

# UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



## IDENTIDAD EN JÓVENES UNIVERSITARIOS EN UNA EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presenta la Bachiller:

**ANDREA LESLYE VELÁSQUEZ BUTRÓN**

**Presidente** : Pablo Miguel Flores-Galindo Rivera  
**Asesor** : Camila Gastelumendi Gonçalves  
**Lector** : Beatriz Oré Luján

Lima – Perú  
Setiembre de 2019

## **DEDICATORIA**

A las noches largas y la energía inquebrantable.

A las personas que no pierden luz, por más momentos de oscuridad

A aquellos y aquellas que siguen con ganas y fuerzas por hacer del mundo un lugar más habitable

Y por último, pero no menos importarte, a todas las mujeres de mi vida, que con su brillo diario me mantienen de pie.

## AGRADECIMIENTOS

A Camila Gastelumendi, por su experiencia y guía en este tema, por ayudarme a proseguir con este proyecto acompañándome con cuestionamientos esenciales y enriquecedores.

A Beatriz Oré, por su lectura y aportes a este estudio.

A Felipe Portocarrero, por su asesoría y tiempo para mis consultas.

A los docentes y maestros de vida, presentes en mi formación.

A los voluntarios y voluntarias, que fueron parte de este proyecto, y me brindaron su confianza para conocer de cerca su vivencia

A mis amigos y amigas de siempre, por la alegría necesaria para proseguir.

A mi familia, por estar siempre ahí.

## RESUMEN

Este estudio tiene como propósito explorar la identidad personal en jóvenes universitarios dentro de una experiencia de voluntariado, buscando reflexionar sobre las narrativas de voluntarios y voluntarias, considerando sus percepciones y vivencias.

Se utilizó una metodología cualitativa con un diseño fenomenológico, lo cual permitió profundizar en las narrativas y posicionar al sujeto como eje central dentro de la experiencia. Se realizaron 10 entrevistas a jóvenes universitarios entre 18 y 22 años que participaban en programas de voluntariado promovidos por el área de Responsabilidad Social de su universidad.

Los hallazgos revelan que los voluntarios se identifican a sí mismos como empáticos, responsables, sensibles, entre otros. Además, se halló que los participantes reconocían transformaciones en su identidad, a partir de sus vivencias en el voluntariado. Estos cambios son experimentados en niveles distintos: a nivel personal, en sus relaciones con los demás, y en la concepción de la realidad social en la que transitan. Adicional a ello, los resultados evidencian que las vivencias y el encuentro con espacios y personas provenientes de un contexto distinto al de ellos, genera sentimientos intensos y desafiantes, los cuales promueven una autoevaluación que, en ocasiones, lleva a cambios y revisiones de las concepciones personales.

Palabras clave: voluntariado, identidad, juventud, responsabilidad social universitaria

## **ABSTRACT**

This study aims to explore the personal identity for young university students in a volunteer experience, seeking to reflect this topic through the narratives of volunteers, considering their perceptions and experiences.

In order to do this, a qualitative methodology was used with a phenomenological design, which made possible focusing on the narratives and position the person as the central axis within the experience. The research was completed by 10 interviews to university students between 18 and 22 years old who participated in volunteer programs promoted by Social Responsibility bodies of their University.

The results suggest that volunteers identify themselves as empathetic, responsible and sensitive to others. Furthermore, it was found that the participants recognized transformations related with their identity, from their experiences in volunteering. These changes are experienced at different levels: personal, in their relations with others and in the way they conceptualize social reality. In addition to this, the results reveal that the experiences and the encounters— with both space and people from a context different from theirs— generate intense and challenging feelings, which promote a self-evaluation that, at times, leads to changes and revisions of self-conceptions.

**Keywords:** voluntary work, identity, youth, university social responsibility

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I. REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.1    Voluntariado.....	17
1.1.1    Voluntariado en el ámbito universitario .....	21
1.2    Identidad.....	23
1.3    Objetivos de la investigación .....	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	30
2.1    Participantes .....	31
2.2    Contexto .....	32
2.3    Instrumento .....	32
2.4    Procedimiento .....	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
3.1    Concepto de sí mismo a partir de ser voluntariado .....	36
3.2    Diferenciación e identificación .....	42
3.3    Transformaciones a partir de la experiencia .....	45
3.3.1    Cambios a nivel personal .....	45
3.3.2    Cambios a nivel de sus relaciones .....	53
3.3.3    Cambios a nivel de conciencia social .....	56
3.4    Desafíos y tensiones en el voluntariado.....	62
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72

ANEXOS .....	81
Apéndice 1 .....	83
Apéndice 2 .....	84



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Participantes.....	31
----------------------------	----



## INTRODUCCIÓN

En los últimos dos años, en el Perú se han incrementado las acciones solidarias, según el informe realizado por la Fundación Charities Aid en el 2017. Este estudio conocido también como el Reporte World Giving Index contempla a 139 países a nivel mundial e investiga las conductas de solidaridad en todos los continentes tales como el tiempo dedicado al voluntariado, la donación de dinero a causas caritativas y la ayuda a un extraño. Dentro de este ranking de países el Perú se encuentra en el puesto 88 del ranking total de países solidarios y en el puesto 66 en cuanto al tiempo dedicado a actividades de voluntariado.

El fenómeno del voluntariado ha sido estudiado desde diferentes disciplinas como la sociología, la historia, la ciencia política y la psicología. Dentro del ámbito de la psicología las investigaciones demuestran que el participar en un voluntariado otorga ciertos beneficios como mayor comunicación, autoestima, bienestar subjetivo, organización de problemas analíticos, no solo en quien recibe la ayuda sino también en quien la realiza (Instituto de Servicio Global, Centro para el Desarrollo Social y Universidad de Washington en St. Louis, 2004; Fuertes, F., Jiménez, M. y De León, M., 2005).

Dentro del Perú, el voluntariado representa una fuerza de cooperación y organización colectiva de larga historia (Portocarrero, 2004) que aún es ejecutada y promovida desde diversas asociaciones comunales hasta organismos internacionales.

Al estudiar las características mencionadas sobre el voluntariado cabe detenerse en el sujeto o persona que ejecuta dicha actividad: el voluntario. Este sujeto, como centro del estudio, es el gestor o actor de lo que se conoce como voluntariado. Asimismo, es quien ejerce su voluntad subjetiva y entra en contacto con una circunstancia específica de trabajo.

Se han encontrado estudios (Hamilton y Fenzel, 1988; Pancer y Pratt, 1999) en los que los voluntarios registraron haber adquirido nuevas habilidades y conocimientos, así como nuevos aprendizajes sobre sí mismos. Algunas investigaciones, (Cohen, 1996;

Jara, 2010; Armstrong 2011; Becquet, 2011; Neufeind, 2013; Calle, 2016) señalan que la exposición de adolescentes y jóvenes a programas o actividades de participación social o voluntariado podría influir en generar una mayor conexión con el entorno y con sentirse socialmente comprometidos.

Dentro de este contexto particular, de voluntariado, los sujetos desarrollan no solamente estos elementos que los vinculan colectivamente, sino también aspectos que los involucran como individuos con su propia noción y mirada de sí mismos.

Por este motivo, uno de los conceptos a estudiar dentro de esta experiencia es la identidad, la cual es definida como “el concepto subjetivo que se tiene de sí mismo como persona” (Vignoles, Regalia, Manzi, Golledge y Scabini, 2006, p. 309). A partir de esta definición, la identidad se ubica en un nivel subjetivo del individuo y se construiría integrando sus autorepresentaciones individuales, relacionales y grupales (Vignoles et al., 2006).

Del mismo modo, la identidad ha de verse como el resultado de un proceso que siempre está en constante interacción en un contexto cambiante y que responde a los estímulos del mismo (Bronfenbrenner, 1987). Esto quiere decir que, la identidad se encuentra siempre en movimiento y puede ser un medio por el cual los individuos se muestran hacia el entorno, se conceptualizan o se categorizan grupalmente (Espinosa, 2011).

Otros autores mencionan que, la identidad personal es “el resultado de un proceso de construcción en sí” (Sanchez, Salas y Huichán, 2013, p. 9), donde cada sujeto establece sus propios campos de significación del mundo y sí mismo. Sumado a esto, la identidad, en el caso de los participantes seleccionados para este estudio, se desarrollaría en torno a un contexto que se despliega dentro de una experiencia de voluntariado y en una etapa de específica del desarrollo del ciclo vital, que es la juventud.

En este estudio, al utilizar el concepto de identidad personal, (Erickson, 1974; Roca, 1998; Yañez, 2006; Sanchez, Salas y Huichán, 2013) se está haciendo referencia al proceso dinámico “en el que la persona se autopercibe como ser único, permanente y en constante desarrollo” (Vergara, 2011, p.13). Asimismo, se considera cómo esta se forma a partir de interacciones cognitivas, afectivas y sociales permitiendo que el individuo pueda activar, con mayor o menor conciencia, sus procesos de diferenciación o distinción e identificación (Vignoles et al., 2006).

En esta línea, los sujetos participantes ponen en evidencia las construcciones de su identidad por medio de sus narraciones, ya que ésta sería forma de poder relatar

quiénes son ellos en un escenario o tiempo específico (McAdams, 2008). Esto puede entenderse a través del concepto de identidad narrativa, la cual se revela a través de historias que los individuos internalizan para poder construir sentido y dar significado a su vida (McAdams, 2008). Desde este constructo, esta investigación busca explorar la identidad desde la voz de los participantes, es decir, apunta a elementos que los voluntarios pueden reportar de forma verbal y consciente sobre sí mismos dentro de un contexto en específico.

En lo que concierne al ámbito académico no se han encontrado investigaciones en el contexto latinoamericano que exploren procesos vinculados a la identidad en voluntarios. Por este motivo, se considera relevante aproximarse a conocer los discursos y narraciones en torno a la identidad de los mismos, ya que conocer su mirada de sí mismos podría favorecer a describir de manera más cercana cómo cada uno de los individuos vive y se interrelaciona dentro de esta experiencia.

Esta investigación permite entender el voluntariado como una actividad y un espacio donde se constituyen y entremezclan las subjetividades, percepciones y valores de cada uno de los voluntarios a través de su labor. De esta manera, el voluntariado se posiciona como un espacio que podría permitir una reflexión del sí mismo, y una visión crítica de la sociedad de la que se es parte. Por este motivo, los hallazgos de este estudio pueden aportar al campo de la psicología desde el fomento de un acompañamiento más especializado durante este tipo de actividades, que puedan colaborar con el desarrollo y el aprendizaje significativo del voluntario.

Asimismo, este estudio no busca generalizar, debido a la propia metodología empleada, sino poder construir conocimiento sobre un tema poco estudiado en nuestro país. Por último, a partir de los resultados en el presente estudio se podría también tener un mayor entendimiento entre lo que se ofrece como experiencia de voluntariado y lo que vive el sujeto que lo ejerce. Esto podría aportar de alguna forma a las diversas organizaciones o universidades que tienen en cuenta estas experiencias de servicio, ya sea para la implementación o para la mejora de estos programas.

## **CAPÍTULO I. REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Los programas y espacios de voluntariado han ido incrementándose y formalizándose con el paso de los años y de esta manera, han ido ofreciendo más posibilidades de ayuda en diversos sectores vulnerables de nuestro país y de la región.

Para tener en consideración algunos datos y la magnitud de las personas que realizan voluntariado solo hace falta observar algunas cifras. Según Naciones Unidas (2011) se estima que entre el año 1995 y el 2000, el número total de personas que participaron de una organización de voluntariado en 36 países (incluyendo el Perú) correspondería al noveno país más grande del mundo en cuestión de población.

En el año 2008 el Proyecto de Estudio Comparativo sobre el Sector No Lucrativo John Hopkins realizó un estudio con esos mismos 36 países y se encontró que los voluntarios “representaban el 44% de la mano de obra de las organizaciones de la sociedad civil, es decir, el equivalente a 20,8 millones de trabajadores a tiempo completo” (Asamblea Naciones Unidas, 2011, p. 23). Este último dato representaría en promedio el 1,1% del PBI de los países desarrollados y el 0.7% del PBI en los países en transición. Estas cifras permiten observar como el voluntariado también estaría teniendo un impacto a nivel económico, tal como lo revela la UNICEF que reportó el efecto de 10 millones de voluntarios que lograron vacunar a 550 millones de personas. Esta acción voluntaria se estimó en 10.000 millones de dólares. (Kliksberg, 2007).

Años más tarde el informe sobre el voluntariado realizado por Naciones Unidas (2018) indicó que la fuerza de trabajo voluntaria a nivel mundial puede equipararse a 109 millones de trabajadores a tiempo completo. Dentro de esta cifra, se consideran voluntarios formales (70%) e informales (30%), es decir aquellos que participan de una organización o asociación y los que no. Este último informe da a notar cómo la fuerza del trabajo voluntario continúa midiéndose y creciendo a nivel global.

Hoy en día se observan iniciativas donde se ofrece participación voluntaria en distintos sectores de la sociedad y también se diversifican los tipos de voluntariado. Una forma de visibilizar este crecimiento en el Perú es a partir del nacimiento de la Red Soy Voluntari@ facilitada por Naciones Unidas en articulación con distintos sectores. Esta red cuenta en la actualidad con “450 entidades del sector público, privado, cooperación internacional, universidad y sociedad civil que promueven el voluntariado en el Perú”<sup>1</sup> (Naciones Unidas, 2017). Asimismo, se contempla que más de 30.000 voluntarios podrían ser convocados a partir de esta plataforma intersectorial.

Dentro del ámbito de esta investigación, solo se tomará en cuenta el voluntariado universitario ya que, considerando la encuesta nacional del año 2004 (última realizada en Perú) elaborada por Portocarrero, Millán y Loveday (2004) se registraron dentro de los grupos etarios encuestados, jóvenes entre 25-30 años de edad (38.4%) y otro segmento de 19 -25 años (22.6%), los cuales habían realizado voluntariado. En este sentido, el voluntariado en el Perú concentra proporciones significativas de jóvenes en proceso de formación, por lo que representa una muestra interesante de explorar.

El voluntariado universitario es definido por Tomei y Vera Villalobo (2014) como el “concepto amplio que hace alusión no sólo al voluntariado que tiene como protagonistas de la acción a los jóvenes universitarios, sino también a toda la política universitaria y a todo el conjunto de actividades llevadas a cabo desde la comunidad universitaria, orientadas hacia este campo.” (p. 120). En este sentido, la práctica del voluntariado en este contexto sitúa y complementa a este fenómeno de otras particularidades, las cuales serán analizadas más adelante.

En lo que corresponde al voluntariado en el ámbito universitario, se observa que algunas de estas propuestas son presentadas dentro de un currículo extraacadémico. En otros casos, tiene carácter obligatorio y está presente de manera institucionalizada. Tal es el caso de Brasil (Johnson, McBride, Olate, Riquelme, Smith, Hollister y McCabe, 2007) donde se maneja un programa de servicio para jóvenes gestionado por las universidades y el gobierno, el cual lleva el nombre de Programa de Universidade Solidaria. Este tipo de programas se han observado también en Argentina y Perú a través de propuestas pedagógicas como el “aprendizaje servicio”, la cual se retomará más adelante (Thompson y Toro, 1999; Tapia, 2010).

---

<sup>1</sup> Fuente: Dato extraído de infografía desarrollada a partir de la investigación realizada por la red “Soy Voluntario” facilitada en el 2017 por Naciones Unidas.

En este sentido, dentro del contexto peruano el voluntariado de tipo universitario se organiza a través de áreas promotoras de Responsabilidad o Servicio Social en las universidades. Esto supone un enfoque de trabajo donde la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) busca establecer vínculos entre la universidad y la sociedad (Vallaey, 2006) implementando proyectos o normas que permitan generar beneficios para la sociedad o a su vez reducir el impacto que genera el funcionamiento de la misma. Su implementación considera tres ejes de trabajo, tales como la enseñanza-aprendizaje e investigación, el desarrollo tecnológico e innovación, y la gestión y las relaciones con la sociedad. Estas a la vez pueden desarrollarse en tres ámbitos el económico, social y medioambiental (Aldeanueva, Arango, Puerta, Amaro da Silva, Costa, Cardona, y Gaete, 2015).

En lo que respecta a cómo está integrada la RSU, Arango y Puerta (2015) hacen mención de cuatro componentes fundamentales. El primero tiene que ver con generar en el estudiante la capacidad “para implicarse con la realidad a través del compromiso con los otros, generándose una conciencia más abierta al mundo y sus problemas” (p. 36). El segundo componente está ligado con el desarrollo de valores que busquen el desarrollo de la empatía, de manera que el estudiante pueda tener un intercambio, no sólo de ideas, sino también de sentimientos y proyectos con el otro. El tercer componente, se encuentra basado en generar conciencia social con el objetivo de que el estudiante se sienta implicado en los problemas del mundo que le rodean; y por último, el cuarto componente busca aprender a plantearse la profesión y su desarrollo a través de un compromiso social y ético. De esta manera, la aplicación de la Responsabilidad Social Universitaria podría tener un impacto directo en los estudiantes, en la comunidad universitaria en general, y en la sociedad.

Al hablar de RSU resulta relevante delimitar el campo de acción de la misma. Para ello, Vallaey (2009) plantea algunas bases que refieren que la RSU no ha de ser vista como una acción social filantrópica separada de la propia organización, sino que debe estar aliada con el propósito y misión de la universidad. Asimismo, no debe responder a una moda pasajera, sino que su desarrollo debe estar comprometido con la implementación de experiencias de aprendizaje, no dejando de reconocer sus propias limitantes.

Adicionalmente a lo mencionado, Vallaey (2014) indica que con los años el concepto de RSU se ha fortalecido, y ha generado una auto observación y revisión interna e integral de las instituciones que lo aplican. De esta manera, el autor hace referencia a

que más que una responsabilidad, la universidad tiene un compromiso para con la sociedad. Menciona a su vez, que través de este compromiso la universidad ha de mirar también hacia sus propias prácticas internas (administrativas y académicas) de manera que, no sea un lugar donde se repliquen las mismas injusticias sociales por las que se pretende trabajar o donde “se reproduzcan las patologías sociales y medioambientales visibles fuera de la universidad.” Vallaeys (2014, p. 111).

Este enfoque de la RSU y su profundización abre consigo otra discusión acerca del rol de la universidad dentro de la sociedad, donde se vuelve imprescindible preguntarse: “¿Qué valores promueve efectivamente nuestra institución académica en la educación de los estudiantes? ¿qué comportamientos y actitudes incentiva la vida cotidiana en nuestra universidad? ¿qué discriminaciones y jerarquizaciones operan silenciosamente las asignaturas y currículos de las carreras enseñadas en nuestra Universidad?” Vallaeys (2006, p. 2).

Estas preguntas serían parte de una aplicación más genuina de la RSU, la cual será vista desde la práctica y la propuesta de las mismas universidades. En esta línea, Vallaeys (2006) responde que es la misma “vida organizacional de la universidad, sus estatutos y costumbres, su clima laboral y sus relaciones interpersonales.” (p. 4) los que van a dar cuenta de cómo la universidad vive como “una pequeña democracia o al contrario como una sociedad jerarquizada, autoritaria, sin transparencia ni diálogo, sirviendo así de modelo de vida colectiva para el estudiante. De este modo, se puede percibir qué tipo de “Capital Social impregna a los estudios de los jóvenes y cómo se les reconoce o no el estatuto de ciudadanos activos dentro del claustro universitario” (p. 4).

