simplemente seríamos una empresa común y corriente como cualquier empresa que presta un servicio...*” (Entrevistado 1).

De la misma forma, todos los directivos entrevistados concordaron que el voluntariado es un gran apoyo a las labores institucionales, el cual se identifica desde varios puntos de vista, como un apoyo de calidad, incondicional y de responsabilidad. Además que los voluntarios dedican mucho tiempo a la institución, el cual podría estar compartiendo con su familia.

Del anterior apartado se resalta la siguiente respuesta: “*el voluntariado es pues la fuerza del movimiento [...] servir por una satisfacción personal, que es lo que más uno encuentra aquí, el hecho de desarrollar la filantropía, que el voluntario pueda hacer algo por gusto y se sienta bien por ayudar a los seres humanos, o como tal a la humanidad.*”(Entrevistado 10)

Y según lo expresado por Coleman (1988), una de las formas de recursos que facilitan la acción del individuo: sus obligaciones y confiabilidad del ambiente social, determinado por su

compromiso y confianza en otros, hace que el voluntariado se sienta identificado con la Cruz Roja Colombiana y tenga un compromiso por la misma.

Este compromiso que tienen los voluntarios por la institución, fue manifestado por un directivo, así: “...aquí los voluntarios no se niegan a nada a pesar de que muchas veces uno no tenga la disposición de tiempo, lo saca, porque siempre dicen no, pero finalmente uno siempre ve llegar gente de cualquiera de las tres agrupaciones...” (Entrevistado 5).

De forma recíproca, se podría afirmar que los voluntarios sienten mucha confianza hacia la institución, y se puede apreciar por las respuestas dadas por ellos, dieciséis de los voluntarios entrevistados manifestaron querer durar mucho tiempo en la institución o por lo menos no tienen o no han pensado el tiempo que quieren durar en la misma, se escucharon expresiones como “Pues por mí, pues que me entierren con el overol...” (Entrevistado 13).

A pesar de lo anterior también son conscientes que el tiempo que durarán en la institución depende de circunstancias personales como el estudio, el trabajo o cambio de domicilio: “...creo que estaré en la institución hasta que Dios nos lo permita o hasta que las circunstancias por razones de trabajo o motivos fuera del país me impliquen alejarme de la Cruz Roja Colombiana.” (Entrevistado 14).

En el mismo sentido, tres de los entrevistados restantes tienen claro que a pesar de que van a retirarse próximamente por motivos académicos, les gustaría continuar, y solo un voluntario manifestó que su tiempo de permanencia dependería de las dinámicas de la institución: “...el tiempo que tengo yo destinado es hasta donde la institución me lo permita...” (Entrevistado 23).

Lo anterior deja claro que para la mayoría de los voluntarios la salida de la Cruz Roja Colombiana no se debe a factores internos sino externos lo que puede dar a entender que la Institución tiene aspectos que hacen que el voluntario confíe en ella, se sienta identificado con ella y no piense en retirarse en el corto plazo.

Continuando con las normas y tal como lo plantea Coleman (1988), el capital social está determinada por las normas efectivas y sanciones en la que prevalece el interés general sobre el particular, y relacionándolas con la confianza del voluntariado hacia la institución, la norma que más de la mitad de los directivos entrevistados enunció fue el uso del overol: “...yo creo que un 100%, un 95, 98 % está portando adecuadamente el uniforme...” (Entrevistado 2).

Otras normas enunciadas son las de seguridad como los reportes de salida, respeto por el emblema y principios fundamentales: “...respeto por las víctimas y ellos los cumplen en todo momento, los tratan como seres humanos dignos, capaces de salir adelante por sí mismos...” (Entrevistado 7); de comportamiento social: “...desde decir buenos días, buenas tardes al llegar a un sitio...” (Entrevistado 10). Sin embargo sus respuestas en la mayoría son divergentes.

A pesar que la Cruz Roja Colombiana tiene normas establecidas por escrito para los voluntarios, la mayoría de los entrevistados no respondieron la pregunta relativa a las normas con la misma naturalidad y rapidez de las otras preguntas, algunos tuvieron que detenerse a pensar sobre la respuesta y otros pidieron un ejemplo para poder responder, otros solo dieron dos normas y muy pocos nombraron más que tres normas.

La norma que más identificaron los voluntarios entrevistados y al igual que los directivos fue el uso del uniforme, trece entrevistados la nombraron y generalmente fue la primera, la segunda norma fue la puntualidad con siete entrevistados, otras normas que tuvieron algunas respuestas de los entrevistados fueron la responsabilidad, la seguridad, el respeto, el uso del emblema y el respeto de los principios fundamentales.

En contraste de las normas que solo fueron nombradas una vez por alguno de los entrevistados están: comunicación, autocuidado, no fumar, no tomar, la honestidad, la humildad, relativas al manejo de conflictos interpersonales, inactividad del voluntario (no cumplimiento de las horas reglamentarias del mes para ser considerado voluntario activo), presentación personal, compromiso, dedicación, saber actuar, ser persona, éticas y participar en procesos de planeación.

Por ser el uso del uniforme, la norma más nombrada por los voluntarios, cabe destacar lo manifestado por un entrevistado “...siempre procuro estar lo mejor presentada con mi overol y mi reata y mis botas y mis cosas...,...en el momento de que yo me pongo ese overol dejar a un lado la vida personal y ya como comenzar mi vida como voluntaria...” (Entrevistado 18).

También se indagó con los voluntarios la pertinencia de las normas, trece de los entrevistados consideraron que las normas institucionales son suficientes: “Creo que las normas las hay, y... son las que se necesitan, si eso más depende de la gente si las aplica o no las aplica, pero yo creo que si son las necesarias” (Entrevistado 12), sin embargo algunos consideran que deben ser más conocidas “No es que sean complicadas, lo que pasan es que no se dan a conocer, se da como por la pereza de no leer o llegar a conocer...” (Entrevistado 25).

Igualmente dos voluntarios contestaron que las normas son muchas, uno que son las mínimas, uno que no son complicadas y otro que no se aplican “...algo que he visto en el tiempo que he estado en la institución es que las normas no se le aplican a todos, hay preferencias, los directores son los que aplican las normas para los demás...” (Entrevistado 31).

Retomando a Kliksberg: “las organizaciones voluntarias tienen su pilar de apoyo en la confianza mutua entre sus integrantes” (Kliksberg, 2007: 292). De las respuestas tanto de directivos como voluntarios, se puede identificar esta confianza mutua y la identidad por la institución que se refleja exteriormente en el uso del emblema institucional y su uniforme.

