

RINCE - Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas de La  
Universidad Nacional de la Matanza

Trabajo Final

## **Voluntariado Online**

*Maira Daiana Gómez, Mariana Viegas Ventosa, María Laura Vicente*

### **Resumen**

A través del siguiente trabajo se pretendió plantear la manera de desarrollar, promocionar e implementar una plataforma web a fin de vincular a la comunidad universitaria (UNLaM) con las organizaciones sin fines de lucro radicadas en La Matanza, partiendo de la hipótesis de que este medio ayudaría a incrementar el intercambio entre las mismas.

Para lograr lo anteriormente planteado se analizaron aspectos vinculados a determinar el universo que integraba la propuesta, contemplar la creación de una plataforma virtual, analizando costes y factibilidad de desarrollo.

Asimismo planteamos la manera de medir la posible participación de la población en el proyecto a través de una encuesta. En este sentido, el 80% de los encuestados se manifestó de acuerdo con participar en las actividades de voluntariado teniendo en cuenta las pautas planteadas. Esto último, nos permitió confirmar la hipótesis inicialmente sugerida.

Concluimos entonces que en principio vemos viable la aplicación del proyecto desarrollado en el presente trabajo que sigue los ideales sostenidos por Amartya Sen y Bernardo Kliksberg tendientes a fortalecer el capital social de la comunidad.

**Palabras claves:** voluntario, plataforma web, capital social, organizaciones no gubernamentales

## **Abstract**

Through the present assignment we tried to study how to develop, promote and implement a web platform in order to join the university community (UNLaM) to non-profit organizations located in La Matanza, thinking of this method would help to increase the exchange between them.

To achieve what we have mentioned before, there were analysed issues concerning with the determination of the universe that integrates the proposal, creation of a virtual platform, analysis of costs and possibilities of development.

Besides, it was pointed out the way to measure the possible participation of the population in the current project through a survey. In this way, 80% of the surveyed people agreed to participate in voluntary activities taking into account the patterns included in this project. According to what we have mentioned before these results allowed us to confirm the hypothesis suggested on the very beginning.

We conclude by saying we see achievable the implementation of this project that follows up the ideas exposed by Amartya Sen and Bernardo Kliksberg aimed to strengthening the community's social capital.

**Key words:** volunteer, social capital, non-governmental organizations, web platform

## **Cuerpo del trabajo**

### **Elección del Tema**

Utilización de una plataforma virtual para crear y ordenar una red de voluntariado orientada a canalizar las necesidades de las organizaciones sin fines de lucro.

**Definición del Problema:** Existen en el ámbito de nuestra comunidad una gran cantidad de necesidades que surgen de la problemática socioeconómica diaria que actualmente es abordada por un número de organizaciones sin fines de lucro. Asimismo existe una gran parte de la comunidad que siente la necesidad de brindar ayuda sin embargo no encuentra el camino para concretar este hecho.

A lo largo del desarrollo de este curso encontramos que si bien hay personas con vocación social que cooperan con fundaciones y otras instituciones la ayuda nunca es

PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"

suficiente siendo que las necesidades son numerosas. La Fundación Metropolitana publica en 2006 una nota especificando la necesidad de alianza que existe entre las organizaciones sociales de este partido en búsqueda de ser oídos y de satisfacer mejor sus necesidades. En la misma se especifica que "el municipio tenía en ese momento más de 1 millón y medio de habitantes, de los cuales el 54,5% es pobre (lo que equivale al 44,5% de los Hogares de todo el partido) y el 25,4% de la población es indigente (equivalente al 19% de los Hogares). La respuesta a esta problemática requiere más que la intervención del municipio ya que son problemas estructurales de nuestra sociedad. Para superar esta situación se requiere hoy el compromiso de la comunidad, de sus organizaciones y de sus redes de articulación, no como meros sujetos de reclamo sino como agentes de transformación de la realidad".

En estos meses también observamos que hay muchas personas que se sienten identificadas con los valores que presentan dichas instituciones pero les falta el empuje que logre arrancar la iniciativa de formar parte de ellas. Entre las razones que se plantean encontramos la incapacidad de tomar un compromiso que tal vez no pudieran sostener a largo plazo o simplemente no contar con el tiempo que se considera necesario para formar parte de las mismas. Las razones son diversas y podrían considerarse válidas en mayor o menor medida de acuerdo al punto de vista de cada uno. Sin embargo creemos firmemente que una contribución conjunta, por más mínimo que sea el aporte que cada uno realice, formaría una gran red social.

### **Antecedentes (Marco Teórico o Conceptual)**

La idea de desarrollar este proyecto nos lleva a pensar y repensar bajo qué supuestos y conceptos teóricos subyace el mismo. En este sentido, a continuación procederemos a enunciar algunos de ellos.