Este análisis permite observar de cerca como la RSU puede resultar “compleja, incómoda, dolorosa, fastidiosa.” (Vallaeys, 2014, p. 10) debido a que no suele ser cuestionada u observada como otros sistemas de responsabilidad social como en el ámbito empresarial, por ejemplo. No obstante, existirían otras dimensiones que pueden cuestionar la RSU y la coherencia e integridad con la que ésta es ejecutada.

Luego de esta breve revisión teórica sobre la RSU y sus implicancias, cabe situarse desde la psicología como disciplina que va a permitir acercarse al individuo o agente que va ser movilizado dentro de este planteamiento en la educación superior, el estudiante. Este agente se inserta como sujeto capaz de poder intervenir de manera activa dentro de la construcción de sus aprendizajes y ser un ente activo de participación y decisión dentro de la institución a la que pertenece (Godenzi, 2015; Martínez-Usarralde, Lloret-Catalá y Mas-Gil, S., 2017). Un estudiante como un sujeto que puede intervenir,

cuestionar y colaborar desde la institución a la que pertenece, ya que este podría ser, por qué no, un futuro individuo socialmente responsable. A partir de este posicionamiento resulta conveniente explorar el campo en el que se moviliza y como se construye el estudiante a partir de un fenómeno como el voluntariado.

## 1.1 Voluntariado

Al referirse al voluntariado resulta importante tener claro que no hay una sola forma de definir este fenómeno (Portocarrero et. al. 2004; Mendez, 2009; Gastelumendi y Oré, 2013, Guerrero, 2015) sino más bien este puede ser enfocado a partir del contexto social, político o cultural en el que se desenvuelve. Este concepto “tiene fronteras permeables y se expande en un amplio campo de actividades, organizaciones y sectores. Las disciplinas académicas, las diferentes tradiciones culturales, etc., atribuyen distintos significados a la palabra y al concepto de “voluntariado”” (Fresno y Tsolakis, 2012)

Una forma de estudiar y entender el fenómeno del voluntariado, es a través del entendimiento de éste como práctica ancestral, solidaria y comunitaria. Esto implica retroceder un poco en el tiempo y prestar atención a años de historia en el Perú, donde esta práctica era común a través del trabajo comunitario en culturas prehispánicas, como por ejemplo a través del Ayni y el Minkaii (Portocarrero et. al, 2004). Este tipo de prácticas se encontraban asociadas al desarrollo y participación comunitaria con el objetivo de brindar apoyo voluntario y contribuir en su comunidad (Mendez, 2009). Asimismo, aseguraban la convivencia y el contacto con otros grupos civilizatorios. Hoy en día, este tipo de trabajo organizado persiste dentro de América Latina, y en algunas zonas rurales o de los andes, donde pueden ser observadas también como una respuesta ante los diversos problemas que caracterizan a la región tales como la pobreza, la inestabilidad política, entre otros (Kliksberg, 2007) .

El término voluntariado como tal, no se conceptualiza hasta el siglo XX (Mendez, 2009), que es cuando la Iglesia y las familias adineradas empiezan a intervenir en este tipo de acciones, pero no se vuelve exclusiva de este sector. De hecho, en algunas de las investigaciones que revisan la historia o trayecto del voluntariado en América Latina (Thompson y Toro, 1999; Portocarrero y Sanborn, 2003; Portocarrero, Millán y Loveday, 2004) se menciona que se desarrolla también dentro de los asentamientos humanos y comunidades que realizan trabajo comunitario, tal es el ejemplo de Villa el Salvador, distrito al que se le otorgó el Premio Príncipe de Asturias, debido a su prácticas

de autogestión, mejoramiento de la calidad de vida y lucha por la defensa de la paz (Kliksberg, 2007). No obstante, este tipo de trabajo comunitario, como se menciona anteriormente, no deja de ser también respuesta a una época convulsionada del país a inicios de los años ochenta y a su vez, una práctica indispensable para la supervivencia.

Según Fresno y Tsolakis (2012) en el contexto latinoamericano:

“el voluntariado está enraizado en una tradición de compromiso comunitario y de respuesta ante los graves problemas que crean pobreza y miseria en el continente. Funciona como un gran productor de bienes y servicios y de capital social en acción, movido fundamentalmente por la atracción del compromiso” (p. 30).

La instauración del voluntariado en el contexto y problemática latinoamericana supone una forma de reacción y organización colectiva. No obstante, este fenómeno no debe reemplazar o sustituir el deber del Estado y su responsabilidad para con estas dificultades, sino que debe ser una forma de poder visibilizar estos problemas y dar voz a los mismos (García y Spampinato, 2003; Roca, 1994).

En esta misma línea, el Informe de Voluntariado de Naciones Unidas (2018) sostiene que “los voluntarios locales no se pueden usar como sustituto de la responsabilidad que tienen los sistemas gubernamentales y de ayuda humanitaria, de cubrir las necesidades básicas de la comunidad” (p. 12). A partir de los aspectos mencionados, el voluntariado se complejiza como un concepto que debe ser pensado y promovido tomando en cuenta su origen, tradición, contexto y alcances.

Para continuar definiendo el fenómeno del voluntariado ha de tomarse en cuenta los aportes de los informes sobre el voluntariado brindados por Naciones Unidas (2011-2015-2018) donde se sostiene que “los términos “voluntariado”, “servicios voluntarios” y “actividades voluntarios” se refieren a una amplia gama de actividades [...] realizadas voluntariamente, en beneficio de la sociedad en su conjunto y sin que la retribución económica sea el principal factor de motivación” (Naciones Unidas, 2011, p. 24). Según la Fundación Charities Aid (2017) en un estudio realizado con diversos países, el Perú se encuentra en el puesto 66 de 140 países que realizan voluntariado. Así, según la Universidad del Pacífico en su último estudio realizado en el 2000 se encontró que 1 de cada 3 peruanos había realizado voluntariado en algún momento de su vida (Portocarrero, et al. 2004). Estas cifras dan referencia del nivel de participación voluntaria en nuestro

país, y también responden a una serie de necesidades que han sido atendidas con el paso del tiempo por iniciativas de la propia sociedad civil.

Otros autores (Thompson y Toro, 1999; Portocarrero et al., 2004; Cabezas, 2006) plantean que es necesario hacer un reconocimiento de que cuando se discute sobre

“voluntariado” no nos estamos refiriendo a un conjunto social homogéneo, identificable y medible fácilmente sino, por el contrario, a un conglomerado no fácilmente clasificable de situaciones en las que los seres humanos demuestran, de disímiles maneras, su amor por la humanidad, su altruismo, su conciencia y responsabilidad política y social, sus pretensiones de ubicarse socialmente, o bien la única alternativa posible frente a situaciones como catástrofes o emergencias ambientales” (Thompson y Toro, 1999, p. 2)

Como puede verse, son muchas las maneras de realizar un trabajo voluntario, y aún no existe un consenso sobre el tema. No obstante, más allá de las pluralidades del actuar voluntario y sus definiciones, se observa que resaltan aspectos como el carácter social de este tipo de servicio donde se percibe que:

“el voluntariado es una forma poderosa de involucrar a los ciudadanos para hacer frente a los desafíos en materia de desarrollo, y capaz de transformar el ritmo y la naturaleza del mismo. El voluntariado beneficia tanto al conjunto de la sociedad como a los voluntarios, fortaleciendo la confianza, la solidaridad y la reciprocidad entre las personas y creando oportunidades de participación apropiadas” (Asamblea Naciones Unidas, 2011).

En este sentido, el voluntariado se podría definir como una acción colectiva y guiada por valores que relacionan al sujeto con un otro. Algunos estudios relacionados al tema señalan que la participación en programas sociales o de voluntariado impactarían no solo en el bienestar de quién lo realiza, sino que también generaría mayor involucramiento social del individuo con su medio social (Hamilton y Fenzel, 1998; Cohen, 1996; Wilson y Musick, 1999; Silva y Martínez, 2007). Por otro lado, el servicio voluntario como tal, puede ser una fuente de gestación de confianza y cohesión social en tiempos de crisis, donde este tipo de apoyo es sumamente requerido (Naciones Unidas, 2018).

Un estudio longitudinal realizado en Estados Unidos con el Programa AmeriCorps reveló que a través de los programas de voluntariado se puede ayudar a los voluntarios a incrementar su participación y sus valores cívicos (ISG, CDS y UWSL, 2004). Asimismo, se registró que aquellas personas que habían participado del programa se sentían más conectados con su comunidad, estaban más involucrados con los problemas de su entorno y algunos de ellos hasta habían orientado la elección de su carrera hacia el rubro del servicio (Mattero y Campbell-Patton, 2008).

En el año 2006, el Instituto de Investigación Social de Italia, realizó una medición sobre los efectos del servicio social en jóvenes de 18 y 28 años. Los resultados encontraron que los participantes que habían permanecido de nueve a diez meses en uno de los programas, habían adquirido o mejorado sus habilidades de trabajo en equipo, organización del tiempo, su nivel de afrontamiento a situaciones difíciles, entre otros (Mattero y Campbell-Patton, 2008).

Por otro lado, Marta, Pozzi, y Marzana (2010) sostienen que el voluntariado social es una actividad que puede contribuir al desarrollo de la identidad adulta y a los procesos de socialización. En un estudio longitudinal con 461 jóvenes, hallaron testimonios de jóvenes que expresaban que el voluntariado les había ayudado a mirarse a sí mismos y a enriquecer quienes eran como personas.

En lo que concierne a la investigación de voluntariado en el Perú, Gastelumendi y Oré (2013) estudiaron la relación existente entre los estilos de afrontamiento y personalidad, en un perfil de voluntariado dedicado a la lucha contra la pobreza. Los resultados de este estudio destacan ciertos rasgos de personalidad de los voluntarios, tales como la sociabilidad o la ayuda a los demás. Posterior a ello, Guerrero (2015) comparó dos programas de RSU en dos universidades de Lima, con el fin de analizar la adopción de valores democráticos a través de su participación en un voluntariado. El estudio demostró que, aquellos que habían participado de manera más asociativa contaban con mayor adopción de valores democráticos. En esta línea, Guerrero (2015) recomienda que las experiencias de voluntariado deben ser escogidas con cuidado por las universidades, ya que no todas generarían el mismo impacto.

Por último, dos investigaciones en el contexto peruano con voluntarios universitarios son las de Poma (2016) y Strusberg (2017); la primera de ellas busca conocer y describir las motivaciones de hombres jóvenes que hacen voluntariado, mientras que la segunda indaga en la manera en la que los trabajadores peruanos experimentan la felicidad a través del trabajo remunerado y el trabajo voluntario. Ambos

trabajos coinciden en que el trabajo voluntario como experiencia impacta en el bienestar y la satisfacción de quienes lo ejercen.

A partir de estas experiencias y estudios previos llevados a cabo con voluntarios jóvenes y en plena etapa de desarrollo profesional en el Perú, resulta relevante indagar sobre lo que sucede en nuestro contexto universitario con la práctica del voluntariado o el servicio social y cómo las legislaciones actuales promueven el desarrollo del mismo.

### **1.1.1 Voluntariado en el ámbito universitario**

En lo que compete al contexto peruano universitario y al voluntariado, un hecho relevante ha mencionar es la promulgación de la Ley Universitaria (Ley N° 30220) en el año 2014. Dentro de las nuevas normativas pronunciadas en esta ley, se encuentra que, en el capítulo XIII y XIV se hace referencia a la Responsabilidad Social Universitaria y al Servicio Social Universitario. En ambos casos, se expresa que la universidad debe ser promotora y gestora de proyectos de responsabilidad social. Asimismo, se señala que todas las instituciones que instauran programas de Servicio Social Universitario (SSU) han de realizar de manera obligatoria actividades donde los estudiantes universitarios participen y puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en su centro de estudios.

La Ley Universitaria dentro del Perú, establece que se deberá destinar al menos 2% del presupuesto de la universidad al diseño e implementación de programas de RSU o SSU (Artículo 125-Ley N° 30220). Asimismo, sostiene que el Servicio Social Universitario debe estar enmarcado en un programa que genere un bien “en la ejecución de políticas públicas de interés social y fomenten un comportamiento altruista y solidario que aporte a la calidad de vida de los grupos vulnerables de nuestra sociedad” (Ley N° 30220, p. 54).

La aparición de esta ley ha marcado un antes y un después en cuanto al papel de la universidad con la sociedad. Por un lado, legitima a la universidad como canal gestor y promotor de acciones socialmente responsables, pero también, resalta el papel que el estudiante ha de tener en estas iniciativas. Esto puede observarse con mayor precisión a partir del artículo 6:6.2 de la Ley, donde se posiciona a la universidad como formadora de profesionales de manera integral, es decir que, no sólo sean buenos académica o laboralmente, sino que tengan también un alto sentido de responsabilidad por su comunidad y que puedan poner sus conocimientos al servicio y necesidades del país. Se

detalla a su vez en el capítulo XIII que, “la responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria” (Ley N° 30220).

En este sentido, se observa que la promulgación de la ley revelaría, el interés por parte del Estado de situar a la universidad no solo como gestora de ciudadanos profesionales, sino también como gestora de ciudadanos involucrados con su medio. No obstante, hace falta que estas políticas puedan trabajar de manera organizada con los diversos actores que pongan en práctica estos programas y se desarrollen acciones articuladas, que puedan incidir en el ámbito social en el que se desarrollan (Tapia, 2018).

El aporte de algunas de las universidades ante esta coyuntura, se ha dado a partir de la institucionalización o instauración de créditos extracurriculares que tienen el objetivo de hacer que los estudiantes tengan experiencias de servicio social. Es en esta línea que se han incluido dentro de algunas mallas curriculares, cursos y experiencias solidarias que buscan promover la responsabilidad social universitaria. Otros programas, se han gestionado a partir de la promoción y participación del voluntariado donde los estudiantes participan a través de otras organizaciones sociales o asociaciones a las que se integran durante un ciclo universitario o más tiempo.

Este cambio a nivel institucional y la inserción de nuevas políticas conlleva a repensar el papel de la universidad en una época en la que en palabras de Portocarrero S., Portocarrero O. y Huaco (2018) se desarrolla una “mercantilización de la universidad”, la cual ha olvidado ser “portadora de valores cívicos” (p. 15). En este sentido, Hidalgo, Gabilondo y González (2011) analizan el rol de la universidad y la gestación de estos espacios solidarios como una oportunidad para generar un “espacio y un ámbito propicio para la creación de ejercicio de la ciudadanía, de la responsabilidad de formar ciudadanos activos, responsables y comprometidos” (p. 23).

Este enfoque de la universidad y de la RSU, ha impulsado el nacimiento de otras propuestas que le suman un componente formativo y de impacto. Una de ellas es la metodología del “aprendizaje-servicio”, la cual busca sacar de las aulas el conocimiento y ponerlo en práctica en diversos contextos sociales (Tapia 2010; Puig, Gijón, García y Rubio, 2011). Según Puig (2011), el aprendizaje-servicio está compuesto de actividades de servicio y aprendizaje reflexivo que permiten ensanchar las capacidades y la comprensión del mundo, así como tener una visión más crítica de la realidad. Este enfoque tiene como objetivo “integrar los aprendizajes académicos de calidad con el

compromiso social, la formación científica y la construcción de ciudadanía” (Tapia, 2018, p. 17).

El aprendizaje- servicio busca romper el modelo tradicional de la universidad como fuente de saber absoluta y tiene como base el acercamiento a la comunidad. Este modelo “se reconoce “parte de” el conjunto de la comunidad, ni aislada ni supeditada a las demandas del “afuera”. La comunidad ya no es vista ni como destinataria pasiva ni como “cliente”, sino como un espacio donde se aprende, se investiga, se construyen alianzas institucionales, y donde las iniciativas solidarias llevadas a cabo junto con la comunidad son para estudiantes y docentes también una forma de aprender y de investigar.” (Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario, 2014, p. 19). Del mismo modo, a partir de este acercamiento se busca poner en práctica una solidaridad “horizontal” que no percibe a otro como destinatario o receptor de una ayuda, sino que lo reconoce como un sujeto digno y participe del proceso (Tapia, 2018).

Por último, dentro de este enfoque pedagógico se busca que los estudiantes puedan ser protagonistas de sus aprendizajes, y que tengan un permanente acompañamiento que haga formativo el proceso. Al momento ya existen estudios en contextos escolares (Paredes y Martínez, 2017) donde los estudiantes a partir de esta metodología han demostrado ser más participativos y protagonistas en sus propias intervenciones. Esto supone que los estudiantes puedan implicarse de inicio a fin de la experiencia solidaria y que esté acompañada de un componente formativo que promueva la formación de capacidades, la reflexión y la investigación (Tapia, 2014).

Es precisamente en este punto donde se desarrolla esta investigación: a través del estudiante y la experiencia que vive dentro del contexto universitario con una política de RSU. Se parte de una indagación acerca de los procesos individuales que vive el sujeto inmerso en este espacio de voluntariado, y se busca observar cómo estos, se impregnan y se transmiten a través de sus historias de vida. En este sentido, resulta importante tomar en cuenta cómo la participación en un voluntariado en el caso de los jóvenes universitarios abarca una etapa no solo de formación profesional, sino también de construcción y reconocimiento de sí mismos, la cual responde a su propio desarrollo identitario.

## **1.2 Identidad**

El concepto de identidad personal de Erick Erikson (1968) ha sido definido como “la percepción de la mismidad y continuidad de la propia existencia en el tiempo y en el espacio, y la percepción del hecho que otros reconocen esa mismidad” (Erikson, 1968, p. 19). Para Erikson, este proceso es parte del desarrollo de todos los seres humanos y permite tener una concepción de sí mismo cohesionada (Espinosa, 2015). Más adelante, otros autores (Marcia, 1966; Waterman, 1985) van a complementar esta definición y precisar que este proceso se va conceptualizando en distintas etapas de la vida.

La identidad como tal, es uno de los conceptos más estudiados dentro de la psicología social; no obstante es uno de los conceptos “más difíciles para definir” (Espinosa, 2015, p. 5). Este concepto ha ido variando con el tiempo y también puede ser relacionado con el concepto de “self”. Ambos son dos constructos que responden a fenómenos psicológicos que ocurren dentro y fuera del individuo. De los múltiples autores que desarrollan el concepto, McAdams<sup>2</sup> (2001) define que el sentido del self se forma a partir de los dos años de edad, pero este no es exclusivo de los humanos, ya que es aquello que permite que cada especie pueda distinguirse de los otros y del ambiente donde se desenvuelve. Este tipo de self es conocido como “self subjetivo” (Espinosa, 2015). En segundo lugar, se encuentra el “self objetivizado”, el cual permite que un individuo pueda reconocerse a sí mismo, y pueda adjudicar a otros, diversos procesos mentales o emocionales (McAdams, 2001). Por último, y como proceso exclusivo de la especie humana, se encuentra el “self simbólico”, el cual es propio de la etapa de la adultez. En este tipo de self, el individuo puede atribuirse a sí mismo y a terceros estados mentales, de manera que otorga “a las personas la facultad de ser parcialmente sujetos y objetos de su propio conocimiento en términos abstractos y sofisticados” (Espinosa, 2015, p. 7). En este sentido, el desarrollo del self va a dotar al individuo de un sentido de identidad personal o de un autoconcepto que le permita organizarse a sí mismo (Espinosa, 2015).