## **4.2 VALORES IMPLÍCITOS EN EL VOLUNTARIADO**

Para Bourdieu (1986), una de las características que define al capital social es el intercambio de objetos materiales y simbólicos que supone comunicación, algunos de esos objetos pueden estar representados en los valores que tienen en común los voluntarios de la Cruz Roja y que se identificaron en respuestas dadas por voluntarios y directivos.

Al indagar sobre la motivación, doce voluntarios entrevistados manifestaron que la principal motivación para permanecer en el voluntariado es el trabajar con la comunidad, siete



opinaron que su motivo es seguir aprendiendo y formarse como personas, tres porque la labor que desarrollan en la institución tiene relación con su carrera profesional y un entrevistado manifestó que el principal motivo es hacer vida en la institución: “...quiero hacer una gran vida acá en la Cruz Roja, quiero desempeñarme de forma correcta y tengo muchos sueños enfocados a la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá y a nivel nacional y las labores que pueda desarrollar a través de ella.” (Entrevistado 29).

Lo anterior deja en claro que más de la mitad de los voluntarios entrevistados están alineados con Institución y la siguiente respuesta lo ratifica: “...cada vez me gusta más pertenecer a la familia de Cruz Roja, y el hecho de poder ayudar a la comunidad, no necesariamente representa un factor monetario sino cada acción que pueda realizar la persona dentro de lo que ella sabe.” (Entrevistado 17).

En el mismo sentido a algunos de los voluntarios entrevistados se realizó una pregunta para indagar si la motivación inicial para ingresar a la Cruz Roja había cambiado respecto a la motivación presente y se encontró que el motivo de ingreso al voluntariado, para siete voluntarios fue el conocimiento previo de la Institución, para cuatro entrevistados fue el deseo de ayuda a las demás personas, para tres entrevistados fue el deseo de imitar a un amigo o familiar y para un entrevistado fue porque consideraba era una oportunidad para aplicar los conocimientos profesionales.

Una de la respuesta dada fue: “el ayudar a la gente, siempre ha estado, o sea en mi familia siempre ha habido como ese espíritu de querer estar colaborándole a la gente, estar con los más vulnerables, eso es como de corazón, o sea siempre ha estado como de familia, siempre he estado en la comunidad colaborándole” (Entrevistado 13).

De las preguntas relativas a la motivación, surgió la solidaridad como un valor que prevalece en el voluntario, que fue fundamental para su ingreso, pero que sigue siendo el motivo de permanencia en el voluntariado. Además el hecho de pertenecer a la Institución también genera otro tipo de motivaciones encaminadas a la superación personal de sus voluntarios.

Otra pregunta tenía relación a los cambios personales que se han dado por pertenecer a la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá. La mayoría de los entrevistados dieron una respuesta muy elaborada, ya que han sido muchos los cambios que han tenido por el hecho de pertenecer a la Cruz Roja y así se evidenció en la siguiente respuesta: *“El aspecto que yo digo más que todo es el carácter humano, eh, la disciplina, eh parte de conocimientos más en la vida, que hay veces que uno como persona no cree necesario, pero sí la humanidad, el carácter de servir a cambio de nada, son cosas que le nacen a uno sin saber que tiene uno adentro esas cualidades.”* (Entrevistado 29).

Respecto a los cambios, la respuesta que fue más generalizada se relaciona con la convivencia, la cual está incluida en ocho respuestas, con cinco respuestas está la forma de ver la vida, el cambio de pensamiento y la superación personal. Otros cambios que manifestaron los entrevistados fueron el autoestima, el aprendizaje, la parte afectiva, valorar lo que se tiene, dejar la calle, organizar mejor el tiempo, la vida social, la disciplina, los cuales tuvieron menos de cuatro respuestas.

De las respuestas más generalizadas cabe resaltar la siguiente:

*...La Cruz Roja me bajó un poco el ego, o me ayudo a manejarlo en situaciones donde debía manejarlo y donde no debía ser, también era una persona muy rebelde, yo era muy rebelde cuando llegue a Cruz Roja, acá las personas se encargaron de inculcarme que eso no era muy bueno para mi vida y de motivarme para hacer cosas mejores...* (Entrevistado 12).

Respecto a respuestas particulares, una que se puede resaltar es la siguiente: *“A nivel personal me siento más cómoda conmigo misma, más segura, me ha ayudado a formarme más como persona, como persona humilde, porque esa, o sea la humildad no se gana así como así, entonces me hecho más persona y más persona humilde, más sensible ante cualquier calamidad.”* (Entrevistado 13).

En este aparte se pueden identificar valores como la humildad, la tolerancia, el respeto, la disciplina y el servicio. Además los entrevistados solo identificaron cambios positivos en la vida que han hecho que tengan deseos de superación personal.

Con el mismo propósito se identificaron los valores del voluntariado en las respuestas dadas respecto al principio con el que más se identifican, nueve respuestas fueron relacionadas con el principio de voluntariado, teniendo como razón principal la ayuda a cambio de nada y otras como la sinceridad y la razón de ser de la Cruz Roja Colombiana, al respecto uno de los entrevistados manifestó: *“Con voluntariado, yo soy una persona que desde que entré a la Cruz Roja, pues como decían es un trabajo voluntario, uno es un voluntario, entonces a uno le tiene que surgir que uno va a trabajar sin pedir nada a cambio...”* (Entrevistado 21).

El segundo principio fue el de humanidad con ocho respuestas, las razones por las cuales se identifican con este principio: tres porque está relacionado con la misión, tres porque está relacionado a la ayuda, una porque marca el sendero de acción institucional y otra porque lo abarca todo. Al respecto: *“... la humanidad es una cosa que va marcando mi sendero y mi quehacer diario en la atención de los pacientes debe hacer con ese principio y vivir debe ser con ese principio, con el principio de humanidad, tratar a todos los seres humanos igual y con las mejores condiciones posibles.”* (Entrevistado 19).

Otros principios con los cuales se identifican los voluntarios está el de Imparcialidad y Unidad, el primero relacionado con serlo en todas las situaciones y el de Unidad por el apoyo que se debe recibir. Al respecto y teniendo en cuenta que la Cruz Roja tiene siete principios, algunos de los entrevistados nombraron más de uno, ya que les fue difícil solamente escoger uno.