### **Voluntariado**

Según el preámbulo de los términos de referencia de Naciones Unidas "En la mayoría de las culturas, el voluntariado está profundamente arraigado en antiguas tradiciones de cooperación y apoyo fuertemente establecidas entre las comunidades. En este contexto los voluntarios de Naciones Unidas participan en varias formas de voluntariado y juegan un papel esencial en el desarrollo y la paz junto a sus colegas, agencias receptoras y comunidades locales".

En pocas palabras, podríamos entonces concluir que un voluntariado es un grupo de personas que compartiendo criterios, experiencias, creencias y valores se

PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"  
comprometen a realizar diversas tareas que mancomunadamente tienden al desarrollo del bienestar general.

### **Tipos de voluntariado**

Naturalmente, un voluntariado puede cubrir distintos campos de acción. De esta forma se han establecido diversas clasificaciones de las actividades de voluntariado de acuerdo a la finalidad del voluntariado, el tipo de creación, según el nivel de presencia, al tiempo dedicado, a la actividad realizada, entre otras.

### **Voluntarios**

Ahora bien, como se extrae de la definición anterior un voluntariado se compone de personas que de ahora en más se denominarán "voluntarios". ¿ Quiénes son entonces estas personas?, ¿Qué valores persiguen?. Para poder llegar a esbozar un concepto de esta figura resulta de interés citar a la hermana Anne Falola quien cuando se le consulta acerca de conceptualizar la figura de un voluntario ella concluye diciendo que "El voluntario es la persona que, por elección propia, dedica parte de su tiempo, en forma continuada, a la acción solidaria y altruista, sin recibir remuneración por ello".

Por un lado, guían su espíritu razones ideológicas, éticas y morales, que conllevan a sentir como suyos los problemas y necesidades de otros, a querer hacer algo para mejorar la sociedad, cambiar las cosas, transformar el mundo; y por el otro lado razones personales que más tendrían que ver con vivir nuevas experiencias y desarrollarse como ser humano.

### **Voluntariado en línea**

Un voluntariado en línea conlleva los mismos valores sobre los cuales se sustenta cualquier tipo de acción social tendiente a la mejora del bienestar general. Las diferencias tienen que ver con la forma a través de la cual se desarrolla, a quienes está dirigido y cómo se planifican las tareas.

A continuación incluimos algunas definiciones relacionadas con este tipo de actividad.

Según Naciones Unidas "Un voluntario en línea es una persona que decide libremente brindar su tiempo y sus habilidades en beneficio de la sociedad a través de Internet sin hacer consideraciones de tipo económico". Es importante destacar que UN hace hincapié en el uso de internet para desarrollar una actividad de este tipo.

Según Ellys y Cravens en la Guía de Voluntariado On-line, establecen que este tipo de voluntariado "se refiere a tareas voluntarias realizadas, en todo o en parte, a través de

Internet ya sea desde casa o en el trabajo. También es conocido como voluntariado on-line, ciber-servicio, tele-mentores o tele-tutoría, entre otros términos"; y continúan diciendo que " este concepto no supone la sustitución del voluntariado tradicional en persona. De hecho, una de las cosas más interesantes sobre este uso innovador de la tecnología es que se suma tanto a la cantidad de servicio proporcionado como a la atracción de personas que no necesariamente han participado antes como voluntarios.

El voluntariado virtual ofrece un mayor acceso a los recursos comunitarios y proporciona más formas de apoyo a grupos, asociaciones sin ánimo de lucro, escuelas y otras organizaciones. Para algunos el servicio on-line será la forma de voluntariado preferida, pero para la mayoría será otra forma más de ofrecer su tiempo y su talento".

Es importante destacar que la gran mayoría de las organizaciones que cuentan con voluntarios virtuales tienen también voluntarios in situ o de los denominados "tradicionales". También puede suceder que los mismos voluntarios que trabajan virtualmente deban mantener una actividad mixta, teniendo que hacer algunas actividades en un lugar determinado.

### **Antecedentes de voluntariado en línea**

Al pensar en un voluntariado en línea o virtual podríamos afirmar que resulta algo novedoso. Sin embargo si analizamos cada uno de los antecedentes que preceden a esta practica podemos inferir que el mismo es mucho más antiguo de lo que imaginamos.