En el caso de la identidad, algunos autores (Woechel y Coutant, 2005 en Espinosa, 2005) mencionan que tiene cuatro componentes. Uno de ellos sería la identidad personal, el segundo la “membresía de grupo”, la cual es similar a la identidad social estudiada por Tajfel (1984). El tercer componente es el de “identidad intragrupal”, “que reconoce que los individuos residen al interior de un grupo y ocupan posiciones basadas

---

<sup>2</sup> Psicólogo de influencia eriksoniana (García, F, 2005, p. 177)

en su estatus y sus roles dentro de este” (Espinosa, 2005, p. 12). Por último, se encuentra la “identidad grupal” la cual conlleva la necesidad del grupo así como sus valores, creencias, entre otros (Espinosa, 2005).

El concepto de identidad puede entenderse como una “herramienta o estratagema con la cual los sujetos se categorizan y se presentan ante el mundo” (Espinosa, 2015, p. 6). De esta manera, a lo largo de la vida, el ser humano construye las diversas características representativas de sí mismo que le permiten no solo interactuar con otros, sino también reconocerse a sí mismo. Una forma de ver una expresión de la identidad a partir de las interacciones parte del hecho de cómo en cada sociedad los miembros que la componen tienen un nombre o un pronombre por el cual son reconocidos, lo cual permite su distinción e identificación (Erikson, 1974).

En relación con lo anterior, uno de los procesos que transcurre en el desarrollo de la identidad es el de la diferenciación o distinción. Esta característica “lleva a establecer y mantener un sentido de diferenciación frente a los otros” (Vignoles, Chrysochoou y Breakwell, 2000, p. 337) y orienta al individuo al reconocimiento de aquello que lo hace único, auténtico o distinto. En esta línea, la identidad no solo constaría del reconocimiento y organización de un sí mismo, sino también de una integración con los otros, de una mirada de los otros como parte de sí y a la vez de una mirada que se diferencia de los otros (Hernández y Capella, 2014). En palabras de Granja (2018) este sería un “ejercicio que, si bien parece efectuarse en una esfera subjetiva e individual, también parece necesitar de un intercambio con el exterior: el ambiente y sus integrantes” (p. 10). En consecuencia a lo mencionado, dentro de esta dinámica individual y colectiva en la identidad, los factores relacionales o que nos vinculan con un otro terminan teniendo vital importancia para la confirmación identitaria.

Estos procesos de identificación y diferenciación pueden ser reconocidos también, a partir de las primeras interacciones del ser humano donde el otro sujeto es una pieza clave para el reconocimiento de uno mismo. En palabras de Torregrosa (1983): “antes de identificarnos con nuestro nombre, o con nuestro cuerpo, o padres. Somos identificados por ellos y a través de ellos” (p. 223). Así, los individuos se empiezan a reconocer a sí mismos y se construyen desde y a través de los otros.

El desarrollo de la identidad responde a la etapa evolutiva que el individuo está cursando (Erikson, 1968). Tal es así que, la adolescencia es la etapa donde los procesos de diferenciación, a nivel individual y social cobran mayor sentido (Marcia, 1966; Krauskopof, 1999; Crocetti, Jahromi y Meeus, 2012). Asimismo, la autoexploración, la

elaboración de la identidad y el sentido de pertenencia se convierten en procesos de vital importancia para esta etapa. De esta manera, los procesos de formación identitaria devienen una actividad central durante la adolescencia y van a requerir de búsquedas de sentido no solo individual, sino también social, lo cual genera una búsqueda constante de pertenencia a un grupo y a ritos o rutinas. En este sentido, el elemento social sería fundamental para la conformación de la identidad, ya que “la identidad concatena la necesidad de los seres humanos de sobrevivir socialmente respecto al entorno adyacente acorde a cada etapa del ciclo vital, con lo que es indiscutible alejar a las personas del sistema en el que se construyen” (Granja, 2018, p. 5).

Tomando en cuenta lo anterior, durante la adolescencia los sujetos enfrentan la tarea de desarrollar no solo su identidad, sino también su plan de vida y aquello que los ayudará a autodefinirse (Erikson, 1968). De acuerdo a Crocetti, Jahromi y Meeus (2012) el hecho de poder buscar un lugar en la sociedad o en el mundo sería vital para que los sujetos puedan desarrollarse como adultos responsables. Los mismos autores sostienen que, según la teoría de la identidad de Erikson, los adolescentes suelen moverse entre dos polos representados por el logro identitario (*identity achievement*) y la confusión identitaria (*identity confusion*) (Crocetti et.al, 2012). Posterior a ello, Marcia (1966) agregó a esta teoría de la identidad la dimensión de *exploración y compromiso*. La primera de ellas, hace referencia al cuestionamiento que realiza un sujeto de las diversas alternativas o tipos de identidad que puede adherir a su vida, antes de tomar decisiones sobre los valores, sistema de creencias u objetivos que integrará en su vida. La segunda dimensión, el compromiso, implica tomar una decisión de manera firme y que está alineada con aquello que hemos elegido ser. Es poder generar una coherencia entre la identidad asumida y los valores que esta conlleva (Crocetti et al., 2012).

Aisenson, Batlle y otros (2006) mencionan que al hacer referencia a la identidad se tiene que contemplar el contexto social e histórico que enmarca al sujeto. De esta manera, se integra una aproximación interaccionista la cual concibe que “el ambiente de acción e interacción de los humanos es simbólicamente definido y la sociedad es una red de comunicación o interacción donde se da la influencia recíproca de personas que se consideran mutuamente al actuar” (Espinosa, 2005, p. 32). Este enfoque permite observar que el funcionamiento humano como tal, no se desarrolla de manera aislada, si no que se da de manera dinámica con el ambiente y las interacciones con el mismo desde los

primeros años. En palabras de Torregrosa (1983), quien toma también la teoría del interaccionismo simbólico de Mead (1934), “la persona no solo surge en un contexto social sino que es en sí misma una construcción social y una estructura social” (p. 227). Por este motivo, la perspectiva del sujeto posicionada en un ámbito particular toma especial importancia, ya que permite entender al sujeto de manera más integral, visto desde un tiempo y un espacio específico.

En la presente investigación, el contexto social común en el que se enmarcan los participantes es la experiencia de voluntariado, la cual se adhiere a la vida de los sujetos de estudio como un elemento que podría influir en la construcción de su propio relato como individuos. En este contexto en particular, el “yo” se instala en una narración única donde se elabora un relato unificado, significativo y continuo (Duero, 2006) donde uno mismo es el punto de referencia. De esta manera, “la identidad no es, por ende, algo que descubrimos dentro nuestro, sino más bien una ficción que elaboramos; una especie de “metaevento” que ofrece coherencia y continuidad a la confusión de la experiencia” (Duero, 2006, p. 139)

Ahora bien, al estudiar la identidad personal se ha de considerar que, “la identidad no está jamás instalada, jamás acabada” (Erikson, 1968, p. 149), sino que más bien está en constante interacción y movimiento a través del tiempo (Roca, 1994; Costalat- Founeau; 1999; Sánchez, Salas y Huichán, 2013). En este sentido, Erikson considera que existen dos percepciones que son parte de este proceso, una de ellas es la percepción propia del sujeto con la característica de continuidad en el tiempo y en el espacio, y en segundo lugar, aquella percepción del otro que reconoce la propia identidad y la continuidad (Granja, 2018). Estos dos atributos hacen referencia a la propia individualidad del sujeto consciente de su propia existencia subjetiva.

De acuerdo con Herrera, Sani y Bowe (2010), este sentido de continuidad y permanencia del yo colabora y asegura la conformación de la identidad. Según los autores, este atributo es central y “adquiere un papel relevante la conciencia de poseer una existencia continua a lo largo del tiempo y una memoria coherente de uno mismo.” (Granja, 2018, p.10) .

Otros autores (Vignoles et. al, 2006; Espinosa, 2005; McAdams, 2001) mencionan que las personas pueden tener una continuidad en la identidad, pero que esta no excluye los cambios, si no que este sentido de identidad continúa construyéndose por medio de historias de vida que van cambiando con el tiempo. Esta perspectiva contempla también un aspecto colectivo, ya que en algunos casos la continuidad en la identidad se

refleja en la construcción de una identidad social que promueve una historia común, una memoria colectiva o representaciones sociales compartidas (Espinosa, 2005).

De acuerdo a esto, cada individuo aporta a un conjunto de narraciones a través de su propia historia de vida. Saucedo (2005) explica que para estudiar la identidad es necesario analizar algunas prácticas, discursos y narraciones, ya que por este medio se pueden ver las distintas formas de interacción de posicionamiento social. Holland y Leander (2004) sostienen que la identidad se forma a partir de la interacción que los individuos tienen con diversos eventos a lo largo de su vida, ya que esto entrega al sujeto una forma cultural o un rol a seguir. Esto pondría en un lugar relevante al contexto donde el sujeto se autopercibe. En palabras de Saucedo (2005) entender la identidad es ver también que esta “se trata de construcciones culturales que permiten imaginar el ser persona de determinados modos y que orientan las motivaciones y formas de relación que los individuos ponen en práctica para sostener las posiciones sociales asignadas.” (p. 643). De esta manera, para comprender la identidad se ha de comprender que esta emerge de la noción que el sujeto tiene de sí mismo y de cómo se posicionan en el mundo.

En relación a lo último, un concepto que puede ayudar a entender mejor la identidad personal y la subjetividad de los sujetos a través de sus discursos es el de identidad narrativa. Este constructo se define como la historia que el sujeto construye para significar sus vivencias y que se expresa a través de las narraciones de los sujetos. Esta historia a su vez, supone una “reconstrucción selectiva del pasado autobiográfico y una anticipación narrativa del futuro” (McAdams, 2008, p. 99). La función de esta construcción sería la de permitir explicarse a sí mismo y a los demás, la manera en cómo uno llegó a ser quién es en ese momento de su vida y hacia dónde puede ir (McAdams, 2008).

En el caso de esta investigación, este concepto adquiere mayor relevancia, ya que las aproximaciones de los participantes son a través de las experiencias que han tenido. Por otro lado, estas construcciones elaboradas por los individuos entrevistados pueden ser vistas como historias de vida que son a su vez “construcciones psicosociales, y reflejan los valores, normas y diferencias de poder inherentes a los contextos donde se desarrollan los individuos, proveyéndoles de significado como tales” (Espinosa, 2005, p. 26).

A partir de lo anterior, y en vista de que la identidad funciona de manera dinámica y se moviliza a partir del contexto, la presente investigación busca conocer la identidad personal en jóvenes voluntarios dentro de una experiencia de voluntariado a

través de sus narrativas. Ante la relevancia de este tema acerca de la propia vivencia individual del voluntariado es relevante que nos preguntemos ¿cómo es la identidad personal en jóvenes universitarios en una experiencia de voluntariado de una universidad privada de Lima a través de sus narrativas?

### 1.3 Objetivos de la investigación

La presente investigación tiene como objetivo general:

- Explorar la identidad personal en jóvenes universitarios en una experiencia de voluntariado a través de sus narrativas

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Describir la identidad personal de los participantes
- Describir los cambios en la identidad personal vivenciados a través de la experiencia de voluntariado

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Se ha seleccionado una aproximación cualitativa, debido a que esta, “trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de la realidad, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento” (Martínez, 2004, p. 66)

El estudio planteado es exploratorio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) debido a que, a nivel de la ciudad de Lima, se encuentran estudios cuantitativos sobre voluntariado o sobre sus participantes (Portocarrero, 2004; Gastelumendi y Oré, 2013; Guerrero, 2015) pero no con este enfoque cualitativo de profundización de la variable de identidad personal en voluntarios.

La metodología escogida para este estudio es fenomenológica lo cual permitirá acceder el conocimiento desde el marco de referencia de los propios individuos (Martínez, 2002). Este método considera al sujeto como centro de la experiencia, de la cual también participa el “mundo circundante” (Rizo Patrón, 2012, pp. 40-41). Asimismo, Martínez (2004), hace referencia a la fenomenología como el acercamiento a los fenómenos y su vivencia de los mismos.

A partir de estas descripciones el enfoque fenomenológico permite que este estudio pueda centrarse en la experiencia vivencial de los sujetos y posicionar la variable identidad dentro de un contexto poco explorado. De esta manera, este enfoque dará acceso a la identidad a través de las narraciones de los participantes, para luego poder ser analizadas. El enfocar de esta manera el estudio ha tenido el propósito de entrar a la mirada de los participantes y sus elaboraciones, lo que permitirá captar las subjetividades de los participantes a través de sus narraciones, contribuyendo a alcanzar los objetivos de esta investigación.

## 2.1 Participantes

Se contó con la participación de 10 jóvenes universitarios entre 18 y 25 años (6 mujeres, 4 hombres) de una universidad privada de la ciudad de Lima. El motivo por el que se ha seleccionado a población joven se debe a que dentro de Lima Metropolitana se registra un mayor porcentaje de población (48%) joven, según el último informe INEI del año 2018. En la siguiente tabla se indican las características más relevantes de los participantes:

Tabla 1

### *Participantes*

Voluntario	Carrera	Sexo	Edad
Voluntario 1	Economía	Hombre	19
Voluntaria 2	Economía	Mujer	18
Voluntaria 3	Economía	Mujer	18
Voluntaria 4	Derecho	Mujer	21
Voluntario 5	Economía	Mujer	20
Voluntaria 5	Negocios Internacionales	Hombre	21
Voluntario 6	Economía	Mujer	18
Voluntario 8	Administración y Contabilidad	Hombre	24
Voluntario 9	Derecho	Hombre	21
Voluntaria 10	Administración	Mujer	20

Como criterio de selección de los participantes se estableció que cada participante sea de una organización de voluntariado distinta, de manera que esto pueda captar diversidad en las narrativas de las experiencias.

Es importante mencionar que la población seleccionada ha llevado dentro de un ciclo académico una experiencia de servicio social supervisada por la universidad, donde ellos escogen un tipo y una organización de voluntariado donde trabajar. No obstante, el criterio de inclusión para participar dentro del estudio constó en que cada voluntario tenía que haber concluido la obligatoriedad exigida y estar participando de manera totalmente voluntaria. Esto quiere decir que los participantes tenían al menos cinco o más meses dentro de la organización en la que participaban, y participaban por decisión personal y voluntaria.

Dentro de esta propuesta de voluntariado universitario, las opciones de voluntariado a escoger pueden ser de seis tipos: educación a niños, apoyo a personas

adultas con carencias, apoyo a personas enfermas con habilidades diferentes, apoyo a animales o ser acompañante de un estudiante del extranjero o realizar voluntariado en el extranjero, por lo que los campos de participación de los voluntarios han sido en estos ámbitos.

En un primer momento, la selección y aplicación de las entrevistas se ha llevado a cabo en coordinación con la universidad y con la oficina encargada de las actividades de voluntariado. Asimismo, se ha informado a cada participante los de objetivos del estudio y de la entrevista con un consentimiento informado para que cada uno de ellos pueda firmar y aceptar los términos de la investigación. Todas las participaciones se han realizado a voluntad propia de los participantes, por lo que se ha manejado el mismo criterio ético con todos ellos.

## **2.2 Contexto**

El ámbito o contexto donde se llevó a cabo la investigación y de la cual provienen los participantes es una universidad privada. Se escogió esta universidad, debido a que tiene una propuesta de Responsabilidad Social Universitaria y es una de las primeras universidades en implementarla. Según la responsable de la oficina encargada, el modelo de RSU desarrollado en esta institución se presenta como un proyecto pedagógico enmarcado en la malla curricular. De esta manera, todos los alumnos llevan una serie de cursos que van desde el desarrollo de habilidades socioemocionales hasta la experiencia de servicio social o un voluntariado donde pueden emplear sus conocimientos profesionales.

Por otro lado, este programa ha sido escogido debido a que es una de las primeras universidades que propone a sus estudiantes una experiencia de servicio social dentro del ámbito universitario en Lima Metropolitana. Asimismo, se ha escogido por la accesibilidad y la disponibilidad que ha demostrado para impulsar y realizar estudios de este tipo.

## **2.3 Instrumento**

El instrumento de recojo de información diseñado para este estudio es una entrevista semi-estructurada. Esta herramienta de recolección busca recoger información de tipo cualitativa en relación a los objetivos planteados en la investigación.

Para el diseño de la entrevista semi-estructurada se ha elaborado una guía de entrevista que busca explorar la identidad personal en los participantes a través de sus narrativas. Según Kvale (1996, en Martínez, 2004, p. 95) el propósito de este instrumento es poder “obtener descripciones del mundo vivido por las personas entrevistadas, con el fin de lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos”. De esta manera, el instrumento ha permitido explorar los objetivos propuestos.

La guía de entrevista semi-estructurada se elaboró considerando como referente la revisión bibliográfica realizada y los estudios relacionados a voluntariado en jóvenes. De esta manera, la guía se estructuró en las siguientes áreas: experiencia de voluntariado; identificación y diferenciación que perciben los voluntarios sobre sí mismos: cambios vividos a través de la experiencia en su identidad personal y cambios en su identidad a través de la vinculación con un otro. Para las dos primeras áreas del instrumento (identidad y diferenciación) se tomaron en cuenta los aspectos teóricos de autores como Vignoles et. al (2000) y McAdams (2001), mientras que las otras áreas fueron construidas en asesoría con expertos.

Tanto el instrumento como las áreas propuestas fueron revisadas y validadas por dos investigadoras y por un experto en el tema lo cual permitió generar los ajustes necesarios antes de su aplicación. Asimismo, se realizaron dos aplicaciones piloto previas con voluntarios universitarios de una universidad distinta a la de la muestra de la investigación, para asegurar que el instrumento permita tener la información necesaria para la investigación. Todo este proceso permitió afinar el instrumento y poder tener la guía final de entrevista.

Durante la aplicación se cubrieron todas las áreas propuestas partiendo en un inicio por la experiencia o los antecedentes de los participantes en actividades de voluntariado. En un segundo momento, se desarrollaron preguntas relacionadas a la identidad de los participantes dentro de su experiencia de voluntariado, de manera que esto permita tener una mayor aproximación al objetivo central de la investigación. De manera previa a la entrevista cada participante completó una ficha con datos sociodemográficos y sobre la organización a la que pertenecen, de manera que esto permita hacer una clasificación posterior.

## **2.4 Procedimiento**

El diseño de la investigación con el que se trabajó es de tipo fenomenológico, ya que permite que el investigador pueda acercarse a los fenómenos de estudio a partir de la descripción y la comprensión (Creswell, 2009). En palabras de Willig (2013) este enfoque busca conocer la experiencia del sujeto como tal “poniéndose en sus zapatos y observando el mundo a través de sus ojos” (Willig, 2013, p. 71). Asimismo, busca describir y ahondar en los significados de la experiencia de cada uno de los participantes a partir de sus narrativas y a la luz de la teoría expuesta.

El contacto inicial con los participantes se llevó a cabo mediante una convocatoria abierta vía correo electrónico hacia todos los estudiantes que han llevado el requisito de voluntariado. Se les envió un formulario explicando los objetivos de la investigación y una serie de preguntas para que ellos puedan seleccionar su disponibilidad y el tiempo de experiencia haciendo voluntariado. En total se convocaron a más de 100 estudiantes, de los cuales respondieron un total de 25, y quedaron 10 de diversas organizaciones, ya que eran los que cumplían con los criterios de inclusión propuestos y contaban con la disponibilidad para participar.