De las respuestas anteriores se identifica claramente valores como el servicio desinteresado, la ayuda mutua y la identidad con la Institución.

Asimismo en el significado que tienen de la palabra mística, tanto voluntarios como directivos entrevistados, se identificaron otros valores. La mística es una palabra que puso a pensar a los entrevistados, quienes respondieron con facilidad y con mucha solvencia. Seis de los entrevistados consideran que la mística es como una esencia, una magia, un amor por la institución y lo refleja la siguiente respuesta:

*Para mí la mística es como ese sentido de, es como la esencia que tiene uno dentro de la institución y que la institución le brinda a uno, la mística es como el poder y el querer*

*realizar algo y que al realizar ese algo uno siente una satisfacción y que igual sin importar de que pues en nuestra institución aun uno vaya a recibir algún reconocimiento económico, pues uno siente la satisfacción de poder realizar las cosas, entonces pues yo tomaría la mística más por ese lado.* (Entrevistado 26).

Para otro entrevistado la mística la define así:

*Bueno, desde que el significado de mística ha cambiado en mucho tiempo, para iniciar o cuando inicie era algo muy importante a partir de que decíamos que la Cruz Roja iba hasta en tu sangre, entonces era la esencia, como la magia que tenía la Cruz Roja en tu vida y que hacía que todo cambiara, entonces pienso que la mística es lo que te gusta, es como la magia, la esencia, lo que hace que tu sigas o continúes con la Cruz Roja.* (Entrevistado 30).

Cuatro de los entrevistados manifestaron que la mística está relacionada con el respeto por la institución, para tres, con la antigüedad del voluntario, con ayuda y como se hace ver la institución al exterior y para dos con la disciplina.

En contraste cinco de los entrevistados no saben definir la mística, una respuesta que deja lo anterior claramente definido: “*La verdad no sabría decir que es la mística porque por lo menos yo no lo he visto.*” (Entrevistado 11). Éste tipo de respuestas se dan más en voluntarios que llevan poco tiempo en la institución o que no pertenecen a los grupos de voluntariado de ciudades como Tunja, Duitama o Sogamoso.

Respecto a cómo se evidencia la mística en la institución, nueve de los entrevistados no respondieron esta pregunta, ellos definen la mística pero no la relacionan en la práctica, cinco voluntarios evidencian la mística en el trabajo del voluntario. Un entrevistado afirmó:

*Uno lo ve a diario en la Cruz Roja cuando ha visto que muchos de los compañeros dejan de lado muchas, de pronto ocasiones especiales en la familia para estar en la Cruz Roja, le dedican mucho tiempo a la Cruz Roja, de todo corazón eso es un respeto y ahí va la mística, no, la mística es ese compromiso profundo que tiene el voluntario con su institución.* (Entrevistado 19).

Otras respuestas respecto a la evidencia de la mística fue en el respeto, el buen uso del uniforme, el liderazgo, en el buen manejo de recursos y en la certificación de los voluntarios.

Para los directivos, algunos ven la mística como un sentido de pertenencia a la institución, otros como un respeto y un par como el amor que se tiene hacia la institución, en la definición de

mística se identificaron aspectos como estar pendiente del otro, la esencia de la Cruz Roja, el respeto, la entrega, el porte del uniforme y el vivir el día a día.

Esta pregunta tuvo la característica de encontrar respuestas muy sentimentales y claro ejemplo es: *“La mística es ese amor, esa entrega que tienen por la institución, es ese respeto que le tienen a la institución, [...], decimos todos se nos metió la Cruz Roja en el corazón y es difícil sacarla”* (Entrevistado 4).

Igualmente para los directivos de la institución, la mística que tienen los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana se evidencia en todo momento, en sus actitudes, en lo que se entrega y se recibe, en las actividades que se realizan porque son acordes a los gustos personales y en las acciones en el cumplimiento de los principios: *“el voluntariado como se ve cuando la cumplen porque en las acciones institucionales de respuesta que somos nosotros en cumplimiento de los principios sin ninguna dificultad con ellos, conocen la misión institucional y de una u otra se unen a los programas que la institución...”*(Entrevistado 9).

Tanto en las respuestas de los voluntarios y directivos entrevistados acerca del concepto de mística y su evidencia en el voluntariado de la institución se pueden identificar valores como la identidad, el amor, el respeto y la entrega.

Continuando con la identificación de valores en el voluntariado, se indagó sobre las fortalezas que los directivos identifican en el voluntariado, para la mayoría la que más se identifica en el voluntariado es su entrega, ganas e interés, *“la entrega porque el voluntariado aquí en la Seccional todavía mantiene la mística, le gusta lo que es la Cruz Roja, sus actividades, sus conocimientos porque todo el mundo aquí en la Seccional la mayoría trabajan, estudian y tienen muchos conocimientos así sean empíricos pero eso contribuye para apoyar a las comunidades, ...”* (Entrevistado 6).

Otras respuestas que dieron tres entrevistados fueron colaboración y solidaridad, conocimiento, compromiso, una respuesta que cabe destacar es: *“fortaleza es que nuestro voluntariado en Boyacá en general es una voluntariado capacitado, es un voluntariado que tiene*

*un nivel de estudio, una escolaridad mejor, veamos puede ser de grado bachillerato, llámese universidad o en algunos casos de especialización, eso es muy importante,...*” (Entrevistado 9).

Dentro de las fortalezas en las cuales se presenta divergencia, están: capacidad de asimilar procesos, la responsabilidad, la calidad humana, la creatividad, el manejo de recursos, presencia en lugares remotos, no tiene vicios, no es un problema para las directivas.

De la misma forma se indagó sobre las debilidades, en las cuales no se encontró una respuesta similar, alcanzando 25 debilidades diferentes, entre algunas de las debilidades encontradas se tienen: la falta de mística, los voluntarios esperan remuneración, la falta de apoyo, llegar a todas las comunidades, la falta de estímulo, la dedicación de muchas cosas, la falta de comunicación, líderes negativos, pereza y miedo a preguntar.

Esta divergencia en las respuestas pueden estar relacionadas con la función que cumplen los directivos y cómo ven al voluntariado en el cumplimiento de las funciones, esto se puede comprobar en la siguiente respuesta que fue dada por un directivo del voluntariado de juventud: “... debilidades creo que la pereza de todo joven que es pereza de escribir, pereza de leer,...” (Entrevistado 10). Respuesta donde se nombra solo a los jóvenes.