Dentro de los casos presentados, algunos de los estudiantes que ya habían participado facilitaron el contacto con otros compañeros de otras organizaciones, de esta manera, se aplicó un proceso de bola de nieve (Hernández et al. 2010) con el objetivo de poder llegar a un proceso de saturación de la información, y agotar los significados posibles dentro de la experiencia. Luego de establecer la comunicación, se les explicó a cerca de la investigación, así como de las normas éticas, el anonimato y la confidencialidad del estudio. De esta manera, firmaron un consentimiento informado donde se mencionaba, además de todo lo explicado verbalmente, la participación voluntaria de cada uno de los entrevistados.

Para mantener la privacidad y la confidencialidad de la información, se ha empleado un sistema de códigos que ha permitido mantener el anonimato de cada uno de los entrevistados y de las organizaciones mencionadas a lo largo del estudio. Esto garantiza que ninguno de los datos personales sea expuesto y se proteja toda la información recolectada.

Los criterios de calidad o rigor de la información que se han mantenido son los de confirmabilidad o reflexividad (Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y otros, 2012). En este sentido, se han realizado grabaciones durante las entrevistas para su posterior transcripción literal, y de esta manera, asegurar la veracidad de la información. Estas

transcripciones se hicieron inmediatamente después de las entrevistas con el objetivo de asegurar la pertinencia de la información, y su contribución al cumplimiento del criterio de dependencia (Hernández et al., 2010). Asimismo, al momento de desarrollar las entrevistas, las preguntas han sido estandarizadas con todos los participantes, de manera que no se genere variabilidad en las respuestas o éstas apunten a otros objetivos.

Adicionalmente, durante las entrevistas no se mencionó ningún dato relacionado a la experiencia como voluntaria de la propia investigadora de este estudio, ya que esto podría generar deseabilidad social en los participantes o inducir a que sus respuestas varíen. Posterior a la aplicación del campo, el análisis de la información se ha realizado a través de la elaboración de cuatro unidades de sentido que permitieron hallar semejanzas y diferencias en cada una de las narraciones de los participantes. Para esto, se utilizaron dos sub métodos, uno deductivo y otro inductivo (Quinn, 1987). En primer lugar se mantuvieron las categorías construidas a priori a partir de la revisión bibliográfica y del instrumento, y posterior a ello, se utilizó una codificación abierta que permitió construir categorías emergentes que reflejen la esencia de la experiencia de los individuos entrevistados

Durante todo este proceso se realizaron reuniones y consultas con una asesora calificada en el tema, donde se pudo discutir el análisis, la interpretación de la información encontrada, la validación de las categorías emergentes, los criterios de rigor, y los elementos semejantes y distintos que brindaban los participantes.

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados han sido estructurados en cuatro categorías. Las dos primeras categorías han podido construirse a través de la teoría explorada (Vignoles et. al, 2000; McAdams, 2001), mientras que las otras dos han emergido a través de las narraciones de los voluntarios. La primera de las categorías abarca las concepciones que tienen de sí mismos los participantes a partir de su experiencia como voluntarios. La segunda categoría titulada diferenciación e identificación hace referencia a cómo los participantes se asignan atributos particulares dentro de su grupo de trabajo y describen diferencias que los representan en contraste con el otro. La tercera categoría presenta los resultados en relación a las transformaciones en la identidad a través de la experiencia de los voluntarios. Estos cambios han sido organizados en: cambios personales, cambios en las relaciones y cambios a nivel de conciencia social. En cuarto lugar, se hace referencia a las desafíos y tensiones que los voluntarios viven durante su experiencia de voluntariado.

### **3.1 Concepto de sí mismo a partir de ser voluntariado**

Dentro de los atributos mencionados por los participantes, se encuentran características que describen su rol como voluntarios en un tiempo y una función determinada. Asimismo, esta narrativa se configura dentro de una experiencia particular, la cual impacta en sus subjetividades. A partir de esto, para los participantes el ser voluntarios va más allá del hecho de cumplir con una actividad o función determinada, sino que el trabajo voluntario se transluce en aspectos de su identidad (Marta et. al, 2010).

Dentro de las características asociadas a ser voluntario, se encontró que los participantes se reconocen como empáticos, responsables, confiables, proactivos, sentimentales, entre otros. Uno de los voluntarios se describe a través de su accionar como

alguien, *“responsable, empático y que escucho. Que se puede confiar en mí”* (Voluntario 1). Esta caracterización da cuenta de cómo los participantes van construyendo relatos sobre sí mismos, los cuales se vuelven parte de sí, y conforman partes de su identidad.

De esta manera, se puede observar como dentro de la narración que configuran de sí mismos, una entrevistada mencionó algunas características que se atribuye a través de su trabajo,

*“como voluntaria soy muy pilas cuando tiene que ver con trabajo social y con diferentes actividades, soy muy pilas. Soy bastante responsable de organizarme. También, soy un poco sentimental porque a veces también hay casos, en los que tú llegas a saber de familias, no sé cómo que te dan ganas de hacer algo y a veces no puedes. También, muy amigable con los voluntarios”* (Voluntaria, 2)

A su vez, otro voluntario expresa que, *“creo que sí tengo bastante orientación al servicio o sea a prestar ayuda y de hecho que sí soy muy considerado con las dificultades que tienen las personas que necesitan apoyo”* (Voluntario 8). Estas narraciones permiten cuestionar de qué manera los voluntarios podrían describirse de la misma forma fuera del contexto del voluntariado. No se sabe si fuera de este contexto los sujetos responderían de la misma forma. No obstante, lo expresado permite visibilizar una parte de lo que son y genera un discurso que ellos mismos verifican en su práctica. De este modo una de las participantes a través de su experiencia reconoce que:

*“creo que [soy] muy dispuesta a todo, o sea las cosas que me digan que haga yo podría hacerlo, no tengo reparos en decir que puedo hacerlo, podría decir que estoy enferma pero, estoy dispuesta a darlo todo. No sé cuál es la característica que se le dice, pero sí soy muy dispuesta a todo”* (Voluntaria 4)

Dentro de lo narrado por los participantes pueden encontrarse algunos elementos que denotan los propios límites y motivaciones de los voluntarios. En esta cita de la Voluntaria 4, se puede visibilizar cómo esta actividad podría empujarla a ir más allá de los límites de su voluntad y estar *“dispuesta a todo”*, a aceptar la tarea que le toque realizar.

Otro aspecto reconocido por los voluntarios es la sensibilidad. Este aspecto se refleja, generalmente, a través del encuentro con un otro: *“creo que soy una persona muy*

*sensible con las demás personas, me importa mucho lo que la otra persona puede estar sintiendo. Entonces me gustaría que me traten así como yo trato a las personas”* (Voluntaria 4).

El acercamiento a esta sensibilidad permite visibilizar aspectos propios del sí mismo, tales como demandas o necesidades propias. En este sentido, la Voluntaria 4 refiere que le gustaría ser tratada como ella trata a las personas con las que interactúa dentro del voluntariado. De esta manera, su actuar frente a la necesidad ajena o encontrada permite generar una autoobservación de aspectos que requiere o le hacen falta, y de los cuales, quizá, no se no tenían conciencia.

A través de estos aspectos hallados pueden encontrarse coincidencias en cómo los sujetos entrevistados describen su vivencia. Dentro de cada narrativa y relato expresado dentro de un encuentro con un otro, o con la propia experiencia se reconocen elementos que los van definiendo. En palabras de Nurmi (2004) “los individuos construyen narrativas y cuentan historias sobre sí mismos como una manera de crear una identidad” (p. 94). De esta manera, las historias compartidas por los participantes y cada característica que se atribuyen están compuestas por hechos que les permiten descubrirse, mirarse a sí mismos, reconocerse y elaborar quiénes son.

Esto podría asociarse a lo que McAdams (2008) y su teoría sobre la identidad narrativa explica, donde una de las características esenciales de la cognición humana es poder compartir la información o los contenidos que la integran, a través del lenguaje y la narración de historias, ya que estas serían un medio importante para incrementar la autocoherencia, el autoconcepto y la autoestima y para relacionar la propia identidad a otros significantes. Así, los voluntarios muestran a partir de sus narrativas una identidad que si bien, no podría definirse como completa, permite reflejar algunos rasgos importantes que la experiencia les ha atribuido.

Otro aspecto en interacción con estas narrativas es el elemento social, tiene un continuo dentro de los relatos encontrados y refleja un sentido de membresía en los sujetos, ya que estos pueden verse como miembros de un grupo o cultura en particular. En la presente investigación, este aspecto puede asociarse a la etapa del ciclo vital en el que se encuentran, que es la adolescencia tardía o juventud (Marcia, 1966; Erikson, 1968; Krauskopof, 1999), donde buscan pertenencia a un grupo. A partir de esto, las características atribuidas a uno mismo podrían ser también una forma de seguir generando esa pertenencia o de garantizar un lugar dentro de un grupo. Esto no se ha explorado con anterioridad, pero sirve de insumo para siguientes estudios.

En relación a esto, resulta relevante describir y observar a los participantes dentro del contexto que describen, debido a que estos atributos responden a una experiencia y un contexto particular. Es importante tomar en cuenta que, cuando se habla de una construcción de la identidad se ha de vincular este desarrollo a una noción de variabilidad, la cual se encuentra unida al contexto social temporal donde el sujeto se desarrolla y a la permanencia o temporalidad que mantenga el sujeto (Costalat-Founeau, 1999; Espinosa, 2006). En esta línea, la construcción de identidad que el individuo elabore va a depender, de alguna forma, de la estabilidad que éste tenga en el propio espacio social. Esto puede observarse en una de las voluntarias que narra su vivencia y su visión de sí misma a partir del contexto en el que se encuentra:

“Yo creo que eso de ir a campo, al mismo lugar. Me calificaría como una voluntaria demasiado sensible porque siento que las cosas me afectan mucho, me afecta como veo el país, entonces, como voluntaria fijo sería una voluntaria llorona, demasiado sensible” (Voluntaria 3)

A partir de estas declaraciones los voluntarios se observan en su propio quehacer y esta participación permite que puedan reconocer límites sobre aquello que pueden o no manejar. Asimismo, puede reflejarse cómo es que vivencian circunstancias o escenarios que reconocen como movilizadores, dentro de un continuo de su identidad.

Otro aspecto a considerar a partir de lo expresado y de la literatura, es que las representaciones que el sujeto construye del espacio y de sí mismo pueden ser muy claras y consisas en el momento en el que se van elaborando, no obstante, en otro momento del tiempo estas representaciones pueden perder claridad (Espinosa, 2005). De esta manera, la lucidez con la que los participantes expresan estos atributos podría ser también un resultado de la estabilidad que el contexto les otorga (Espinosa, 2005; Freeman, 2001). Sobre este punto, un elemento importante a tomar en cuenta en todos los casos es la regularidad en cuanto a su participación en el voluntariado, aspecto que aporta sentido a sus relatos de la experiencia, ya que refleja la continuidad de una actividad que se vuelve parte de su vida, y de las propias definiciones de sí mismos. Por otro lado, los participantes son conscientes de que esta práctica está integrada dentro de su ritmo de vida semanal, lo cual hace más relevantes las características asociadas que presentan. Esto puede reflejarse en la manera en la que ellos narran o enmarcan estas características, ya que señalan un antes y un después en su vida dentro de un periodo de tiempo. Este

aspecto continuo de la identidad se puede reconocer a través de ciertos elementos en las narraciones o dentro de sus historias de vida, donde los participantes se reconocen y pueden dar sentido a quiénes son (McAdams, 2008). Dentro de las narraciones presentadas, se registran puntos de coincidencia o de encuentro aún sin que pertenezcan a la misma organización o tipo de voluntariado, lo cual permite de alguna forma, vincular las historias de los participantes considerando la experiencia en común que tienen (el voluntariado).

Resulta interesante destacar que algunos de ellos se apoyan en anécdotas o en narraciones donde realizaron alguna tarea que les encomendaron como voluntarios, y hoy en día esto les sirve de base para responder cuando se les pregunta sobre cómo son. Esto evidencia la importancia del contexto para poder construir una definición y darle un sentido (Aisenson, Batlle y otros, 2006; Duero, 2006). Es allí cuando la identidad se visibiliza como un proceso humano que se va construyendo y es influenciada por su entorno; y es lograda a partir de los diversos eventos donde los sujetos participan y pueden desarrollar un rol determinado (Holland y Leander, 2004)

Como ya se mencionó, los atributos descritos no solo dan cuenta de las habilidades que han experimentado o adquirido a partir del voluntariado, sino también del reconocimiento de puntos de quiebre o limitaciones personales, donde la tarea y el quehacer voluntario se vuelve una tarea que conlleva o requiere de un mayor soporte o apoyo por otros. Tal es el caso, de los voluntarios que se describen como sensibles ante lo que hacen o aquellos que empiezan a mirar de manera más crítica su actividad y se dan cuenta de ciertas carencias o vacíos personales para enfrentarse al contexto.

En esta línea, una participante expresa que:

“A veces para ser voluntario tienes que ser un poco frío, en verdad, tienes que ser un poco frío para poder saber llevar esas situaciones en las que te vas a tener que enfrentar en un voluntariado, y como que siento que quizás me falta un poco más de preparación en ese sentido, porque por un momento no pensé que iríamos a ver zonas tan dolorosas para mí, en verdad es muy doloroso ver que cómo hay gente que vive así y obviamente me da mucha impotencia porque yo escucho a la gente en la calle decir: no tengo para esto, no tengo para el otro, pero en verdad, sí tienen ... y eso lo que piden no es una necesidad tan importante...[...] he visto casas ese día tuve una emergencia necesitaba entrar al baño, [...] entonces, una señora me hizo pasar a su casa y tenía un súper televisor, tenía un

súper equipazo para un equipo de sonido y yo decía dónde está tu pobreza aquí? No entiendo, de ahí se quejan que no tienen, no tienen plata para mandar a sus hijos al colegio, cosas así, o que no tienen para trabajar, no tienen para buscar trabajo... pero ¿[cómo] compras un televisor si no tienes plata? Entonces, como voluntaria me veo como una voluntaria en verdad, muy muy sensible por un lado, pero a la vez impotente por el otro”.(Voluntaria 2)

La observación crítica del contexto y los contrastes percibidos por la Voluntaria 2 permiten ver que dentro de la observación de sí mismo, uno encuentra también contradicciones a las que trata de dar sentido. En las diferencias que observa la voluntaria, se refleja frustración, falta de coherencia dentro de lo percibido y, más que nada, un reflejo de las desigualdades sociales que son parte también del propio contexto en el que se vive. De esta manera, la identidad personal de los sujetos estudiados se ve impactada por el encuentro con el contexto y con un otro- aspecto que trataremos más adelante- que genera a su vez, un cuestionamiento, sobre uno mismo. En este sentido, el análisis de los discursos y las prácticas de los voluntarios se enmarca en “el sentido de sí mismos que los individuos logran a partir de su participación en eventos específicos” (Saucedo, 2005, p. 643). Esto a su vez permite un análisis del individuo desde sus prácticas sociales y no como un ente aislado. En este sentido, la identidad de cada participante se alimenta de cada lugar o espacio que visita y del tipo de participación que ejerce. En algunos casos, el contexto demanda ocupar puestos de liderazgo donde se debe tomar iniciativa u organizar actividades, cumplir con tareas específicas como la construcción de casas o alimentar a adultos mayores o niños. Sea cual sea la tarea, no se puede omitir el contexto particular dónde estos se desarrollan.

Desde este estudio, cabe recordar que, se ha buscado describir la identidad personal de los participantes, por lo que esta investigación se ha posicionado desde una mirada que hace que el sujeto de estudio, a partir de la experiencia de la entrevista, se piense y analice su posición frente a una actividad que realiza de manera voluntaria.

Una forma de aproximarse a los discursos de los participantes es tomando en cuenta también, la etapa del ciclo vital en la que se encuentran. El rango de edad corresponde a la adolescencia tardía o la juventud (Marcia, 1966; Krauskopof, 1999), por lo que este periodo supone un cuestionamiento sobre quiénes son. Así, el reconocimiento de estas características no emergen solo de una experiencia aislada, sino que también, enriquecen el desarrollo de su identidad personal a través de una experiencia significativa.

Esto coincidiría con ciertos hallazgos en estudios previos, los cuales indican que las relaciones que se generan a partir del voluntariado social, contribuyen a construir la autodefinición de los sujetos voluntarios (Marta, Pozzi y Marzana, 2010).

Los relatos elaborados por los voluntarios, dan cuenta de cómo esta experiencia puede producir en ellos diversas apreciaciones sobre quiénes son y replantearse los propios atributos que los definen a través de una experiencia. Dentro de este proceso, resulta importante conocer los aspectos que aparecen en ellos durante esta etapa, pero también es relevante conocer el papel que juegan los otros individuos en este proceso. Por este motivo, el siguiente acápite dará muestra de cómo se integran otros sujetos en la construcción de uno mismo.

### **3.2 Diferenciación e identificación**

Los resultados en esta sección hacen referencia a las distinciones que los participantes realizan de ellos mismos con otros voluntarios a partir de su experiencia. Estos procesos de distinción surgen a partir de comparaciones que los participantes generan sobre sí mismos frente a un otro. En este sentido, los voluntarios entrevistados continúan caracterizándose; no obstante, se apoyan en otro individuo y marcan una distinción de los atributos con los que se sienten identificados y los que no. La descripción que realizan de ellos mismos, se construye a partir de su propia comparación con el grupo:

“[...] no sé creo que soy súper trabajadora. Ó sea, no sé para esta experiencia que te cuento del plantado de los árboles habían varias chicas que estaban [diciendo] pucha qué horrible. Entonces, había que estar con la pala, cavar, de ahí metiéndote o tratando de acomodar, porque no se podía con las herramientas. Entonces, no sé, no me importa si hay que hacer trabajo físico, lo hago. Si me tengo que ir a ensuciar, lo hago”. (Voluntaria 5)

Dentro de estos procesos de diferenciación se puede observar que la propia caracterización de uno termina construyendo o aludiendo a una serie de características que también definen a un otro. Así, el otro se muestra como una especie de límite entre lo que el propio individuo es y también sobre lo que no es, y establece una especie de impronta sobre uno mismo y sobre su propia identidad (Vignoles et al., 2000; Hernandez y Capella, 2014; Granja, 2018).

Otra voluntaria menciona que suele distinguirse como voluntaria, por su creatividad o eficacia al momento de ejecutar las tareas que realiza:

"Creo que en cuanto a ver, no es como creatividad. No sé cómo llamarlo pero cuando me dan una tarea a cumplir y esa misma tarea se la pueden dar a otros voluntarios yo suelo hacerlo lo más rápido ó sea, suelo acabar ¡el task!, por así decirlo lo más rápido y de la mejor manera [...] también, suelo idear bastantes planes por así decirlo. Un ejemplo es en la colecta, ó sea, al final todos tenemos las mismas ganas, ¿no? todos estamos trabajando así fuerte, con todas nuestras ganas haciendo las colectas para que nos colaboren pero, por así decirlo, a mí me va mejor que a otros, o sea, a pesar de que tengamos las mismas ganas a mí me va mejor que a otros. Por ahí idear ciertos planes, para lograr los objetivos creo que en eso puedo ser, es lo que me diferencia un poco" (Voluntaria, 2)

Esta forma de verse a sí mismos podría suponer una forma no solo de captar la manera en la que trabaja con otros sujetos dentro de un mismo contexto, si no también la posibilidad de autoevaluarse realizando una comparación. En este punto, la literatura menciona que el reconocimiento de estos atributos a partir de una distinción permiten dotar al sujeto de autenticidad y unicidad frente a los otros (Vignoles, et. al, 2000). De esta manera, esta práctica de distinción se vuelve un componente básico para la formación de su identidad, la cual no se basa únicamente de lo individual o subjetivo, sino que necesita de ese intercambio con el contexto y sus integrantes (Granja, 2018).