Lo anterior deja muy en claro que los directivos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, identifican más fortalezas que debilidades en sus voluntarios, resaltando que las mismas están relacionadas principalmente a valores como la colaboración, la solidaridad, la entrega y el compromiso.

Desde el aporte de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá a sus voluntarios, se identificaron otros valores, este aporte se puede resumir en la siguiente respuesta:

*Desde el punto de vista personal, forma talentos y forma talentos desde todos puntos de vista, profesional, humano, familiar en términos de amigos, de todo, yo no conozco el primer voluntario de la Cruz Roja que no haya aprendido algo, aprendemos el concepto de humanismo porque no lo conocemos antes de entrar a la institución, aprendemos a compartir, porque generalmente no sabemos ni siquiera compartir, somos de los que llegábamos nos comíamos unas onces y no nos importaba si los demás comían o no, ... Forma seres humanos, de una forma increíble, todo lo que un voluntario de la Cruz Roja tiene que vivir bueno o malo lo forma como persona, le genera carácter, le desarrollan*

*talentos, si uno pudiera hacer, grabar el voluntario, la persona que llega, verla dos años después, cinco, diez, veinte años después pues obviamente lo que entro no es lo que sale...* (Entrevistado 5).

Otros directivos opinaron además que la Institución le ayuda al voluntario a forjar valores, generar cambios importantes, desenvolverse en un grupo, hablar con más soltura y propiedad en ciertos temas, formar una mentalidad más social: “...*uno pasa por la calle y hay un accidente en la calle y uno mismo se baja para atender a la persona afectada, pero creo que es la misma filosofía de la Cruz Roja lo que la impulsa.*” (Entrevistado 7).

En lo respectivo al aporte del voluntariado, para la mitad de los directivos entrevistados lo que más le ha aportado es el servicio a la comunidad, representado en entrega, compromiso y trabajo. Para dos de los entrevistados le ha aportado todo: “*Todo, sin el voluntariado, pues la Cruz Roja no es nada, no hay quien trabaje, se van los voluntarios y se acabó el cuento, risas... pues no hay quien los haga.*” (Entrevistado 7). Para otros dos le ha aportado tiempo y conocimientos.

Otros aspectos que identifican los entrevistados que ha aportado el voluntariado son: ideas, experiencia, dinamismo, capacidad de respuesta, responsabilidad, imagen institucional, calidad, efectividad, grandes esperanzas y la estructura de la institución.

En el siguiente extracto de una respuesta dada por un directivo se puede apreciar el aporte del voluntariado a la Seccional:

*Es bastante lo que el voluntario le aporta no solamente en tiempo, no solamente en sacrificio físico, en sacrificio si podríamos decirlo hasta espiritual, sino en la forma como ejecutan las actividades que en su entrega total, siempre he manifestado que en muchos aspectos uno podría pagar por ese mismo trabajo, pero quizá la calidad de lo que se entrega y la forma como se entrega cuando nace, no es igual a cuando se impone o cuando se hace por un salario...* (Entrevistado 9).

Para Kliksberg “El voluntariado surge de valores positivos, de la resonancia de una norma ética básica común a los credos arraigados en el ser humano: debemos hacernos unos responsables de otros.” (Kliksberg, 2007: 292). Al respecto se preguntó a los directivos sobre los valores del voluntario.

La mitad de ellos consideran el amor: *“Pues el amor no es simplemente de familia, o sea también el amor al prójimo, el amor por servirle, el amor por sí mismo, también el voluntario se quiere mucho, que es capaz de valorar suficiente puede brindar mucho a una comunidad”*. (Entrevistado 10).

Otros valores que se identificaron en más de un entrevistado fueron el respeto, la responsabilidad, el compromiso y la solidaridad. La respuesta de un entrevistado sobre el respeto fue: *“...el respeto por sí mismo, el respeto por sus compañeros y el respeto por la comunidad a la cual trabaja en donde el ejercicio de los principios fundamentales de la Cruz Roja...”* (Entrevistado 9). Para otros, los valores en los voluntarios son la humildad, el espíritu de colaboración, la identidad, la entrega desinteresada, el cariño por hacer las cosas, el desinterés, el entusiasmo, la viveza, el liderazgo innato, la confianza, la perseverancia y la ética.

A pesar de lo anterior los valores que identifican los directivos divergen mucho, lo que podría dar a entender que al tener variedad de valores en los voluntarios, por una parte sería una ventaja para la institución, aunque también podría ser una debilidad a la hora de buscar una adhesión a una causa común a la hora de desarrollar una labor particular.

En las respuestas de los entrevistados tanto voluntarios como directivos se identificaron valores como la entrega, la solidaridad, la humildad, el respeto, el amor, el servicio, el compromiso y la identidad.

### **4.3 APORTE DE LAS REDES INTERNAS Y EXTERNAS AL VOLUNTARIADO**

Atria (2003) presenta como un elemento explícito de capital social, las redes sociales, entendidas como las diferentes relaciones sociales y que las clasifica de tres clases: a) redes en el interior de un grupo o comunidad (bonding), las redes de relaciones entre grupos o comunidades similares (bridging) y las redes de relaciones externas (linking).



En cuanto a las redes internas que se presentan en el voluntariado, con los directivos se indagó sobre su relacionamiento con el voluntariado. Cinco de los directivos entrevistados manifestaron relacionarse con todos los voluntarios de su sede, para los otros cinco su relación es con los voluntarios juveniles y socorristas, directivas, voluntarios y directivos y con voluntarios de la agrupación de juventud, respectivamente.

Uno de los entrevistados respondió:

*Yo trabajo muy, muy de la mano con, pues prácticamente con todos, pues obviamente hay unos que vienen más, en mayor proporción de tiempo que otros, eh, hay unos que le dedican bastante tiempo a la institución, pero hay otros que también le dedican poquito tiempo, pero ese tiempo es de calidad, aquí tanto las Damas Grises, como los Socorristas y los Juveniles, eh, estamos interactuando todos, más que todo con los Socorristas y las Damas Grises, los juveniles a veces por su tiempo, por su trabajo, por sus estudio (Entrevistado 4).*

Los directivos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, establecen redes internas de trabajo con los voluntarios principalmente para coordinar algún tipo de actividades y servicios, cinco de los entrevistados lo manifestaron, siguiéndole la formación del voluntariado con tres respuestas: *“Para actividades de capacitación, específicamente y para actividades de integración.”* (Entrevistado 6). También dieron respuestas acerca de coordinar actividades de integración integración y administrativas están como respuestas individuales, lo que da a entender el poco apoyo para las actividades de bienestar del voluntariado.