Pero ¿qué sucede cuando esta distinción frente a un otro ya no se desarrolla frente a un igual que está dentro de un contexto similar al de los participantes si no más bien es una persona con características identificadas como distintas? Este encuentro genera la observación y la identificación de elementos que no solo forman parte de la propia personalidad del individuo, sino que responden a las condiciones o estilo de vida que lo caracterizan. De esta manera, cuando este encuentro se desarrolla se encuentran otros elementos como el siguiente:

"[...] siento que estoy haciendo algo bueno por los demás con mi tiempo libre y por, o sea el ambiente, los vecinos, los voluntarios, hay un montón de jóvenes que van a pasar su tiempo libre. En general, comparo mi estilo de vida con el de ellos, que ellos que sobreviven con 20 soles al día para pagarle a toda su familia la comida del día o que no tienen agua, ni baño, ni luz, mientras que yo

sí, y Pamplona que está atrás de las Casuarinas... y mi casa, yo no vivo en Casuarinas, pero vivo cerca, entonces estás tan cerca y es una realidad completamente diferente" (Voluntaria, 10)

Otra voluntaria sostiene que:

“[el ser voluntaria] me hace menos superficial porque valoro más mis oportunidades en todo sentido. O sea, normalmente tú te centras en el tema de que tú tienes carro, tienes casa y ellos no, pero es algo más macro te das cuenta de qué tienes muchas oportunidades en todos los sentidos. Cuando entablas una conversación con ellos, te das cuenta de que tienen mucho menos conocimiento en lo intelectual y lo emocional, o sea si a ellos les dices tienes que trabajar, quizás no son muy conscientes de eso porque no han sido educados en eso, porque obviamente es un círculo [dónde] tu papá o tu colegio te lo enseña y así, [y] ellos nunca han tenido la oportunidad de conocer muchas cosas, de las cuales yo sí conozco y obviamente cuando hago eso, comparo eso, me choca. Cuando veo que mis papás me educan de una forma y veo que las señoras de allí tienen tan poco cuidado con sus hijos comparo eso y es como que wow, gracias” (Voluntaria 7)

De esta manera, este acercamiento y contacto permanente con el otro generaría también un encuentro con uno mismo y una revisión implícita del propio discurso identitario, y de elementos que ellos reconocen en su sí mismo:

“creo que sí tengo bastante orientación al servicio, a prestar ayuda y de hecho que sí soy muy considerado con las dificultades que tienen las personas que necesitan apoyo. Por ejemplo, el otro día había una señora allá en la ONG, que su hijo necesitaba sangre y me preguntó si podría donar y fui con ella donar sangre, o sea la acompañé a donar y luego me quería invitar a comer y le dije que no, que no se preocupe” (Voluntario 8)

Estos hallazgos pueden explicarse a través de la literatura, la cual menciona que, para poder identificarnos a nosotros mismos, se vuelve vital la aparición de un otro (Torregrosa, J., 1983; Vignoles et al., 2006). Desde este punto, ese otro no solamente son

los compañeros de la universidad que también participan del programa de voluntariado donde se encuentran, sino que también el otro está representado en la persona o la comunidad que visitan a partir de su labor como voluntarios. En este sentido, los discursos narran también un encuentro con otro diferente, que también vive en condiciones diferentes y despierta en ellos un reconocimiento de lo que son y lo que tienen. Esto se ve reflejado en un voluntario que menciona que *“cuando entablas una conversación te das cuenta de que tienen mucho menos conocimiento en lo intelectual y emocional”* (Voluntaria 7). En la misma línea, otra voluntaria comenta que *“siente que ayuda [y que] compara su estilo de vida con el de ellos, que viven con veinte soles al día”* (Voluntario 6). Este proceso de diferenciación expresado por los voluntarios sugiere un análisis del lugar y las preconcepciones que ellos asumen para realizar esta comparación. Esta elaboración se construye muchas veces, en medio de la interacción que ellos sostienen con las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad, de manera que evidencia también una percepción o un juicio anticipado de las poblaciones visitadas.

A partir de esto, resulta necesario observar como estas relaciones con el otro se van forjando o van elaborando nuevas identidades. Para seguir profundizando en la caracterización de los participantes como voluntarios y en cómo se expresan estos cambios se pasará a presentar los resultados en relación al segundo objetivo específico sobre los cambios a partir de la experiencia de voluntariado.

### **3.3 Transformaciones a partir de la experiencia**

Se han descrito las transformaciones percibidas en los voluntarios y se han clasificado como cambios personales, cambios en las relaciones y cambios a nivel de conciencia social. Esta división ha surgido a partir del análisis de las propias narraciones de los voluntarios y ha permitido ver cómo el entorno ha generado una reelaboración de una parte de sí mismos.

#### **3.3.1 Cambios a nivel personal**

Esta sección da cuenta de algunas transformaciones reconocidas por los participantes a través de la experiencia. En relación a las características encontradas se

han observado otros estudios (Hamilton y Fenzel, L. 1988; Pancer y Pratt, 1999) donde los voluntarios registraron haber adquirido habilidades y conocimientos, así como la adquisición de nuevos aprendizajes sobre sí mismos.

En referencia a esto se encuentra que:

“Justamente, esa es una de las motivaciones más grandes, darte cuenta cómo te ha cambiado y también cómo han cambiado las demás personas, o sea, te hace más consciente de una realidad, o sea, yo las cosas que tengo, no es porque me las merezca o algo así. O sea, yo no he hecho algo más que ha hecho esa persona pobre que para estar en esa situación, yo no he trabajado, yo no he conseguido la plata, no he sacado las mejores notas de mi salón, o sea, soy igual que ellos, solamente que he tenido la suerte de estar en un contexto distinto” (Voluntario 1)

Dentro del análisis de estos atributos reconocidos por lo voluntarios se encuentra que aquellos aspectos vistos como nuevos se vinculan a su vez a una motivación por continuar haciendo la labor como voluntario. En la literatura actual no se ha encontrado relación o influencia de las transformaciones percibidas por los voluntarios y sus ganas de seguir en la experiencia de voluntariado. No obstante, esto permite ver que el encuentro de una “nueva versión” de sí mismo, podría funcionar como un estimulante para proseguir con la tarea de voluntario. Esto hace suponer que a su vez podría generar el efecto inverso al volverse una actividad indeseable. En la misma línea el mismo voluntario comenta que:

“Entonces, creo que tener esa aproximación de mi mismo me ha cambiado, me hace verme más abierto, no egocentrista, soy consciente de que vivo en una sociedad y que tengo que ser responsable y que todos somos seres humanos, por así decirlo, todos somos del mismo equipo, no es que yo soy rico, tú eres pobre, no es que yo tenga educación tú no tienes educación. Somos igual de personas y creo que esa perspectiva, te cambia totalmente hasta en la forma en que gastas tu plata, en la forma en la que hablas con las personas, te cambia mucho tu manera de ser, de cómo te consideras a ti mismo”. (Voluntario 1)

En la experiencia de este voluntario puede observarse de manera más clara como la autoobservación o el empezar a mirarse (a sí mismo, con otros, y con el contexto) a

través de una experiencia despierta una construcción nueva sobre lo que uno es. En esta línea el voluntario refiere que “la aproximación de mi mismo me ha cambiado”, y más allá de atribuir una causalidad directa permite ver que la experiencia de voluntariado vuelca al individuo a repensarse desde sus prácticas cotidianas como en el uso de su dinero, como refiere.

Por otro lado, otros de los cambios mencionados por los participantes se asocian a la posibilidad de sentirse capaz de hacer nuevas cosas y organizarse en la vida diaria:

“Creo que ahora me veo más capaz de hacer las cosas. Antes siempre dudaba de mí misma y ahora por las cosas que he hecho, por las cosas en las que he podido ayudar a la gente, he podido ver como un impacto en las acciones que te digo y creo que soy capaz de hacer muchas cosas. O sea, soy capaz de abrirme a mí misma, soy capaz de estar abierta. Lo mismo que dije antes “haz esto” y lo hago inmediatamente. Antes tenía una idea en mi mente y no lo hacía entonces ahora puedo abrirme más a las posibilidades, no descarto nada tampoco, eso creo que es bueno” (Voluntaria 4)

Sobre lo mencionado por esta voluntaria resulta interesante pensar en cómo estos atributos pueden ser pensados también como nuevos aspectos que amplían y complejizan la identidad de los sujetos. Tal como se comentaba con el Voluntario 1 esta ampliación de sus características viene como resultado de situaciones donde el voluntario tiene que responder con capacidades que quizá antes no tenía. Esta puesta a prueba del propio voluntario en el campo, y en la interacción con un otro en situación de necesidad, de alguna manera, genera certezas sobre lo qué cada sujeto es, y también sobre lo nuevo que ahora, forma parte de ellos. De esta manera, pueden reconocer situaciones que antes los ponían al límite y ahora se perciben como superadas.

“De hecho cuando entré, fui voluntaria y después cómo que fui ascendiendo, entonces, tenía más poder con los voluntarios, entonces, cómo que he aprendido a manejar mejor algunas situaciones o a mí misma, a veces porque me estresaba, me ponía a gritar y hay personas que me decían no puedes hacer eso y he ido aprendido un montón de cosas, o he aprendido a delegar actividades. Si hay un montón de cosas que hacer, hay un montón de gente que te pide ayuda pero porque no confías o dices ya yo lo hago todo, no lo delegas o distribuyes y después te das cuenta de qué es lo mejor. Sí me he aprendido a controlar mejor, a conocer mejor” (Voluntaria 10)

De esta manera, a través de la experiencia de la Voluntaria 4 y la Voluntaria 10 se puede observar que las situaciones límite que los voluntarios experimentan generan, en los casos encontrados, nuevas habilidades y aprendizajes que ellos mismos reconocen. Estas situaciones en muchos de los casos, a pesar de ocasionarles estrés, frustración y miedo, les ha exigido una exploración y el uso de recursos propios que ellos ya tenían o la posibilidad de despertar nuevos recursos.

En relación a la literatura encontrada sobre estos aspectos se ha encontrado que la experiencia de voluntariado está asociada con ser más responsable, tener mayor gestión u organización del tiempo, desarrollar liderazgo, autoobservación y pensamiento crítico. Estas características ya han sido observadas en estudios previos a nivel internacional, por lo que este hallazgo coincide con dichos estudios (ISG, CDS y UWSL, 2004).

En este sentido, algunos cambios adicionales encontrados están en relación con la capacidad organizativa o de gestión de los tiempos, la cual puede observarse de la siguiente manera:

“ el voluntariado me ha permitido ordenarme más con mis actividades. Antes era muy desordenado, dormía a cualquier hora y ahora me ordeno, organizo mis tiempos de tal hora a tal hora con mi familia y como que me organizo más. Es más, desde que entré a la organización de voluntariado. Entré cuando estaba en tercer ciclo y desde allí salí invicto en todos los cursos, curiosamente, o sea el primer ciclo me fue súper mal y en el segundo ciclo es que jalé un curso; entonces, yo dije cómo que era porque no me ordenaba bien y ya cuando entré a la organización, más o menos me fui organizando con mis tiempos. Entonces, ya como que le aplicaba un correcto tiempo a mis estudios, a la organización; a mi familia, entonces ya desde allí, ya como que empecé a tener un buen desempeño en la universidad” (Voluntario 9)

En algunos casos, la exposición o el manejo de grupos de voluntarios ha generado esta autoobservación y ha generado que los participantes atribuyan algunos de estos aspectos a sus inicios en el voluntariado. De esta manera, atribuyen el organizar mejor sus tiempos, el ser más ordenados, o hasta incluso el tener mejor desempeño en la universidad a partir de esta experiencia. Esto puede deberse a que se encuentran dentro de

una estructura u horario fijos, lo que les genera una mayor organización (Mattero y Campbell-Patton, 2008).

En este sentido, resulta relevante analizar cómo los individuos vinculan la experiencia vivida dentro del voluntariado considerando una temporalidad, un antes y después, en su vida y en su narración de sí mismos. Se encuentran participantes que comentan que la experiencia “*cambia la forma en la que te ves a ti mismo*”, como si esta nueva actividad en su vida hubiese generado una revisión en su propia construcción individual. En este sentido, estos hallazgos permiten observar como van emergiendo procesos como la autoobservación o la exploración, los cuales generan que los sujetos se encuentren con sus propias identidades y nuevas vivencias. De esta manera, la experiencia es compartida a través de narrativas con sentido que expresan dichas autoobservaciones:

“Creo que sí me ha cambiado el voluntariado. Creo que es una forma de estar constantemente descubriéndote a ti mismo, de a veces darte cuenta de qué a veces tienes actitudes que son tan tontas. Por ejemplo, yo misma que muchas veces me quejo de cosas que son tan irrelevantes, me quejo porque el tráfico no me deja llegar a mi casa y me demoro una hora en el bus, y pucha en verdad realmente ¿es un problema tan grande como yo lo pongo?” (Voluntaria 5)

Lo expresado por la Voluntaria 5 puede mostrar como la mirada volcada sobre uno permite ver que dentro de este proceso se van generando cuestionamientos que pueden cambiar estructuras de pensamiento con las que antes se respondía ante ciertas situaciones. Asimismo, abre la posibilidad de decidir, en la medida de lo posible, sobre esos cuestionamientos y sobre lo que se quiere seguir siendo y lo que no, dentro de los límites de la complejidad de la mente humana.

“He cambiado, el cambio que he tenido en estos dos años ha sido como qué inmenso, si bien antes yo me podía agobiar conmigo, con mis problemas, y todo. Ayudar a los demás que más lo necesitan, o sea a otras personas que no tienen nada, ni luz, ni agua, yo digo,[me pregunto] yo por qué me voy ahogar en un vaso con agua, y poder como que contribuir a que esas personas vean la vida de otra manera” (Voluntaria 9)

Más allá de atribuir una lógica causal a los cambios personales asociados, estos alcances permiten analizar de cerca el voluntariado como un escenario importante para gestar cambios o despertar actitudes, así como reeplantarse la propia definición de uno mismo. De la misma manera, los hallazgos muestran como los propios participantes significan sus transformaciones a través de la experiencia. Esto permite ver que, estas transformaciones vividas forman parte de un proceso donde el participante se repiensa como individuo y empieza a añadir otros componentes a su sí mismo.

Otro ejemplo, se desarrolla con los voluntarios que mencionan que antes no tenían *“nada de iniciativa”* o que su *“vida era muy cómoda”*, mientras que ahora observan ganas constantes por generar cambios en los problemas con los que se enfrentan. Esto evidencia como la labor como voluntarios ha sensibilizado algo en ellos, lo cual fortalece la motivación por permanecer en la actividad que realizan. Sobre esto una voluntaria refiere que antes ella era: *“muy cómoda, muy en mí misma... ó sea mis papás siempre me han dado todo. Hemos vivido en un ambiente sencillo, entonces engreída, caprichosa, yo quiero todo para mí”* (Voluntaria 5)

Mientras que en la actualidad la misma voluntaria siente:

*“ esas ganas de hacer algo, de ver el problema, de ver las noticias, que ocurre tal cosa y que dices no, no, no puedo estar acá sentada, no puedo quedarme con lo que tengo, ¿por qué tengo yo esto? O sea, hay muchas personas que necesitan algo de apoyo. Si paso un tiempo sin hacer nada siento que algo me falta, o sea voy cayendo como en la monotonía pero necesito algo que me despierte y me dé ganas, y el voluntariado es una gran forma”* (Voluntaria 5)

De manera más general, los participantes no solo comentaron cómo se veían así mismos, sino también cómo veían que era su vida ahora. Ante esto mencionaron que:

*“Mi interés por otras personas, por decirlo así, antes era, si se cae ya se cayó, pues; si está jalando cursos, ya está jalando cursos; es su vida y esta es la mía, o sea, no me importa. Antes no tenía nada de iniciativa, después de esto, [mi vida era] qué tal si hacemos esto, ya hagámoslo, sí lo hacemos. Antes yo no llevaba ningún un proyecto a cabo, o sea yo solo acataba lo que me decían; ahorita ya se ha invertido un poco ahí, y yo tiendo a ser más líder, y; nada la responsabilidad, ahorita ya no es sólo es hoy, “no voy a hacer la campaña de este*

mes, lo voy hacer en tres meses porque ahorita tengo colegio” O sea, si yo quedo en hacer algo, lo hago; de esta manera, entonces eso también es responsabilidad” (Voluntario 1)

Mientras que el mismo voluntario refiere que su vida ahora es:

“Cuando hago voluntariado, organizo estas cosas, estoy con mis amigos, estoy como que ya! esto es lo mío, hay que hacer esto, lo otro, soñamos, nos divertimos, lo pensamos a lo grande, tenemos un montón de ideas. Antes, era como que: ya me toca hacer esto, ya lo hago, listo me voy, yo cumplo, ahorita ya sueño. En vez de ver hacia abajo veo hacia arriba” (Voluntario 1)

Desde la teoría, estos hallazgos permiten observar como el desarrollo del individuo va a formarse a partir de la presencia y participación de otros sujetos en el propio desarrollo y formación de la persona (Mead, 1934; Winnicott, 1972; Erikson, 1974; Bronfenbrenner, 1987). Tal como se mencionó en un inicio de esta investigación, como sujetos en permanente movimiento las diversas estructuras o vivencias van generando un impacto en diversos procesos psicológicos. De esta manera, el contexto o la experiencia de voluntariado puede ser tomado como un contexto significativo que podría estimular el desarrollo de la persona, no obstante, tendría que observarse cómo se manifiesta esto en el tiempo y en relación a otras dimensiones de la vida de los sujetos (Aisenson, D. et al., 2006).

Al observar el contexto donde estos procesos toman lugar, la universidad debe ser tomada en cuenta como un canal que gesta estas experiencias, y que genera una sensibilización en los estudiantes partícipes, logrando que estos se sientan más involucrados, sacándolos de la *burbuja del campus* y llevándolos a situaciones reales. Esto, como consecuencia puede verse reflejado en la influencia que puede tener el voluntariado en las futuras aspiraciones profesionales o académicas de los voluntarios. Como ejemplo de ello, se ha encontrado en los hallazgos, voluntarios que asocian su participación en el voluntariado a la decisión de cambiar o reenfocar su profesión,

“De hecho, yo empecé a estudiar ingeniería empresarial, (luego) me cambié de carrera el año pasado porque tenía uno de los pilares que me decían que se llamaba “Gestión de proyectos” y yo quería gestionar estos proyectos a través

de la carrera y, de hecho, yo me di cuenta que tenía una habilidad para coordinar, para organizar, y planificar la manera más eficiente. Entonces, ahí haciendo estas cosas en el 2014, es que me di cuenta de la habilidad que tengo y que tengo que usarlo. Ese es mi fuerte y eso es lo que tengo que hacer, y decido aprovechar todas las cosas que hago y ahí es donde decido la carrera, es donde me doy cuenta que la administración es lo mío” (Voluntario 1)

Dentro de estos hallazgos un punto adicional a las transformaciones personales vivenciadas estaría en relación a cómo este autoconocimiento o cambio experimentado podría redefinir planes a futuro o influenciar en decisiones relacionadas al futuro profesional. En relación a esto, otra voluntaria asocia la exposición que ha tenido a una nueva realidad social con el enfocar su carrera a las políticas públicas, y expresa que,

“En general, me he vuelto una persona más sensible; y sí, puedo haber empezado a estudiar economía simplemente por el hecho de que es una carrera que paga bien. Pero viéndome y descubriéndome a través de los voluntariados, me doy cuenta de que soy una persona que no puedo estar o ignorar la realidad nacional [...]. A parte, me ha ayudado a orientar más mi carrera, aunque aún no lo decido, pero, más hacia la investigación, al diseño de políticas públicas, qué es lo que quiero hacer. Actualmente, mi tema de mayor interés, por ejemplo es la educación, que es algo que he trabajado mucho en proyectos de voluntariado. Pero, no me hubiera interesado si no me hubiera dado cuenta que hay cosas por hacer, si sólo hubiera escuchado según lo que dice las noticias o en estadística sino yendo y participando en los voluntariados” (Voluntaria 5)

Las narrativas construidas por los participantes se vinculan o dan a entender una causalidad entre la experiencia y las nuevas nociones de ellos mismos. Sobre esto, la literatura indica que la inserción en programas de voluntariado puede incrementar la participación o involucramiento social, por lo que el giro en el desarrollo profesional podría entenderse a partir de lo experimentado (Cohen, 1996). En este sentido, otra voluntaria comparte su orientación profesional y comenta que,

"Yo estudio economía y me inclino más por la parte social de la economía, entonces ya tengo una experiencia trabajando con las personas de las comunidades a las que yo considero que el gobierno tiene como olvidadas.