Desde la opinión de los voluntarios respecto a su relación con otros miembros de la institución, seis de los entrevistados manifestaron relacionarse más con los directivos; tres con los compañeros de promoción, voluntarios de la agrupación de juventud, directivos y voluntarios; dos con todos los voluntarios; uno con voluntarios de socorrismo, los voluntarios del turno y con empleados.

En seguida, se puede apreciar dos respuestas diferentes:

*“Umm, casi siempre pues con mis compañeros, eh mi grupo, digamos eh en mi promoción, me la llevo con los de mi promoción, con voluntarios antiguos, casi no porque...”* (Entrevistado 11), *“Pues básicamente por mi trabajo me queda con los que más me relaciono son con las personas que se quedan hacer turnos de disponibilidad los fines de semana...”* (Entrevistado 19).

Respecto a las actividades que se relacionan con ellos ocho respuestas están relacionadas con la participación en actividades, seis a los alistamientos y coordinación y apoyo de actividades, cuatro a actividades sociales y dos a formación. Las respuestas diversas pueden obedecer a la trayectoria de cada voluntario dentro de la institución y el papel que juegan dentro de la misma, además al municipio que pertenece, ya que las dinámicas institucionales y del trabajo del voluntariado son diferentes.

Otro aspecto de las redes internas que se exploró fue el apoyo que sienten recibir los voluntarios de sus pares, de los entrevistados catorce respondieron que han necesitado del apoyo de otros voluntarios para salir de situaciones difíciles, las principales respuestas están relacionadas con apoyo en el plan de vida con cuatro respuestas, tres respuestas en apoyo a actividades institucionales, tres respuestas también en accidentes o enfermedades dentro de la misma institución y otras respuestas de a una relacionadas con apoyo en problemas familiares, muerte de un familiar, apoyo psicológico en una emergencia y problema en el colegio.

Lo anterior ratifica lo expuesto por Bourdieu, según (Caracciolo y Foti, 2003: 36) el capital social se enmarca dentro de los beneficios materiales y simbólicos que permiten la participación en redes y la respectiva movilización de recursos; en la necesidad de su construcción, formalización por el respeto y la amistad y el intercambio de objetos materiales y simbólicos que se dan por la comunicación y el reconocimiento.

La siguiente respuesta hace evidente no solamente el apoyo para aspectos personales, sino también en labores institucionales.

*Bueno, una situación fue el apoyo que recibí de mis compañeros cuando fui al terremoto de Haití, cuando llegamos yo tuve, me dio un choque por calor, bueno casi un choque por calor y pues gracias a ellos me cuidaron y como que me ayudaron a salir del problema con mayor facilidad..., igual ahí en ese momento también cuando en las noches escuchaba eh, la bala, los perros, todo eso asusta mucho y pues con ellos se sentía un ambiente familiar y mucho apoyo (Entrevistado 19).*

También en dos respuestas se encuentra que en alguna ocasión quisieron contar con el apoyo de los voluntarios. “...para mí fue muy difícil la situación enfrentándola sola y no tener

*ningún respaldo, lamentablemente no tenía esa situación con mis compañeros de la Cruz Roja, pero si quería que en esos momentos estuvieran.”* (Entrevistado 29).

Las respuestas evidencian que el voluntario ha recibido un apoyo de sus compañeros tanto en su vida personal como en las diferentes actividades que realiza en el voluntariado, también algunos han vivido situaciones en los que hubieran querido contar con el apoyo de los mismos.

Para complementar la valoración que le dan los voluntarios al apoyo de sus compañeros, dos lo consideraron excelente, ocho como bueno, cuatro como incondicional, tres dependientes de la actividad, la antigüedad del voluntario y las situaciones, otros calificativos dados al apoyo de los compañeros son: sincero, honesto. Una respuesta que cabe destacar aquí es: *“la calificación puede variar entre excelente a buena dado que en la Cruz Roja tú encuentras gente con diferentes conocimientos, gente con conocimientos muy grandes y experiencias que te llenan bastante como gente que hasta ahora está iniciando su formación o que lleva muy poco tiempo dentro de la institución.”* (Entrevistado 14).

En contraposición tres de los entrevistados manifestaron este apoyo en ocasiones de forma negativa debido al roce, a la antigüedad y en algunos malo. *“... si en la personal hablemos de la parte institucional siempre se presenta el roce, siempre se presenta el ego, que el que yo sé más, yo sobresalgo más, si, porque yo tengo más experiencia usted me debe respeto a mi o me debe ofrecer respeto o me debe dar respeto, eso siempre se ha presentado...”* (Entrevistado 20).

A pesar que la mayoría de los voluntarios consideraron que el apoyo de sus compañeros es bueno, hay algunos que piensan que depende mucho del voluntario, especialmente relacionan esta situación hacia su relación con voluntarios con mayores conocimientos o antigüedad dentro de la Institución.

Pero estas redes internas informales van más allá de la institución, la mayoría de los entrevistados identificaron que hay grupos de voluntarios que realizan actividades, cuatro de los voluntarios no manifestaron el conocimiento de grupos. *“Voluntarios que se reúnan, no, pues de*

*pronto actividades como... salir a una fiesta así, pienso que muchos voluntarios, pero, cosas de Cruz Roja no, no considero.”* (Entrevistado 12).

Respecto a las actividades externas que realizan estos grupos, catorce de los entrevistados respondieron que realizan actividades sociales y seis que realizan actividades relacionadas con el deporte de los cuales cuatro nombraron la escalada y la campamentación. En esta respuesta esta explícitamente afirmando el entrevistado que el voluntariado es una red: *“...es una red de amigos, entonces no solo están para actividades institucionales sino están para actividades de todo plan, a partir de ayudarse, de fiestas, de celebrar, de apoyarse, de si alguna cosa sucede, se ayudan, sí.”* (Entrevistado 30).

Con relación a las actividades que realizan grupos de voluntarios y están relacionadas con la Institución, de los entrevistados solamente cinco identificaron actividades relativas a la Institución, tres en la realización de actividades y dos en planificación de actividades. Una respuesta al respecto es: *“Bueno a veces hay reuniones dentro de la institución para la planificación de los proyectos, planificación de campamentos, eh, la planificación de los nuevos cursos que se van a hacer para el voluntario y el nuevo ingreso y en la planificación del curso para nuevo ingreso de voluntarios en formación.”* (Entrevistado 14).

De la misma forma, ocho de los directivos entrevistados conocen grupos de voluntarios que se reúnan para hacer actividades, principalmente actividades sociales como celebraciones, bailes; otro tipo de actividades que realizan son las deportivas relacionando en estas actividades al aire libre como escalada y campamentos, otras son de apoyo en el estudio y otros espacios.

Una respuesta que cabe destacar y donde se puede apreciar fácilmente que el voluntariado fortalece los lazos de amistad en el voluntariado es:

*Sí, creo que además de ser voluntarios de la Cruz Roja, muchas de las personas que trabajan con nosotros y son amigos y he conocido muchos casos de muy buenos amigos y que se reúnen no solamente para cosas buenas y otras más de parranda, también se reúnen, pero creo que si sirve ese voluntariado para acrecentar el número de amigos que tienen nuestros voluntarios* (Entrevistado 8).

En relación con las actividades institucionales cuatro entrevistados manifestaron conocer que se reúnen para entrenamientos y capacitación, otros dos para coordinar actividades y uno para hablar de la institución. Uno de los entrevistados manifestó: “*dentro es más de capacitación, de formación, ..., hay grupitos, el grupito de PAL, el grupito de recreación, el grupito de las Damas Grises, de los de rescate, por grupitos por especialidades.*” (Entrevistado 7).

Partiendo de lo afirmado por Bourdieu (1986), que presenta tres formas de capital: el económico; el cultural, en el que se distinguen tres estadios, el incorporado, el institucionalizado u objetivado; y el capital social que está determinado por un conjunto de redes que él pueden ser para el provecho propio o el provecho de su comunidad.

En las respuestas de los entrevistados se aprecia la existencia de redes internas y se enfocan principalmente al fomento de los lazos de amistad y solidaridad entre ellos mismos por medio de actividades deportivas y sociales como compartir un café o ir a bailar, en cuanto a redes para el trabajo institucional, los directivos en su mayoría las identifican, en contraste son muy pocos los voluntarios que manifestaron que existen. Estas redes de trabajo se concentran principalmente en la planificación y realización de actividades, por lo que se podría afirmar que la red del voluntariado sirve más para fomentar vida social que la vida institucional.

En cuanto a las redes de relaciones externas que enuncia Atria (2003) y tomando las respuestas hacia la relación con otras instituciones y el tipo de apoyo que reciben, para ocho de los directivos entrevistados el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá se apoya en otras instituciones, para los otros dos no.

El apoyo recibido para seis entrevistados es principalmente en actividades de formación, otros seis manifestaron que se apoyan en actividades de coordinación, especialmente de emergencias y otras respuestas particulares fueron que brindan apoyo en asesorías, acompañamientos, servicios especiales, servicios de ambulancia (en el Cocuy), proyectos con niñez y trabajo con otras instituciones fuera de socorro.

En la siguiente respuesta de un entrevistado se evidencia que el apoyo está más relacionado con la atención de emergencias:

*Nosotros si hemos aprendido a trabajar en conjunto especialmente con la defensa civil y con los bomberos, en una oportunidad se veía mucho como la divergencia con estos grupos, pero por lo menos desde que yo comencé a participar en el antiguo CLOPAD y ahora en el Comité de gestión del riesgo, tratamos de que las instituciones de socorro siempre estén unidas y estemos trabajando juntas... (Entrevistado 4).*

Sorprende la siguiente respuesta, ya que expone que la institución no se vale de otras organizaciones para la formación de sus voluntarios por considerar que en la misma se tenían los mejores instructores.

*...Yo pienso que los voluntarios y ese ha sido un problema y es que nos hemos acostumbrado o mejor nos formamos con la ideología de que lo que nosotros teníamos acá en Boyacá era bueno, todos los instructores eran de un nivel muy alto, pero nos quedamos en eso, entonces no aprovechamos lo que tenemos afuera, ... no estamos a hacer asociaciones porque nos metimos en la cabecita que de pronto erróneamente y sin querer que lo único que valía para nosotros era lo de adentro lo de nuestra institución, tal vez por eso no se hace esas asociaciones y colaboraciones con otras instituciones... (Entrevistado 1).*

Uno de los entrevistados relaciona el apoyo de otras instituciones con los principios fundamentales así:

*... Pero no en una dependencia directa de ellas ni siquiera lo que pretendemos hacer porque la Cruz Roja tiene una condición muy específica por sus principios fundamentales y por ser una entidad de carácter especial y eso hace que no siempre, a todo momento y en todas las acciones podamos trabajar mancomunadamente con todo un sistema, si, lo hacemos hasta un punto donde nuestra misión, nuestros principios no sean afectados,... (Entrevistado 9).*

Sin embargo en el voluntariado, de los veinte voluntarios entrevistados, trece respondieron que sí reciben un apoyo, pero que está muy relacionado a la atención de emergencias, en ese aspecto relacionan el apoyo principalmente de los Bomberos, la Defensa Civil Colombiana y los Scouts con diez, ocho y tres respuestas respectivamente. La siguiente respuesta evidenció lo anterior: “*En el caso de un momento de un accidente de tránsito si esta bomberos pues nos apoyamos en bomberos o en el caso tal esta Scout, pero simplemente cuando hay digamos un evento específico,...*” (Entrevistado 23).

El apoyo que reciben es la atención de emergencias con seis respuestas, compartir experiencias y capacitación con cinco respuestas, servicios dos respuestas y préstamo de equipos una respuesta. “*...me da la facilidad de tomar prestado varios elementos recreativos, si balones*

*juegos, video beam, varias cosas que necesitamos y que pues no las tenemos en la sede, entonces allá me las facilitan...*” (Entrevistado 27). Otras instituciones que los voluntarios identifican que apoyan sus labores son tres, el Club Rotario, la Policía y el Hogar Infantil El Cocuy. El apoyo de estas instituciones las identifican los voluntarios de los Grupos de Apoyo.

En cuanto a participación de redes externas, es claro que la mayoría de los directivos identificaron el apoyo de otras instituciones, que podría entenderse como redes concentradas principalmente a la atención de emergencias, en la formación de los voluntarios y la coordinación en campo.