Siento que al menos, estoy aportando algo a esta comunidad, algo a este país para que las personas puedan, de cierta manera, mejorar sus visiones de vida, porque quizás no van a tener la oportunidad que yo tengo, pero yo se los quiero brindar al menos de esa manera, entonces, por eso estoy y por eso me he quedado en [esta organización] (Voluntaria 2)

Estas transformaciones compartidas por los participantes del estudio logran dar cuenta del impacto de la experiencia dentro del desarrollo de su plan de vida profesional y en otras áreas de su vida. Asimismo, pensando en futuras investigaciones, se podría abrir un campo nuevo de discusión sobre el impacto de la experiencia voluntaria y la elección de la carrera profesional. A continuación se explorarán los cambios observados a través de sus relaciones con otros sujetos.

### **3.3.2 Cambios a nivel de sus relaciones**

Los hallazgos en cuestión a las relaciones de los voluntarios narran el proceso de replanteamiento en la forma de concebir sus vínculos con sus pares, su familia o el entorno dónde se movilizan. La descripción que realiza cada uno de los participantes da cuenta de una reestructuración en su actuar y en su dinámica frente a un otro,

“[He visto un cambio] en la forma en cómo trato a mi familia, cómo trato a mis amigos, el interés que tengo de valorar lo que sí es importante: la familia, los amigos. Concretamente con mi familia, por ejemplo, a veces, puede ser que no apreciaba mucho el trabajo y el esfuerzo de mis papás y después, haciendo la comparación entre esta chica que conozco de mi edad a la que visito que no tiene nada, y yo, la diferencia es que mis papás tienen trabajo, se esfuerzan mucho, a ella [a la chica que visita] su papá la abandonó y su mamá no tiene trabajo. Entonces, el ver que mis papás están ahí constantemente, entender eso, [...] eso me hace apreciar un poco más lo que tengo y que no he hecho nada para merecerlo” (Voluntario 1)

Uno de los cambios encontrados en esta categoría está en relación a un sentimiento de agradecimiento o valoración por lo que han hecho o han recibido de sus padres o familiares, en cuestión de los bienes o recursos que ellos tienen ahora. En la

misma línea que el Voluntario 1, se encuentran testimonios que explican que a partir de esta experiencia,

“Ya no eres la misma persona que eras antes... o sea, que le pido todo a mi papá, te vas a las clases y vuelves a tu casa que dónde por suerte te dan tu carro, te dan todo, entonces tú tranquilo, ya no te importa nada. Sino que ya eres una persona que dice “ya! gracias por todo lo que me diste” y ahora me toca a mí hacer algo y crear un futuro para mí y mi futura familia”. (Voluntaria 6)

A partir de estos hallazgos cabe preguntarse de qué manera esta interacción con un otro a partir del voluntariado despierta una revisión consciente no lo solo de lo que ellos son como sujeto, sino también de sus propias condiciones de vida. Esta observación a su vez, tiene la característica de generar una mirada crítica sobre lo que uno tiene, visibilizando un cambio de perspectiva entre lo que uno se merece o le corresponde, y entre lo que el otro tiene, se merece y le corresponde. Esto termina complejizando los vínculos y las relaciones interpersonales.

Esta concepción de la familia o sus relaciones resalta a su vez aspectos valorados a los que una de las voluntarias llega por medio de comparar de su propio contexto con las características del espacio donde va a apoyar,

“Me siento agradecida cada vez que termino esas actividades, es un gracias por las oportunidades materiales, oportunidades intelectuales, por un tema de salud. También, muchos de los niños que están allí son desnutridos y eso les afecta en su rendimiento académico a largo plazo y cuando veo que de todas formas mis papás han sido tan cuidadosos conmigo y me han dado todo. Es como que esas comparaciones me hacen sentir agradecida con mi familia, porque de todas formas hay familias que tienen los mismos recursos que yo y hasta más, pero no son tan enfocados en el tema emocional y en tener esas conversaciones que yo tengo con mis papás. Entonces, sí me ha ayudado a valorar mi relación y todo” (Voluntaria 7)

Hasta el momento, no se ha encontrado literatura relacionada con este sentir de los voluntarios. No obstante, esto podría atribuirse al contacto con un contexto distinto y más precario, el cual hace que observen el suyo con mayor valoración. Esta forma de apreciar y valorar sus bienes, pertenencias, la condición de la que vienen y a su vez, a quienes se lo proporcionaron, permite observar en ellos, una mayor conciencia de la

interrelación en la que se encuentran permanentemente, ya que no podrían ser quienes son, en la actualidad, si no fuese por lo otorgado por sus cuidadores principales.

Otra voluntaria comenta que se siente agradecida por lo que sus padres hicieron por ella, ya que ha podido observar como hay muchos niños en situación de necesidad dentro del voluntariado que realiza. Comenta que ahora *“veo como mis padres han sido cuidadosos conmigo, [y que] esas comparaciones me hacen sentir agradecida. Me han ayudado a valorar mi relación y todo”* (Voluntaria 7). Lo referido por esta voluntaria da cuenta de como por medio de comparaciones puede reconocer aspectos que siempre ha tenido en su vida y ponerlos en un lugar de mayor valoración. Asimismo, es relevante preguntarse cómo a través de la observación de las carencias de otro sujeto ellos se encuentran con nuevos elementos personales en ese contraste. A partir de esto, puede observarse una vinculación de estas carencias con aspectos que quizá antes los participantes, no observaban como valiosos pero hoy en día toman reconocimiento y valor.

En este mismo sentido, la experiencia de voluntariado con todos sus componentes han generado un contraste y una forma nueva de apreciar lo que esta voluntaria ha recibido a lo largo de su vida. Se observa que, de alguna forma el contacto con personas que no han tenido las mismas condiciones en las que ella se ha desarrollado genera un impacto a nivel de como apreciar las condiciones de vida ofrecidas por sus vínculos más cercanos. Estas muestras de empatía y sensibilidad frente a un otro se vuelcan en gestos del día a día, donde los voluntarios traspasan esta atención a un otro con el que conviven en espacios más cotidianos.

De esta forma, los participantes manifiestan cambios en su trato y en su forma de responder ante sus interacciones. Esto se refleja en actitudes como el ser más colaboradores con aquellos con los que no necesariamente tienen un vínculo sanguíneo:

*“Como que ya no soy tan indolente cuando veo el sufrimiento de otras personas o la necesidad o la impotencia que tiene o por “x” cosa. Por ejemplo, una mamá que no tiene para llevar a su hijito al hospital. Por ejemplo eso, me siento más comprometido con la sociedad, con las personas que me rodean, me siento más comprometido a apoyarlos, mirarlos o darles un bien sin esperar nada a cambio. O sea, puede ser cualquier cosa. Estoy en mi casa y veo que mi hermana está un poco mal, le alcanzó un té o un café o no sé estoy en la calle y veo que alguien necesita ayuda, se le paró el carro y si requiere que le ayude a empujar, le ayudo.*

Ese tipo de cosas [...] yo siento que puedo ayudar más a las personas, ya me nace ser colaborativo o ser considerado con algún problema que alguien tenga, no solamente con las personas del voluntariado que necesitan ayuda, sino que en todo momento de mi vida” (Voluntario 8)

A pesar de no conocer cómo los voluntarios llegan a este reconocimiento de una nueva forma de relacionarse o ver al otro, resulta relevante observar cómo estos atributos ya no responden a un espacio y población específica, sino que traspasan a ámbitos más generales de la vida. Así, el ser colaborativo o empático no se vuelven características exclusivas de un horario o un contexto determinado, sino que ellos mismos ya se reconocen como tal en todo momento.

Los hallazgos en este sentido dan cuenta de los procesos empáticos por los que pasan los participantes, así como de la lectura que hacen del ambiente en el que se encuentran. Esta exposición a nuevos contextos y realidades podría contribuir a la formación de una conciencia más colectiva (Arango y Puerta, 2015) y generar una mayor autoobservación de los propios vínculos actuales que experimentan con otros individuos.

Dentro de los voluntarios entrevistados, expresan que ahora sienten ganas de querer ayudar, saludar o ser amables con otras personas en general y esto a su vez, les genera un bienestar. Desde esta dimensión más relacional, se observa que este factor vincular a partir de sus interacciones, es algo que no puede dejarse de lado al momento de analizar el fenómeno del voluntariado. Por un lado, se observa que estas vinculaciones construyen y contribuyen a nuevas interacciones y dinámicas dentro de los ámbitos sociales o personales en los que los voluntarios se movilizan. Por otro, este factor implica a su vez una satisfacción que se refleja no solo en los destinatarios de la acción voluntaria, sino también los voluntarios (Fresno y Tsolakis, 2012).

Desde los cambios descritos la teoría menciona que dentro de la metodología del aprendizaje servicio y la RSU (Aldeanueva, et. al, 2015) hablar de un estudiante socialmente responsable supone pensar en individuo que se compromete con un otro, y que puede ponerse en su lugar. Esta idea de ser socialmente responsable implica también, pensarse como un individuo que está generando en todo momento efectos en cada una de sus decisiones, y que, esta capacidad empática ha de guiarlo en su accionar dentro de un sistema social. Esta capacidad parte de la idea de una educación que considera a un otro y no se limita o se centra netamente en el logro individual desde lo profesional. Observado de esta manera, la experiencia de voluntariado despierta en los sujetos habilidades

blandas que capacitan al voluntario a nivel empático, lo cual le permite acercarse a su entorno desde una lectura de las necesidades, las diferencias y carencias del mundo en el que habita.

### 3.3.3 Cambios a nivel de conciencia social

Se han clasificado los cambios reconocidos por los participantes como cambios a nivel de conciencia social, debido a la dimensión que tienen sus testimonios y el impacto que ha tenido la experiencia en su forma de concebir el mundo o la sociedad, así como los paradigmas con los que se desarrollan en el cotidiano. De este punto, no se han encontrado estudios previos al respecto, pero las narraciones permiten observar cómo el acercamiento a realidades o contextos distintos generan un replanteamiento o un tipo de impacto en la visión que se tiene del otro, y la perspectiva y entendimiento de su entorno y la sociedad. Esto puede reconocerse en los voluntarios que empiezan a cuestionarse y comparar la zona donde viven, las prácticas que realizan a nivel económico y cultural, la valoración de sus bienes en comparación a los de la población o los lugares que visitan.

De esta manera han percibido :

“[...] las diferencias entre las personas, las desigualdades, las barreras que muchas veces creamos nosotros todos. En general creamos muchas barreras y a veces miramos mal a las personas, nos creemos superiores cuando en verdad no es así y muchas veces simplemente es un hecho que tú naciste con una oportunidad que otros no tuvieron. No es nada que hayas hecho tú sino que tú naciste, no sé, digamos en Surco y el otro niño nació en Villa Salvador y puede ser tan capaz con todo, tan hábil como tú, puede tener tantas ganas como tú, pero no tiene un ambiente en el que se puede desarrollar y tú sí, y solamente por eso tú llegas a ser alguien más importante que él. Entonces, todas esas cosas me sorprenden mucho, ¿no?” (Voluntaria 5)

Esta exposición a nuevos contextos plantea una perspectiva que cuestiona el lugar que uno ocupa dentro de la sociedad, y permite repensar y ver que ese papel puede variar y reelaborarse. De esta manera, la Voluntaria 5 comenta que *“nos creemos superiores cuando en verdad no es así”*, y esto, trae consigo un cuestionamiento sobre aquellas condiciones que hacían que la misma participante se sienta superior, y de cómo

esta superioridad entre unos y otros, en verdad, estaría sostenida por atributos que se ponen en cuestión, tales como el lugar donde se nació o las oportunidades de vida.

Del mismo modo, otro voluntario expresa que esta experiencia es:

“chocarte con una realidad súper pobre, o sea, sin nada. Es muy difícil que haya gente que se muera por el frío, muy difícil que no tengan qué cosa comer. Cuando abro mi cajón y yo tengo comida siempre, o sea, nunca voy a morir de hambre. Esas personas hasta puede ser que sí y pasa, entonces, que es una realidad que te choca, y dices: pucha tengo que hacer algo, no puedo ver eso y decir "que feo, pobrecitos" y me voy. Se me hace más difícil no hacer nada que hacer algo”. (Voluntario 1)

Para algunos de los participantes, el visitar un distrito con condiciones precarias en contraste a donde ellos viven, confronta sus concepciones de la realidad, ya que les permite extender su concepción de cómo son los distritos en la misma capital donde viven. Este encuentro con espacios tan diferentes, y con dinámicas de vida que difieren de las que están acostumbrados genera a su vez un reconocimiento de las inequidades o desigualdades sociales que caracterizan al país (Vallaeys, 2014; Mora, 2008). Tal es el caso del Voluntario 6:

“Para comenzar, se me va toda esta ideología de raza menor, raza inferior porque de todas maneras, siempre cuando estaba en el colegio, siempre se me salía a veces, no sé en el tráfico, pero luego se te va ese tipo de ideología, porque al final todos venimos del mismo lugar, todos somos iguales y hasta me llegaba ese tipo de categorizar a alguien por su forma de ser o por la forma de como se ve. Por otro lado, esta idea también de “yo nací para mejorar mi vida” cuando no es así sino mejorar mi vida mejorando la de otros, porque al final si mejoras tu vida simplemente eres egoísta y no lo vas a compartir con nadie, porque es solo para ti. Siempre tiene que haber al menos una persona y si puedes incluir a todo un Perú es mejor no?”. (Voluntario 6)

La observación de estas narrativas comprende un reconocimiento por parte de los participantes de aquellos discursos aprendidos o a los que se han adherido por diversas

condiciones. Resulta interesante observar como aún a través de este reconocimiento se visibiliza un guión que deriva en una práctica como “categorizar a alguien por su forma de ser o por como se ve”, y que a su vez este guión formaría parte de una identidad. Estos discursos refieren a su vez diferencias, una visión del otro como inferior, una perspectiva “de clase o de raza” que ahora se ve cuestionada y criticada, pero que da cuenta de prejuicios y estereotipos de la sociedad peruana.

Por otro lado, este reconocimiento de cambios por parte de los entrevistados hace referencia también al enfoque de vida que llevan, y a un cuestionamiento de carácter más existencialista o que analiza su propio discurso o manera de mirar su propia vida y su proyección de la misma:

“El voluntariado le da sentido a mi vida. Porque si no hago nada yo me siento como que ¿para qué vivo? ¿Vivo para tener un trabajo para ganar dinero? Y con ese dinero vivir yo cómoda y ¿en qué quedo? ¿Qué hice con mi vida? ¿Qué huella dejé en el mundo? Nada. Es como si mi vida no hubiera existido ¿no?, no hubiera dejado impacto en el mundo, o sea ¿en qué contribuí? En cambio siempre estoy en constante búsqueda de cosas que me digan no, o sea no estás aquí solo para, para vivir para ti y para quedar en el tiempo así, sino para generar impacto en las demás personas que alrededor tuyo, impactos que queden a largo de tiempo porque no sé, tú puedes hacer un voluntariado y enseñarle a un niño algo y tú crees que ya quedó en lo que le enseñaste ese día ese niño, pero no, en verdad ese niño va a con otra mentalidad a su casa probablemente cambie su vida y tenga otros sueños y otras metas que antes no podía visualizar y ahí es realmente dónde estás trascendiendo y estás dejando algo en el mundo no solamente para ti sino, por otras personas, para el país”. (Voluntaria 5)

Dentro de estos hallazgos se puede observar cómo a través de este reconocimiento personal y la afinidad hacia el servicio social se despierta una especie de búsqueda permanente de oportunidades que permitan canalizar esta energía y ganas de hacer algo por el otro. De esta manera, la Voluntaria 5 refiere que ya no puede vivir de otra manera que no sea buscando algún tipo de impacto o cambio sobre la realidad social que conoce ahora. Esta búsqueda tiene como objetivo el generar una especie de coherencia entre el discurso y la práctica, ya que aquello que hace no puede quedarse solo en ella, sino que debe ser entregado a otros.

A partir de esto, la perspectiva del medio en el que normalmente viven los sujetos es cuestionada y comparada con contextos nuevos los cuales:

“ El voluntariado te cambia la realidad, te cambia la mente; yo en mi vida iba a Miraflores, San Isidro, San Borja, acá, Jesús María, y Barranco; y estos 5 distritos [...] son una partecita de todo el Perú o sea, que son importantes pero, te vas para la costa y te metes para Huancavelica o te vas para la selva y es otra cosa totalmente diferente que uno no tiene en la mente; tanto como la belleza natural como personas interesantes, personas que tienen algo que contar, que es interesante lo que tienen que decir, pero uno no los toma en cuenta. Esta experiencia que la universidad hace es importante, porque al final nosotros vivimos en un tipo de burbuja de Lima y el Perú no es así, es muy diferente. Entonces, te cambia totalmente” (Voluntario 6)

En esta experiencia de voluntariado la concepción de su propio espacio y de su entorno se expande, y genera una conciencia sobre otras realidades existentes y necesitadas, pero nunca antes vistas. De esta forma, se encuentran discursos que narran como este contexto nuevo revela que normalmente ellos viven “*en una burbuja*”, tal como uno de ellos refiere, y que quizá estos aspectos sociales que no han sido vistos antes se vuelven visibles y transforman su forma de ver la realidad. De esta manera, el voluntariado demuestra tener un rol sensibilizador, que moviliza los paradigmas sobre el mundo en el que viven, y llama a los participantes a la necesidad de tener una sociedad que se mueva por parámetros inclusivos (Fresno y Tsolakis, 2012)

Adicional a ello, se ha encontrado que los cambios a nivel de conciencia social se pueden entender por medio de la reflexión o el cuestionamiento que los sujetos realizan de su propio medio y de las oportunidades con las que nacen. Esto da finalmente cuenta, de una realidad en la que ambos sujetos conviven y se encuentran. En este sentido un voluntario refiere:

“La realidad que he visto, que me ha tocado ver. Como que es muy centralista. Toda la atención está acá en Lima y ni siquiera todo Lima, sólo a Lima Metropolitana, es más ni siquiera puedo decir que es todo Lima Metropolitana, sino a la periferia. Tu te vas a San Juan de Lurigancho, Ventanilla y ves gente que la está pasando muy mal. Por ejemplo, el muro de la vergüenza, no sé si lo

habrás visto. Gente que a un lado tiene todo y al lado no tienes ni siquiera servicio de agua, ni luz, ó sea, ni siquiera. Entonces, es demasiado centralista ¿no? todo para un grupo y nada para ni siquiera para los conos o ni si quiera para los que están fuera de Lima Metropolitana. Entonces esa realidad que me ha tocado ver, he decidido ¿no? ¿yo qué puedo hacer? No quiero criticar mi ciudad, porque al final vivo acá, en Lima vives bien, pero el interior no. Entonces, [quisiera] contribuir para que haya un cambio con ello.” (Voluntario 9)

A partir de esto, es importante entender como este encuentro con realidades diversas también hace que los participantes se pregunten por su lugar o la posición que ellos tienen en este contexto diferente y desigual. Estas nuevas concepciones de la realidad expresan, de alguna forma, como las nuevas situaciones vividas interpelan y mueven lo que tienen como establecido, así como su propia visión del mundo. En algunos casos, este encuentro se revela como una experiencia difícil o incómoda que es recibida como una oportunidad para generar más acciones y cambios, o en otros casos, como punto de reflexión. Sea cual fuese el caso, se registra un movimiento en sus concepciones de la realidad social.