Por otro lado las respuestas de los voluntarios divergieron respecto a las de los directivos, porque solo un poco más de la mitad de los entrevistados identifican que el voluntariado trabaja en red con otras instituciones, también se identifica este apoyo en la mayoría de los casos en la atención de emergencias, más cuando el voluntariado tiene diversidad de actividades en sus programas.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Es evidente que los directivos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá confían en sus voluntarios, tienen una alta valoración en las diversas actividades que realizan, de otro lado los voluntarios se identifican con la Institución, adhiriéndose a sus principios y normas institucionales, dando una gran importancia al uso del emblema cuando portan el overol de la institución.

El voluntariado a pesar de adherirse fuertemente a normas relativas al uso del overol y otras establecidas en el reglamento nacional de voluntariado, en sus respuestas no se evidencia uno conocimiento sobre sus derechos y deberes como voluntario.

Los valores en los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, están en concordancia con los principios fundamentales de humanidad y voluntariado, el primero con el deseo de servir a los más vulnerados y el segundo en la entrega desinteresada.

Al presentarse una variedad de valores en el voluntariado, se hace posible que la Cruz Roja pueda desarrollar diversas actividades humanitarias, que van desde el trabajo preventivo con niños, niñas, jóvenes y adultos y la atención de emergencias, entre otras.

La palabra “mística” aparece muy arraigada en la mayoría de los voluntarios y en todos los directivos entrevistados, genera sentimientos de pertenencia y valoración del voluntariado, sin embargo pareciera un concepto muy teórico que poco es identificado en la práctica.

El voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá cuenta con redes internas cuyos espacios se caracterizan principalmente en realizar actividades sociales, construir lazos de amistad y apoyo en situaciones de la vida cotidiana, aunque estas redes no son muy fuertes en torno las actividades institucionales.



Las redes externas con que cuenta el voluntario para el trabajo con otras instituciones se ha limitado principalmente al trabajo de coordinación y apoyo en la atención de emergencias, sin embargo no se evidenció en la respuesta de ningún entrevistado un proceso sistemático. De la misma forma es poco el apoyo externo que recibe para realizar otras actividades que no corresponden a la gestión integral del riesgo.

La construcción del capital social se da en el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana, desde la pertenencia que tienen los voluntarios por su institución y que se evidencia desde la confianza que sienten sus directivos por ellos, en la adhesión a sus principios institucionales, al reconocimiento del aporte a la institución en la vida de los voluntarios y a los conceptos de mística manifestados por varios de los entrevistados.

También los voluntarios se identifican con normas institucionales relacionadas con la visibilidad de la institución y su seguridad en las acciones que les permite sentirse más identificado con la misma, buscando dejar una imagen positiva la Cruz Roja Colombiana en las comunidades y en la sociedad.

El voluntariado de la Cruz Roja Colombiana también construye capital social, cuando la persona en su quehacer como voluntario va fortaleciendo sus valores, que generalmente están inmersos dentro de los principios fundamentales de Humanidad y Voluntariado, valores como la solidaridad, el respeto, la responsabilidad, entre otros, ayudan al voluntario a tener un interés mayor por su colectivo, especialmente los más necesitados y sin esperar una remuneración económica.

De la misma forma las redes internas en las cuales puede participar el voluntario de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, construyen capital social, ya que le permite a la persona acceder a beneficios que le ayudan a mejorar sus habilidades sociales, fomentar lazos de amistad, contar con el apoyo de más personas, perseverar en el voluntariado y hasta en ocasiones definir su proyecto de vida.

La Cruz Roja Colombiana no tiene establecido formalmente un trabajo en red con otras instituciones, en ocasiones se limita solamente a apoyos muy puntuales y generalmente se dan en accidentes o situaciones de emergencia. Este apoyo es más reconocido por los directivos que por los voluntarios.

El capital social que se construye en la Cruz Roja Colombiana por medio de sus voluntarios podría fortalecerse si se hiciera más énfasis en las redes externas con otras instituciones y grupos de voluntariado, dónde se compartieran experiencias y se realizaran acciones sistemáticas.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, puede implementar un proceso de formación continuada para que sus voluntarios mejoren su conocimiento de las normas institucionales, especialmente los derechos y deberes que tienen como voluntarios.

La formación en valores debe ser una prioridad en la capacitación de los voluntarios, no solamente a su ingreso sino durante su permanencia, la cual debe estar basada en el conocimiento y correcta aplicación de los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Partiendo de los conceptos de mística expresados por los entrevistados, la Cruz Roja Colombiana puede resignificar este concepto adecuándolo a los momentos actuales, dándolo a conocer a los voluntarios y creando una estrategia para que el voluntariado lo lleve de la teoría a la práctica.

La Cruz Roja Colombiana debe crear estrategias para disminuir la brecha que se presenta entre algunos voluntarios nuevos y antiguos o entre voluntarios capacitados y con poca capacitación, ya que ésta situación puede derivar en debilitamiento de las redes de apoyo internas.

Las redes internas que están formadas en el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá se deben aprovechar para ayudar al crecimiento personal del voluntario, mejorar el desarrollo de servicios y actividades, construir nuevas metodologías de trabajo, participar en la formulación de planes de desarrollo y acción, fomentando así una participación más activa en la vida institucional.

La Institución debe fomentar la participación de sus voluntarios en el consejo departamental y en los consejos municipales de voluntariado, aprovechando lo reglamentado en la Ley 720 y el decreto reglamentario 4290 del 2005, así podría fortalecer su participación en las redes externas y los valores de solidaridad, compromiso y responsabilidad.

Se puede fortalecer una red interna entre los voluntarios de los diferentes municipios de Boyacá donde está presente la Cruz Roja Colombiana, para fortalecer el trabajo institucional, los valores y la mística de los voluntarios.

Evaluar el trabajo realizado con otras instituciones y así potenciar un posible trabajo en red, más estructurado y que no solamente se limite a acciones puntuales como dictar una clase o el préstamo de una instalación o elemento.