Estos hallazgos coinciden con estudios (Cohen, 1996; Jara, 2010; Becquet, 2011; Armstrong, M.,2011; Neufeind, M., 2013; Calle, 2016) que señalan que la exposición de adolescentes y jóvenes a programas o actividades de participación social o voluntariado podría influir en generar una mayor conexión con el entorno y sentirse socialmente comprometidos. La literatura menciona también cómo esta interacción genera capital humano, ya que se ponen en práctica valores como la solidaridad, la inclusión, la participación social, entre otros (Fresno y Tsolakis, 2012).

En contraste a esto, cabe repensar y reflexionar sobre como estas experiencias de RSU, por un lado, podrían dar espacio a despertar estas capacidades, o por otro, podrían más bien mantener una visión paternalista o asistencialista al momento de acercarse a la problemática social, la cual se ve reflejada a través de quienes la ponen en práctica (Vallaey, 2018). En esta lógica, es el estudiante quien ayuda o colabora, más no ejercería una responsabilidad o reconocimiento genuino sobre su accionar. Sobre este punto, la literatura menciona que es necesario “*ciudadanizar el voluntariado*” (García y Spampinato, 2003) y que las instituciones que canalizan este tipo de experiencias puedan comprometerse no solo a nivel de gestión, sino que también a nivel institucional

transmitan y generen un involucramiento que acompañe y pueda formar al estudiante dentro esta autoobservación que se genera en el proceso.

Desde esta postura, podría hablarse de un voluntariado de carácter más universal, el cual puede ser observado desde una ética del cuidado (Gilligan, 1985)<sup>3</sup>, donde la preocupación por el otro sea un interés humano. Esto supondría formar desde la empatía, la compasión, la implicación y preocupación con y por el otro (Gilligan, 1985; Palacio, 2015). Asimismo, comprende generar un entendimiento del individuo en permanente interrelación con otros sujetos, y donde sus interacciones se desarrollen poniendo como prioridad el vínculo con el otro y su conexión con él como algo propio de la naturaleza humana y que no conlleva ningún tipo de distinción.

En esta línea, y desde el contexto de esta investigación resulta importante que la universidad pueda cuestionarse también la responsabilidad que ocupa como centro de formación y como canal, que brinda este espacio de participación social en los estudiantes. Desde este punto, los centros de estudios superiores han de complementar su papel formativo, no solo abriendo canales de participación con las organizaciones de voluntariado para que los estudiantes tengan estas experiencias, sino también orientando estos aprendizajes y haciendo que los estudiantes “no se vuelvan meros operadores irreflexivos subyugados a las demandas del mercado, sino que se construyan como sujetos críticos, respetuosos de la dignidad humana, abiertos frente a los diferente, compasivos y empáticos frente a la situación del otro y agentes activos en la transformación de sus sociedades” (Portocarrero S., Portocarrero O., y Huaco, 2018, p. 34)

En este sentido, la universidad como contexto común entre los estudiantes se vuelve un lugar relevante para la construcción de la identidad no solo a nivel individual, sino también en un nivel grupal en la que diversos sujetos se encuentran.

### **3.4 Desafíos y tensiones en el voluntariado**

Dentro de los resultados explorados se ha elaborado esta sección como una categoría emergente que nace del contenido de las entrevistas realizadas, pero que inicialmente no se encontraba dentro de los objetivos planteados de esta investigación.

---

<sup>3</sup> Gilligan (1985) postula desde la psicología y la filosofía una la ética del cuidado donde a través de una serie de estudios confronta la teoría del desarrollo moral de Kohlberg (1964/1974) con el objetivo de encontrar un ética universal.

Estos hallazgos narran los desafíos y tensiones que viven los voluntarios, y como estos a su vez se impregnan en sus narraciones identitarias.

En los testimonios recogidos, se observa que las experiencias de los participantes dan cuenta de momentos de frustración, cansancio y abatimiento durante la vivencia de sus horas como voluntarios. Con referencia a esto, la práctica del voluntariado se vuelve una actividad que cansa, desmotiva o una actividad donde en la que en algunos momentos:

“es difícil, cansa mucho, a veces te desmotivas; o sea, sí, hay veces en las que, no sientes que estás haciendo mucho, pero son esos momentos en los que bajas, en los que más vas a subir después, cuando te das cuenta de que sí, o sea... sí hay algo, sí, es difícil, pero... en el fondo te das cuenta de que todo vale la pena, o sea, no se trata de estar tranquilo o de yo estar contento, sino de darles sentido a este sufrimiento, Por decirlo así.” (Voluntario 1)

Desde lo referido por este voluntario puede verse que la experiencia de voluntariado se acompaña de momentos de frustración o desánimo. Estos momentos visibilizan, de alguna manera, la necesidad de un acompañamiento o un monitoreo para los voluntarios (Guerrero, 2015). Desde sus mismas narraciones no se encuentra algún aspecto que de cuenta de algún mecanismo, persona o lugar donde ellos puedan canalizar este tipo de frustraciones. No obstante, a pesar de las condiciones mencionadas, se encuentra que esta experiencia se acompaña de un entendimiento y aceptación de estas circunstancias durante el proceso. Esta integración de los elementos difíciles de la experiencia pasan por un balance dentro de los sujetos, el cual podría determinar si permanecen o no dentro de la experiencia. De esta manera, uno de los participantes expresa que *“en el fondo vale la pena, no se trata de estar tranquilo o contento, sino de darle sentido a ese sufrimiento”*. Esto podría explicarse debido a las diversas motivaciones que pueden encontrarse en los voluntarios para proseguir con su labor. Dentro de la literatura, se ha encontrado que aunque pareciera que el altruismo es uno de los principales motivos de los voluntarios, también existen factores de índole más individualista que los motivan a permanecer (Fresno y Tsolakis, 2012; Poma, 2016)

En el caso de estos voluntarios, el optimismo mostrado o las ganas de continuar dentro de su labor, se ha encontrado en anterioridad en grupos de voluntarios que demostraron estilos de afrontamientos adaptativos (Gastelumendi y Oré, 2013). Este tipo de afrontamiento permite que los voluntarios busquen el lado positivo de las situaciones,

más allá de que esto los confronte con circunstancias estresantes. Así, los voluntarios tienden a ver el lado favorable de las cosas, adaptándose y mostrando estrategias de afrontamiento que les permiten su permanencia. Se observa también que estas situaciones categorizadas como adversas o difíciles pueden generar a su vez aprendizajes en los voluntarios. Estas confrontaciones pasarían por un proceso mental que los hace mirarse a sí mismos, cuestionarse y continuar construyendo su identidad.

Las narraciones de los voluntarios dan a conocer escenarios no tan reconocidos que son parte de la experiencia de voluntariado como tal. Uno de los participantes expresa que normalmente se piensa en los voluntarios como gente que te recibe feliz, pero dentro de la experiencia que él ha tenido narra que a veces:

“ se cree mucho que en un voluntariado tú vas y que todos te reciben de lo más feliz y ¡ay qué lindo, vienen ayudarnos! y no siempre es así. Muchas veces encuentras personas que tienen ciertos complejos de inferioridad o que te ven una mala forma como si los estuvieras tratando por lástima o como si los vieras como inferiores, obviamente no es así, pero siempre existen personas con ese sesgo, entonces el trato puede ser difícil y a veces como que igual te choca porque tú dices “yo estoy sacrificando por venir acá y tú no lo valoras nada” pero, también hay personas que son lindas y también hay personas que te cambian el chip, te cambian el día” (Voluntaria 4)

En este sentido, es relevante la lectura que el participante tiene “del otro”, ya que a partir de ello conecta con su sentir, y su motivación con el voluntariado, la cual podría estar dependiendo de la respuesta del beneficiario. Sobre esto, cabe preguntarse sobre las expectativas del voluntario, ya que puede visibilizarse, no solo cómo él se siente tratado ante un posible rechazo, sino también la frustración de no encontrar la actitud que él espera del otro. Por este motivo, resulta importante pensar sobre la concepción que el participante voluntario tiene sobre el “ayudado”, y reflexionar sobre cómo se entiende este rol, ya sea como un sujeto que recibe ayuda y está obligado a aceptarla o como un sujeto con capacidad de decisión, autonomía y opción de rechazar la ayuda que se le otorga.

Del mismo modo, este tipo de experiencias interpeladoras puede reflejarse cuando una voluntaria comenta que “cuando regresamos de darles de comer a los niños,

*[ellos] se ensuciaban y teníamos que limpiarles y le dábamos de comer también a ancianos y volvían a ensuciarse, y otra vez limpiarles” (Voluntaria 3).*

Este pasaje de la voluntaria refleja cómo el acercamiento y apoyo que ella realiza dan muestra de su nivel de tolerancia a la frustración en la experiencia. Asimismo, la observación y narración posterior de este suceso refleja un aprendizaje donde la voluntaria comenta que a partir de situaciones como estas *“ha mejorado mi tolerancia. Porque las cosas se pueden arreglar y no puedes molestarte por eso” (Voluntaria 3).*

Los hallazgos remitidos dan muestra de que el voluntariado puede ser una experiencia, en algunos casos contradictoria, compleja o intensa que entretiene relaciones, revela prejuicios y si es reflexionada y adecuadamente diseñada puede tener un mayor alcance. Dentro de este marco, cargado de intensidad y contrastes, es donde los voluntarios se construyen y elaboran sus vivencias. Es allí, donde cada sujeto traspasa o va más allá de las características personales que lo pueden definir, y se observa como un individuo dentro de un sistema complejo e interrelacionado. Es allí también, donde se construyen puntos de referencia o relatos personales que permiten generar un sentido a la existencia de cada uno de los individuos que participa.

De esta manera, la perspectiva del sujeto que pasa por estos procesos resulta valiosa, ya que permite ver que es necesario tomar conciencia de que no se pueden pensar en intervenciones que pasen por encima de procesos tan naturales y propios del ser humano, como es la definición y el desarrollo del quiénes somos.

## CONCLUSIONES

Los hallazgos de esta investigación han encontrado que el voluntariado como experiencia puede generar transformaciones a nivel identitario en sus participantes. Se ha hallado a través de las narrativas de los voluntarios aspectos que describen una experiencia que moviliza, transforma y genera cuestionamientos en su visión de sí mismos y de los demás.

En el caso de las narrativas que ellos tienen sobre sí mismos como voluntarios, se describen como responsables, confiables, sentimentales, empáticos, sentimentales o proactivos. Esta serie de características son reconocidas por los voluntarios a partir de su experiencia en campo. Asimismo, los participantes resaltan características que se vuelven necesarias para mantenerse en la actividad como el mantenerse indiferente o frío ante algunas situaciones difíciles. A partir de este hallazgo, cabe preguntarse si estos aspectos pueden atribuirse a un rol o como respuesta ante una tarea o serían elementos que ellos perciben como parte suyo de manera general. Asimismo, es difícil saber si es que estas características responden a una alta deseabilidad social o al hecho de qué por ser voluntarios tendrían que responder a algún tipo de estereotipo.

A pesar de esto, resulta interesante analizar de qué manera los participantes construyen estas narrativas sobre sí mismos, y como la experiencia tiene un papel central para poder darle sentido a aquellos aspectos que ahora refieren son parte de ellos mismos. En este sentido, esta experiencia se vuelve un campo que permite la autoobservación no solo de recursos nuevos, sino también de limitaciones personales, y de un encuentro con uno mismo que trae nuevas elaboraciones.

Por otro lado, estos atributos suelen desarrollarse a partir de mecanismos de identificación y diferenciación donde, por un lado, describen como suyos los elementos que los identifican y que responden a su identidad personal, pero que a su vez los distinguen o diferencian de los otros. Se reconocen como diferentes al compararse con un otro, que puede ser un voluntario o una persona del lugar o zona de intervención en la que se encuentran. Esta apropiación de lo que son y no son permite ver en ellos cómo se

despiertan procesos vitales para su formación identitaria y el contacto con el otro permite separar lo que son y lo que no son, y generar una diferencia. En este sentido, estas diferencias en algunos casos aluden a una separatividad o a una diferencia marcada que podría representar una intención o necesidad por sobresalir ante el resto.

En relación a las transformaciones vividas por los participantes, se observa que los voluntarios refieren que han desarrollado aspectos nuevos que ahora forman parte de su personalidad. Esta nueva visión de uno mismo, en algunos casos, funciona como un motivador hacia la realización y la continuidad de la actividad. No obstante, es importante pensar en aquellos casos que viven situaciones críticas donde quizá se tenga el efecto contrario, y el voluntariado se vuelva una experiencia desagradable. En este sentido, dentro de este estudio se registra que los participantes han tenido experiencias que han generado ansiedad, rechazo o miedo, y estas han requerido de un mayor uso de sus propios recursos personales y de sus capacidades. Desde esta perspectiva, se podría investigar sobre si la permanencia en estos espacios, a pesar de la incomodidad y el malestar, podría tener alguna motivación más de tipo inconsciente que garantice la permanencia de los voluntarios.

En cuanto a los cambios en las relaciones, los elementos mencionados dan cuenta de que el voluntariado, en contacto con otras personas, puede sensibilizar y potenciar la capacidad empática de quienes lo practican. Asimismo, este puede ser observado como un espacio donde se entretienen nuevas relaciones tanto con las comunidades, como con los pares o familiares de los voluntarios.

A nivel de los cambios en la conciencia social, se observa que el voluntariado moviliza la concepción de las estructuras sociales de algunos de los voluntarios. En este sentido, la labor voluntaria se muestra como un oportunidad para poder generar un cuestionamiento y reelaboración de su posición en el mundo, y de como ellos desean realizar algún cambio ante las desigualdades observadas. No obstante, la toma de conciencia de estas diferencias pueden revelar a su vez que de no ser reflexionadas con un enfoque crítico podrían acentuar las diferencias en lugar de generar un esfuerzo de lucha y trabajo por la igualdad. A partir de ello, se hace necesario trabajar con un enfoque de ciudadanía, y un análisis crítico y reflexivo sobre cómo se desarrolla el acercamiento a otro individuo con los mismos derechos y deberes que uno mismo.

En este sentido, la observación de la identidad de los individuos participantes a través de sus narrativas muestra el voluntariado como un espacio donde se cuestionan y se mueven las identidades. Se hace mención de la identidad en plural, por que a partir de

una visión y acercamiento al sujeto, no solo se visibiliza lo que el voluntario vive dentro de la experiencia, sino también como muchos actores confluyen en esta experiencia y formación de la identidad. A partir de esto, el voluntariado puede mover identidades, reelaborarlas o cuestionarlas, ya sea, a causa de elementos que generan un bienestar en quienes participan de la experiencia o un enfrentamiento a dificultades o situaciones adversas. Este proceso de formación identitaria demuestra la necesidad de un contexto y de un intercambio permanente con un otro para poder desarrollarse (Granja, 2018). Tal como lo demuestran la serie de interacciones continuas entre los mismos voluntarios o con personas a las que asisten. De esta manera, lo subjetivo se entremezcla con lo colectivo y va generando narrativas coherentes y con sentido que se visibilizan en historias de vida que dan cuenta de quienes son.

Finalmente, este estudio ha buscado ser un aporte e ilustrar los procesos individuales por los que pasan los participantes de un programa de voluntariado. No ha tenido como premisa dar cuenta de las características del voluntariado en sí, sino que ha tenido como propósito mostrar este fenómeno a través de los individuos que son viven y sienten la experiencia y todos sus componentes. Así, estos hallazgos pueden permitir conocer la significación personal que cada sujeto le da a la experiencia, y cómo esta puede repercutir en su proceso de formación como seres humanos, y sobre todo como ciudadanos responsables.

En relación a los hallazgos, estos no deben de dejar de ser entendidos a partir de las características de los sujetos que participaron del estudio. Esto, quiere decir que las experiencias son parte de un grupo con características similares, por lo que los resultados no son aplicables a otros grupos de voluntarios con otras características.

## RECOMENDACIONES

A fin de cerrar este estudio, resulta relevante presentar algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad para futuras investigaciones, intervenciones o proyectos relacionados al campo del voluntariado o las experiencias de servicio social. Asimismo, se darán a conocer algunas limitaciones que han de ser tomadas en cuenta al plantear un estudio similar.

- En relación a la investigación, puede ser de utilidad el considerar voluntarios de programas de diversas universidades que participen de programas de voluntariado. Hasta el momento, las propuestas dentro de las universidades responden a una política común, pero los diseños de experiencias de voluntariado pueden diferir, por lo que esto podría ser un componente que genere y sume diferencias en los participantes, en cuanto a la elaboración de su identidad.
- Dentro de esta investigación no se realizó un análisis entre las identidades de hombres y mujeres por un tema de accesibilidad. No obstante, podría resultar interesante comparar las narrativas que emergen de ambos sexos y si es que se encuentran contrastes. Esto podría permitir explorar en un futuro la construcción de una perspectiva de género dentro del voluntariado.
- Como una consideración metodológica, dentro del recojo de información, la aplicación de grupos focales podría enriquecer los resultados. Esto podría permitir triangular la información, de manera que se puedan generar percepciones más contrastables sobre la identidad de los estudiantes que realizan voluntariado.
- Para futuros estudios, pueden incluirse variables como la antigüedad o el tiempo de permanencia del voluntario. El tiempo en esta investigación no fue una variable que se tomó en cuenta (a pesar de que todos los voluntarios tenían al menos cinco meses o más en su organización); no obstante, sí se consideró que los participantes no estén de manera obligatoria en la organización donde se

encontraban. Junto con esto, puede añadirse un análisis de los antecedentes de los participantes haciendo voluntariado. Según los hallazgos y la literatura, muchos de ellos, habían realizado sus primeras actividades como voluntarios en el colegio o con su familia. Este último elemento podría enriquecer la investigación a gran manera.

- Otra recomendación que se puede tomar en cuenta es poder realizar un estudio longitudinal. Hasta el momento, no se han registrado estudios de ese tipo en el contexto peruano. De esta manera, podría establecerse alguna lógica que se acerque más a lo causal, y que pueda establecer que los cambios observados responden a la experiencia de voluntariado y no a otros procesos propios del desarrollo de los jóvenes.
- En la misma lógica, pueden plantearse estudios de tipo mixtos, de manera que no se pierda la perspectiva que tiene el sujeto dentro de la experiencia, pero donde también puedan llegarse a algunas generalizaciones a partir de la consideración de un enfoque multidimensional. Esto podría generar un entendimiento más complejo de lo que vive el individuo dentro del voluntariado.
- En relación a la intervención en programas de voluntariado universitario, se recomienda que estos programas estén articulados con las organizaciones que canalizan las actividades de voluntariado. En algunos casos, las organizaciones pueden manejar un discurso y la universidad otro, lo cual impide un aprendizaje o acercamiento adecuado del estudiante a la población a la que busca ayudar.
- Los programas de voluntariado ofrecidos a jóvenes universitarios deben considerar aspectos formativos o componentes educativos, que acompañen el proceso de cuestionamiento y reelaboración por el que transcurren. Esto podría fortalecer aprendizajes y formar capital humano. Asimismo, podrían llevar estos espacios de reflexión crítica a otros espacios académicos.
- Desde el ámbito de las universidades, cabe tomar en cuenta al momento de evaluar resultados, un enfoque del voluntariado como una actividad que no se basa en un impacto cuantitativo, sino que pueda ser de calidad tanto para quienes lo ejercen como para quienes van a recibir el apoyo. De esta manera, resulta relevante que los centros de estudios se planteen generar espacios que permitan comprender la complejidad y las estructuras sociales que soportan los problemas con los que alumnos se van a enfrentar. Esto podría contribuir a que los estudiantes puedan

reconocer no solo el rol que cumple “el otro” dentro de esta estructura, sino también reflexionar sobre su propio rol.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldeanueva I., Arango, O., Puerta, I., Amaro da Silva, I., Costa, M., Cardona, E., y Gaete, R. (2015). Experiencias iberoamericanas en responsabilidad social universitaria.
- Aisenson, D., Batlle, S., Aisenson, G., Legaspi, L., Vidondo, M., Nicotra, D., y Alonso, D. (2006). Desarrollo identitario de los jóvenes y contextos significativos: una perspectiva desde la psicología de la orientación. *Anuario de investigaciones*, 13, 81-88.
- Armstrong, M. (2011). *Modeling the relationship between a social responsibility attitude and youth activism*. Georgia State University.
- Becquet, V. (2011). L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité: quels enseignements pour le service civique. *Cahiers de l'action n, 34*.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Cabezas González, M. (2006). El voluntariado social en Salamanca, un estudio desde la perspectiva de la formación.
- Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (2014) *La propuesta pedagógica del aprendizaje-servicio solidario en la Universidad. Texto complementario para los participantes en el programa latinoamericano de apoyo a universidades solidarias*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 2014.
- Cohen, C. (1996). What Service Teaches about Citizenship and Work: The Case of AmeriCorps.
- Costalat-Founeau, A.-M. (1999). Identity Dynamics, Action and Context. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 29(3), 289-300.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- Charities Aid Foundation (2017) The World Giving Index. Recuperado de: <https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us->

publications/cafworldgivingindex2017\_2167a\_web\_210917.pdf?sfvrsn=ed1dac40\_10 el 30 de junio de 2018

Creswell, J.W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. (3. ed.). California, United States of America: SAGE Publications.

Crocetti, E., Jahromi, P., y Meeus, W. (2012). Identity and civic engagement in adolescence. *Journal of adolescence*, 35(3), 521-532.

Dávila de León, M. C., Chacón Fuertes, F., y Vecina Jiménez, M. L. (2005). El modelo de la identidad de rol de voluntario: análisis de sus componentes básicos en una muestra de voluntarios. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58(3), 333-346.

Duero, D. G. (2006). Relato autobiográfico e interpretación: una concepción narrativa de la identidad personal. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 1(9), 131-151

Ley Universitaria- Ley No 30220. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf) el 10 de agosto de 2018

Erikson, E.H. (1968). *Identity and the life cycle*. New York: Norton & Company

Erikson, E. H (1974) *Identidad, juventud y crisis*. Editorial Paidós. Madrid, España

Espinosa, A. (2011). Estudios sobre identidad nacional en el Perú y sus correlatos psicológicos, sociales y culturales. *Unpublished doctoral thesis*. Universidad del País Vasco, San Sebastián, Spain.

Freeman, M.A. (2001) Linking self and social structure: A psychological perspective on social identity in Sri Lanka. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32, 291-308.

Fresno, J. M., y Tsolakakis, A. (2012). Profundizar en el voluntariado: Los retos hasta 2020. *Madrid: Plataforma del Voluntariado de España (PVE)*.

Fuertes, F., Jiménez, M. y De León, M. (2005). El modelo de la identidad de rol de voluntario: análisis de sus componentes básicos en una muestra de voluntarios. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 58(3), 333-346.

- García O. y Spampinato S. (2003) Ciudadanizar el voluntariado, en "Encuentro de Capacitación para Dirigentes de ONG", Organizado por el Programa de Voluntariado "Ser Solidario". CENTRO DE DOCUMENTACION EN POLITICAS SOCIALES DOCUMENTOS/ 31, Buenos Aires, 2003.
- García, F. (2005). *Introducción a la psicología de la personalidad aplicada a las ciencias de la educación: manual teórico*. MAD-Eduforma.
- Gastelumendi, C., y Oré, B. (2013). Personalidad y afrontamiento en voluntarios peruanos de lucha contra la pobreza. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 67-98
- Gilligan, C. (1985) *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Granja Villacís, P. B. (2018). "Likes" de facebook, aceptación social y construcción identitaria (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2018).
- Godenzi, A. (2015) La práctica de la RSU con y para estudiantes: aportes al fortalecimiento del vínculo entre universidad y sociedad. *Primera parte. Fundamentos conceptuales de la responsabilidad social universitaria Capítulo 1. Responsabilidad social universitaria: realidad emergente en el ámbito de la educación*, 157.
- Guerrero Calle, F. (2016). Voluntariado en la adopción de valores democráticos. Tesis Pucp. Lima, Perú.
- Hamilton, S, y Fenzel, L. (1988). The impact of volunteer experience on adolescent social development: Evidence of program effects. *Journal of adolescent research*, 3(1), 65-80.
- Hennink, M., Hutter, I. y Bailey, A. (2011). *Qualitative research methods. Métodos de la investigación cualitativa*. Londres: Sage.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- Hernández, F.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México: Mc Graw – Hill.
- Hernández, B., y Capella, C. (2014). Identidad personal y compromiso deportivo en adolescentes nadadoras de nivel competitivo. *Revista de Psicología*, 23(1), 71-83.
- Herrera, M., Sani, F., y Bowe, M. (2010). Percepción de continuidad e identificación grupal: implicaciones para el bienestar social. *Revista de Psicología Social*, 25(2), 203-214.

- Hidalgo Tena, E., Gabilondo A. y González-Trevi Jano, P. (2011). *Voluntariado Universitario. Guía para su gestión en las universidades madrileñas*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social.
- Holland, D. y K. Leander (2004). “Ethnographic studies of positioning and subjectivity: an introduction”, *ETHOS* 32 (2): 127-139.
- Instituto de Servicio Global, Centro para el Desarrollo Social y Universidad de Washington en St. Louis (2004). *Voluntariado juvenil servicio cívico en América Latina y el Caribe: una posible estrategia de desarrollo económico y social. Antecedentes para una agenda de investigación*. Recuperado de [http://csd.wustl.edu/Publications/Documents/R04-20\\_spanish.pdf](http://csd.wustl.edu/Publications/Documents/R04-20_spanish.pdf) el 23 marzo de 2019
- Jara R, Vidal G, Daisy (2010), Voluntariado y responsabilidad social en jóvenes estudiantes de educación superior de la provincia de Concepción, Chile. *Trayectorias*, vol. 12, núm. 31, julio-diciembre, 2010, pp. 137-152 Universidad Autónoma de Nuevo León-Monterrey, Nuevo León, México
- Johnson, L., McBride, A., Olate, R., Riquelme, D. Smith, G., Hollister, G. y McCabe, M. (2007). Protagonismo y servicio juvenil. *El Servicio Cívico y el Voluntariado en América Latina y el Caribe*, 99.
- Krauskopof, D. (1999). El desarrollo psicológico en la adolescencia: las transformaciones en una época de cambios. *Adolescencia y Salud*, vol. 1, (n.2).
- Kliksberg, B. (2007), “El voluntariado en Latinoamérica, siete tesis para la discusión”, en *Servicio cívico y voluntariado en América Latina y el Caribe*, 2a. ed., cap. I, Washington: Service Enquiry.
- Paredes, D., y Martínez, D. (2017). Aprendizaje-Servicio: una práctica pedagógica que promueve la participación del estudiantado para la mejora escolar y social. *Revista Complutense de Educación*, 28(2), 555.
- Palacio, N. (2015). La ética del cuidado: una voz diferente. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico)*, 2(1), 12-21.
- Portocarrero, F., y Sanborn, C. (2003). *De la caridad a la solidaridad: filantropía y voluntariado en el Perú*. Universidad del Pacífico.

- Portocarrero, F.; Millán A.; Loveday J. (2004) *Voluntarios, donantes y ciudadanos en el Perú*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico
- Portocarrero, D.; Portocarrero O. Y Huaco (2018) *Dilemas de la Educación Universitaria del siglo XXI*. 1era Edición. Lima: Universidad del Pacífico.
- Puig Rovira, J. M., Gijón Casares, M., Martín García, X., y Rubio Serrano, L. (2011). *Aprendizaje-servicio y Educación para la Ciudadanía*.
- Roca, J. G. (1994). *Solidaridad y voluntariado* (Vol. 12). Editorial Sal Terrae.
- Rizo-Patrón, R. (2012). *Husserl en diálogo. Lecturas y debates*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
- Marcia, J. E. (1966). Development and validation of ego-identity status. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 551–558.
- Marta, E., Pozzi, M. y Marzana, D. (2010). Volunteers and ex volunteers: Paths to civic engagement through volunteerism. *Psykhé*, 19(2).
- Martínez-Odría, A. (2003). Las actuaciones voluntarias como cauce de participación social. El interés de su inclusión en el sistema educativo formal.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa* (2da ed.). México, D. F.: Trillas.
- Martínez-Usarralde, M. J., LLoret-Catalá, C., y Mas-Gil, S. (2017). Responsabilidad Social Universitaria (RSU): Principios para una Universidad Sostenible, Cooperativa y Democrática desde el Diagnóstico Participativo de su Alumnado. *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, (25), 1-22.
- Mattero, M., y Campbell-Patton, C. (2008). *Measuring the impact of youth voluntary service programs. Summary and conclusions of the international experts' meeting*. The World Bank, Innovations in Civic Participation. Recuperado de: <http://www.icicp.org/wp-content/uploads/2014/02/Measuring-the-Impact-of-Youth-Voluntary-Service-Programs.pdf>

- McAdams, D.P. (2001). The psychology of life stories. *Review of General Psychology*, 5, 100-122.
- McAdams, D. (2008). Personal narratives and the life story. *Handbook of personality: Theory and research*, 3, 242-262.
- Mead, G. H. (1934). *L'Esprit, le soi et la Société*. París: PUF, 1963.
- Méndez, M. T. (2009). *Voluntariado universitario, participación ciudadana y desarrollo*. Ponencia en IX Congreso anual de investigación sobre el tercer sector en México y VII Conferencia regional ISTR de América Latina y el Caribe. Recuperado de [http://www.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/Ponencia\\_Maria\\_Teresa\\_Mendez\\_Landa.pdf](http://www.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/Ponencia_Maria_Teresa_Mendez_Landa.pdf) el 22 de agosto de 2018.
- Mora, S. (2008). El voluntariado social: "una voz que nunca cesa". *Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada*, (149-150), 503-542.
- Naciones Unidas (2011) Informe sobre el estado del Voluntariado en el mundo. Recuperado de: [https://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Volunteerism%20Report/SWVR2011\\_Spanish\\_Full.pdf](https://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Volunteerism%20Report/SWVR2011_Spanish_Full.pdf)
- Naciones Unidas (2015) Informe sobre el estado del Voluntariado en el mundo. Recuperado de: [https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20Summary%20SPANISH\\_print.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20Summary%20SPANISH_print.pdf)
- Naciones Unidas (2017) Redes de entidades de voluntariado en el Perú. Cooperación transectorial en el modelo de redes "Soy Voluntario"
- Naciones Unidas (2018) Informe de Voluntariado en el mundo. El lazo que nos une. Voluntariado y resiliencia. Recuperado de: [https://www.unv.org/sites/default/files/UNV\\_SWVR\\_2018\\_Spanish\\_WEBlo.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/UNV_SWVR_2018_Spanish_WEBlo.pdf)
- Neufeind, M., Jiranek, P., y Wehner, T. (2014). Beyond skills and structure: Justice dispositions as antecedents of young citizens' volunteering and political participation. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 24(4), 278-295.

- Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3).
- Nurmi, J. (2004) Socialization and self-development. *Handbook of adolescent psychology*, 2, 85-124.
- Quinn, M. (1987). *How to use Qualitative Methods in Evaluation*. P. Program Evaluation kit 4(2).
- Sánchez, C. R., Salas, F. H., y Huichán, M. D. L. Á. C. (2013). Familia e identidad personal en un ámbito comunitario. *Psicología y Ciencia Social/Psychology and Social Science*, 8(2).
- Silva, C. L., y Martínez G., M. L. (2007). Empoderamiento, participación y autoconcepto de persona socialmente comprometida en adolescentes chilenos. *Interamerican Journal of Psychology*, 41(2), 129-138.
- Saucedo Ramos, C. L. (2005). Los alumnos de la tarde son los peores. Prácticas y discursos de posicionamiento de la identidad de alumnos problema en la escuela secundaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(26).
- Tapia, M. N. (2014). La solidaridad como pedagogía: la propuesta del “aprendizaje-servicio”. *STUDIUM EDUCATIONIS*, (1), 23-36.
- Tapia, M. (2010). La propuesta pedagógica del Aprendizaje-Servicio: una perspectiva latinoamericana. *Tzhoecohem Revista Científica*, 3(5), 23-43.
- Tapia, M. (2018) Guía para desarrollar proyectos de aprendizaje-servicio solidario: Edición Perú/ María Nieves Tapia; Baltazar Ojea. -1a ed. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLAYSS, 2018.
- Torregrosa, J. (1983) Sobre la identidad personal como identidad social. En: *Perspectivas y contextos de la psicología social. España: Editorial Hispano Europea, SA*, 6.
- Tomei, S., y Vera Villalobo, L. (2014). *Análisis documental de proyectos de voluntariado universitario en el marco de la UNMDP* (Doctoral dissertation).
- Thompson y Toro (1999), “El voluntariado social en América Latina: tendencias, influencias, espacios y lecciones aprendidas”, en *La Sociedad Civil*, vol. III, núm. 9, México: Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa
- Vallaey, F. (2006). El ethos oculto de la universidad. *Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED)*, *Iniciativa Interamericana de Capital Social*,

*Ética y Desarrollo del BID. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/rector/durs/images/Biblio/HerramientasRSU/DiagnosticoEthosOcultoUniversitario/eletosocultodelauniversidad.pdf>.*

Vallaeys, F. (2006). Programa de apoyo a iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo.

Vallaeys, F., De la Cruz, C., Sasia, P. (2009). *Manual de primeros pasos en responsabilidad social universitaria*. Banco Interamericano de Desarrollo, McGraw -Hill.

Vallaeys, F. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. *Revista iberoamericana de educación superior*, 5(12), 105-117. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/262882002\\_La\\_Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria\\_un\\_nuevo\\_modelo\\_universitario\\_contra\\_la\\_mercantilizacion](https://www.researchgate.net/publication/262882002_La_Responsabilidad_Social_Universitaria_un_nuevo_modelo_universitario_contra_la_mercantilizacion)

Vallaeys, F. (2018). Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 34-58.

Vergara Henríquez, P. (2011). El sentido y el significado personal en la construcción de la identidad personal

Vignoles, V.L., Chrysochoou, X. y Breakwell, G.M. (2002). *Evaluating models of identity motivation: Self-esteem is not the whole story. Self and Identity*, 1, 201- 218.

Vignoles, V. L., Regalia, C., Manzi, C., Gollledge, J. y Scabini, E. (2006). *Beyond self-esteem: Influence of multiple motives on identity construction. Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 308-333.

Waterman, A. S. (Ed.) (1985). *Identity in adolescence: Processes and contents*. San Francisco: Jossey-Bass, Inc.

Winnicott, D. (1972). *Realidad y juego* (cap.11). Buenos Aires: Granica.

Wilson, J., y Musick, M. (1999). The effects of volunteering on the volunteer. *Law and Contemp. Probs.*, 62, 141. Recuperado de: [https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get\\_pdf.cgi?handle=hein.journals/lcp62&section=45](https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/lcp62&section=45)

Willig, C. (2013) *Introducing Qualitative Research in Psychology*. (3.ed.). New York, United States of America: Mc Grow Hill Education. Open University Press.





**ANEXOS**

## APÉNDICE 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

¡Hola!

Mi nombre es Andrea Velásquez. Estoy llevando a cabo esta investigación para conocer sobre la identidad de los jóvenes que practican voluntariado. La investigación es parte de mi tesis para obtener el título en Psicología de la Universidad Antonio Ruíz de Montoya.

Si accedes a participar en esta investigación, te pediré que me concedas al menos esta entrevista, en donde le preguntaré sobre tu experiencia de voluntariado dentro de la universidad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, y se valorará tu honestidad.

Todo lo que me comuniques durante esta entrevista será tratado de manera anónima y confidencial en todo momento. Asimismo, será usado únicamente para el propósito de esta investigación.

Tu participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. Si tuvieras alguna duda o pregunta sobre tu participación, la puedes comunicar en cualquier momento.

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI N.º \_\_\_\_\_, acepto participar en la investigación realizada por la alumna Andrea Velásquez Butrón de la Universidad Antonio Ruíz de Montoya (UARM), cuyo objetivo principal es conocer sobre la identidad de los jóvenes que practican voluntariado. Asimismo, doy mi consentimiento para que el audio pueda ser grabado durante mi participación en la investigación.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

---

Firma

## APÉNDICE 2: GUÍA DE ENTREVISTA

### a. Datos biográficos

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿Qué carrera estás estudiando? ¿En qué año estás?
4. ¿En qué distrito vives?
5. ¿Haces alguna otra actividad aparte de estudiar?

### b. Datos sobre la experiencia de voluntariado

¿Podrías contarme un poco sobre tu última experiencia de voluntariado?

¿Cuál es tu rol en las actividades de voluntariado?

¿Qué ha generado que continúaras haciendo voluntariado?

### c. Identificación y diferenciación

¿Cómo te definirías cómo a ti mismo/ como voluntario(a)?

Si tuvieras que describirte como voluntaria(o), ¿qué dirías?

¿Qué te distingue a ti de otros voluntarios (as)?

¿Ha cambiado de alguna manera la idea que tienes de ti mismo desde que haces voluntariado? Si ha cambiado, ¿En qué ha cambiado? ¿Cómo así? ¿En qué aspectos de tu vida?

En caso de que la respuesta fuese sí, ¿Cómo te ves ahora?

¿Tus amigos o familia te han comentado sobre algún cambio en ti?

### d. Cambios personales

¿Cómo era tu vida antes de hacer voluntariado? (revisar, similar a primera)

¿Cómo te sientes con esos cambios? ¿Cómo has vivido esta experiencia a nivel personal?

**e. Identidad en relación al otro**

¿Qué implica ser parte de este voluntariado?

¿En qué te diferencias de los demás voluntarios?

¿Deseas añadir algo más?