La realización de un inventario de organizaciones con las cuales la Cruz Roja Colombiana puede hacer un trabajo en red y establecer un plan piloto, donde el voluntariado sea el principal protagonista, este plan debe estar correctamente estructurado para evaluar los verdaderos alcances y limitaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Atria, R. (2003). Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina. Santiago de Chile: CEPAL.
- Banco Mundial. (2012). Recuperado el 13 de julio de 2012 en: <http://web.worldbank.org/wbsite/external/topics/extsocialdevelopment/extsocialcapital>.
- Bourdieu, P. (1986). "The forms of capital". En J. Richardson, Handbook of Theory of Research for the Sociology of Education. New York: Greenwood Press.
- Castro, B. (2009). Caridad y beneficencia en el tratamiento de la pobreza en Colombia. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2009. Citado en DANSOCIAL (2009).
- Caracciolo, M. y Foti, M. (2003). Economía Solidaria y capital social. Contribuciones al desarrollo local. Buenos Aires: Paidós.
- Chaparro, J. (2007). Cruz Roja Colombiana "Boyacá 40 años". Tunja: Imprenta Muisca.
- Coleman, S. (1988). Social capital in the creation of human capital. The American Journal of Sociology, No 94: 95 – 120.
- Cruz Roja Colombiana. (2008). Estatutos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana. Bogotá: Cruz Roja Colombiana.
- Defensa Civil Colombiana. (2012). Recuperado el 25 de mayo de 2012 en: <http://www.defensacivilcolombiana.gov.co>.
- DANSOCIAL, Universidad del Rosario y UNV. (2009). Impacto del Voluntariado en Colombia. Recorrido histórico y medición de su incidencia en el producto interno bruto del país. Bogotá: DANSOCIAL.
- Echeverry, A. (2011). Fortalecimiento del capital social a través del diseño de un programa integrado de voluntariado en la ciudadela del norte de Manizales. Manizales: Universidad Nacional.
- FICR. (2009). Análisis de la situación del voluntariado en América Latina y el Caribe. Recuperado el 5 de mayo de 2012 en: <http://www.cruzroja.org/documentos/docs/vol>
- FICR. (1993). Los retos del desarrollo humano. El futuro de la Cruz Roja en América Latina y el Caribe. San José: Federación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.
- FICR. (2007). El futuro de la Cruz Roja en América Latina y el Caribe. Los retos de la gestión y la cohesión social. Ginebra: Federación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

- FICR. (2012). Política sobre servicio voluntario. Recuperado el 5 de mayo de 2012 en: <http://www.cruzroja.org/documentos/docs/vol>
- Flick, U. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.
- Galaso, P. (2011). Capital social y desarrollo económico. Un estudio de las redes de innovación en España. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid
- Isaza, G. y Rendón J. (2007). Guía Metodológica para la formulación y presentación de proyectos de investigación. Bogotá: UNISALLE.
- Kliksberg, B y Sen, A. (2007). Primero la gente. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Meurant, J. (1986). El servicio voluntario de la Cruz Roja en la sociedad de hoy. Madrid: Compañía de Impresores Reunidos.
- PBI (2012). Recuperado el 23 de mayo de 2012 en: <http://www.peacebrigades.org/>
- Putnam, R. (1993). "Making democracy work: civil traditions in modern Italy" Princeton: University Press.
- Restrepo, J. (2005). La Cruz Roja en la Historia de Colombia. Bogotá: Cruz Roja Colombiana.
- República de Colombia. (2001). Ley 720 de 29 de diciembre de 2001.
- República de Colombia. (2012). Ley 1505 de 5 de enero de 2012.
- Revista Credencial Historia. (2012). Recuperado el 26 de julio de 2012 en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/servicio-militar-voluntario>
- Rodríguez, A. y Velasco C. (2002). Las ONG como agentes de desarrollo: la cadena de la ayuda y los procesos de aprendizaje y formación de capital social: un estudio de caso: la experiencia del proyecto PN-23 de Care Bolivia en Villa Serrano. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Weller, G. (2008). Young Irish adults in civil society: volunteering, reflexive identity work and social capital. Dublin: Dublin Institute of Technology.
- Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa Editorial.
- VNU. (2011). Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Dinamarca: Phoenix, 2011.
- Zurdo, A. (2003). La ambivalencia social del nuevo voluntariado: estudio cualitativo del voluntariado social joven en Madrid. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista semiestructurada para voluntarios

1. ¿Qué lo ha motivado a permanecer en el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá?
2. ¿Con que personas se relaciona con más frecuencia en la Cruz Roja Colombiana? ¿Para qué actividades se relaciona con ellos?
3. ¿Tiene usted pensado que tiempo va a permanecer en la Cruz Roja? Y ¿por qué?
4. ¿Describa una situación en la cual haya necesitado del apoyo de otros voluntarios para salir de situaciones difíciles, riesgo?
5. ¿Cómo describes el apoyo recibido de sus compañeros?
6. ¿Qué aspectos de su vida le ha cambiado el hecho de pertenecer a la Cruz Roja Colombiana?
7. ¿Con cuál principio de la Cruz Roja se identifica usted? ¿Por qué?
8. ¿Enuncie al menos 3 normas que usted con frecuencia aplica en su labor como voluntario de la Cruz Roja?
9. ¿Para usted qué es la mística, cómo se evidencia en la institución?
10. ¿En cuáles instituciones distintas a la Cruz Roja se apoya para su labor voluntaria?
11. ¿Conoce usted algunos voluntarios que se reúnan para actividades específicas fuera de la Cruz Roja o relacionada con ésta?, ¿Qué actividades conoce que realizan?

### Anexo 2. Entrevista semiestructurada para directivos y empleados

1. ¿Cuál es la importancia del voluntariado para la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá?
2. ¿Con que voluntarios se relaciona con más frecuencia en la Cruz Roja Colombiana? ¿Para qué actividades se relaciona con ellos?
3. Describa 3 fortalezas y 3 debilidades que tenga el voluntariado de la Seccional.
4. ¿Cómo describe el apoyo del voluntariado en las diferentes actividades institucionales?
5. ¿Qué le ha aportado el voluntariado a la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá?
6. Indique 3 valores que considere usted identifican al voluntariado de la Cruz Roja.
7. Enuncie al menos 3 normas que usted considere cumplen los voluntarios de la Cruz Roja.
8. ¿Para usted qué es la mística, cómo se evidencia en los voluntarios de la institución?
9. ¿Para usted qué es la mística, cómo se evidencia en la institución?
10. ¿El voluntariado de la Cruz Roja se apoya en otras instituciones? ¿Podrá indicar que tipo de apoyo recibe?
11. ¿Conoce usted algunos voluntarios que se reúnan para actividades específicas fuera de la Cruz Roja o relacionada con ésta?, ¿Qué actividades conoce que realizan?