El primer antecedente con el que nos topamos tiene que ver con el proyecto Gutenberg, el cual fue concebido en el año 1971 por Michael Hart con el fin de "digitalizar, archivar y distribuir trabajos culturales". En la actualidad este proyecto se trata, en pocas palabras, de una colección de textos electrónicos gratuitos, alcanzando los 16 mil. Esta actividad fue desarrollada y sustentada por voluntarios permitiendo que gente que no tenía la posibilidad de desplazarse para ayudar en el proyecto lo pueda hacer de manera virtual. Eso último se llevó a cabo gracias a la creación de subproyectos que permitían entablar contacto entre "potenciales voluntarios" y trabajos que eventualmente requerirían de sus servicios.

Ahora bien, en su libro "Primero la gente" el Dr. Bernardo Kliksberg aborda de una manera interesante el tema del voluntariado. En efecto, lo plantea como un fenómeno difícil de explicar y hasta de cierto modo paradójico. A fin de poder describirlo, Kliksberg se basa en las denominadas "siete tesis sobre el voluntariado" planteándolas como paradojas surgidas en el contexto del campo social latinoamericano. El mismo

expone el siguiente pensamiento económico ortodoxo: "Si no tienen incentivos económicos, ni actúan en el mercado, qué se puede esperar de ellos. Según la mirada de los más ortodoxos economistas serán marginales, y además ineficientes casi por definición". A partir de esta hipótesis pretende darle un giro explicando el verdadero sentido de voluntario y refutando lo sostenido anteriormente. Así, sostiene que las actividades de voluntariado en cualquiera de sus formas, resulta en un gran productor de bienes y servicios. Agrega que en América Latina existen un millón de organizaciones apoyadas por el trabajo voluntario, que actúan en diferentes campos: desde servicios de emergencia, pasando por necesidades básicas, medio ambiente, capacitación, hasta derechos humanos y procesos de paz. Es así que nos encontramos con un alto potencial pero con pocos recursos utilizados; y de esta forma volvemos al punto de partida, cuando Kliksberg plantea la problemática de ver al voluntariado latinoamericano como algo contradictorio. Es aquí donde él nos pregunta: ¿Es utópico creer en el voluntariado? Y el mismo responde "De ningún modo. Está en las raíces de las convicciones éticas y espirituales de los latinoamericanos".

## **Justificación del Estudio**

### **Limitaciones**

En cuanto a las restricciones con las que consideramos que nos podemos encontrar podemos mencionar la falta de compromiso a largo plazo, falta de tiempo y recursos, los preconceptos, creencias y desconfianza respecto de las organizaciones sin fines de lucro, del destino de los recursos que obtienen, de los criterios respecto del uso y administración de los mismos.

### **Alcances del trabajo**

El alcance de este proyecto está limitado al partido de la Matanza, encontrando por un lado al agente "Comunidad Universitaria" y por el otro a las Organizaciones sin fines de Lucro.

### **Objetivos**

Este trabajo tendrá como objetivo desarrollar, promocionar e implementar una plataforma web a fin de vincular a la comunidad universitaria (UNLaM) con las organizaciones sin fines de lucro radicadas en La Matanza. El propósito es lograr una

mayor participación de la comunidad universitaria cubriendo las necesidades que surgen de las organizaciones sin fines de lucro del municipio.

Los puntos a desarrollar:

1. Determinar el universo que integra la propuesta: cantidad de instituciones sin fines de lucro funcionando en la Matanza, cantidad de integrantes de la comunidad universitaria (materiales y métodos)
2. Establecer qué tipo de plataforma virtual sería conveniente usar para lograr administrar las necesidades de las fundaciones y conectarlas con los voluntarios. Analizar posible construcción, tiempos, costos, administración de la misma. Adicionalmente, establecer los elementos necesarios para la puesta en marcha y crecimiento del proyecto: publicidad, financiación, respaldo, entre otras cuestiones. (materiales y métodos)
3. Proyectar cual sería la aceptación de este tipo de propuesta. (resultados)
- 4.

### **Hipótesis**

¿Es posible crear y fomentar un vínculo entre la comunidad universitaria (UNLaM) y las organizaciones sin fines de lucro de La Matanza a fin de buscar la cooperación y la equidad entre las partes? ¿Puede este vínculo concretarse a través del diseño, promoción y utilización de una plataforma virtual?

### **Material y Métodos**

#### **Punto 1: Universo**

Para dar respuesta a este punto la metodología empleada fue la de consulta a las personas idóneas y calificadas en este tema.

Para determinar los sujetos y el universo de análisis se establecieron primero limitaciones. Se determinó que el proyecto iba a relacionar a los voluntarios con los receptores de tal acción delimitando a los que pueden aplicar al primer rol a alumnos y ex alumnos de la Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM) y el segundo a las organizaciones sin fines de lucro y con un fin social ubicadas en La Matanza. Tendientes a determinar la cantidad de integrantes en estos dos grupos se hacen consultas a las personas u Organismos idóneos y calificados en cada uno de los temas. La matanza cuenta con más de 1.500.000 habitantes siendo el partido más grande de la metrópolis Buenos Aires.

PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"

Dentro de este perímetro encontramos a la UNLAM que, según datos suministrados por el MSc. Marcelo Claudio Périssé, Docente Investigador de la UNLAM, perteneciente al Departamento de Ingeniería e Investigaciones Tecnológica, hasta el año 2008 contaba con una cantidad de alumnos de 25.246. Podemos considerar que actualmente este número ha crecido considerablemente pudiendo tener actualmente una población de entre 26.000 y 27.000 personas, las cuales serían las personas contempladas como potenciales voluntarios.

Siguiendo con la otra cara del universo a analizar nos concentraremos en las organizaciones sin fines de lucro como las principales, aunque no las únicas, beneficiarias del proyecto. Para obtener datos oficiales al respecto nos dirigimos al Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC). Como su página lo indica el mismo ha sido designado como el organismo responsable de recopilar y sistematizar la información sobre las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en el territorio nacional. En este registro deben inscribirse aquellas OSC que reciban o pretendan recibir fondos del Estado Nacional.

En lo que hace a las organizaciones sin fines de lucro, u organizaciones de la sociedad civil, fue consultado al mencionado ente acerca de la constatación de la base de datos que ofrece. Respecto de la publicada que declara 148 instituciones la que nos fue remitida declara que existen hasta mediados de 2010 153 instituciones. Entre las mismas encontramos Asociaciones Civiles, Cooperativas, Grupos Comunitarios, Mutuales, sociedades de fomento, y Fundaciones de acuerdo, entre otras características, de la forma legal que adopten. De cada una de ellas se ha relevado una serie de datos que se encuentran disponibles al público en general como lo son la información de contacto y horarios de operación, autoridades, cuales son las aéreas temáticas, la población y los temas específicos sobre los que trabaja y las zonas en las que opera y se mueve.

Del número presentado el 47% cuenta hoy en día con una dirección de correo electrónico por lo que podría entenderse que tienen acceso a internet. Es decir que en primera instancia se propone la realización de un trabajo de investigación con el resto de las instituciones para comprobar la factibilidad de que las mismas puedan obtener acceso a internet ya sea a través de ellos mismos como institución o de alguno de sus voluntarios a fin de que puedan participar más activamente del proyecto. Igualmente, buscando sortear dificultades y garantizar la accesibilidad, también se podría ofrecer un contacto en la universidad para consultas y ayuda con el uso de la herramienta virtual.

Por otro lado todas cuentan con un número de teléfono de contacto, en algunos casos dos, a los que se podría acudir en la campaña de publicidad inicial con el objeto de que se integre realmente a todos en la red de colaboración.

### **Estructuración de la encuesta**

Luego de haber establecido o medurado el universo de nuestra investigación nos preguntamos cómo podríamos medir la aceptación y posible éxito de este proyecto. Para dar respuesta se ideó una encuesta de interés, con una estructura de 7 preguntas en las cuales se dieron distintas opciones para contestar como así también en algunas se permitía la justificación de su respuesta. Las mismas contemplaban: participación en actividades de voluntariado, colaboración con organizaciones sin fines de lucro, conocimiento de actividades solidarias en el marco de la UNLaM como a su vez conocimiento de órganos dentro de su ámbito que tomen tareas de voluntariado, factibilidad de llevar a cabo tareas de voluntariado y que se lleven en el ámbito universitario, conocimiento del concepto responsabilidad social.

### **Espacio de relevamiento**

El mismo fue llevado a cabo mediante el envío de mail a alumnos o ex alumnos de La Universidad Nacional de La Matanza, desde el 19 de julio del 2010 hasta el 20 de Agosto del 2010.

### **Población encuestada**

Alumnos y/o ex alumnos de la Universidad de la Matanza desde los 18 a 50 años, pertenecientes a las carreras de Derecho y Ciencia Política, Ciencias Sociales, Ingeniería y Ciencias Económicas.

En cuanto al encuestado el mismo pertenecía a ambos sexos y se tuvo en cuenta si el alumno era graduado o no.

Para el relevamiento de la información, se procedió a seleccionar un método estadístico que manejara variables normales trabajando sobre pequeñas muestras no probabilísticas ya que al ser tan pequeña no hay una certeza de que forman parte del total de la población, acá se eligió una estadística Inferencial ya que la misma abarca aquellos métodos que hacen posible la estimación de una característica de una población o la toma de una decisión referente a una población, basándose sólo en los resultados de una muestra. Esto se debe a que el tipo de cuestionario que se realizó fue categórico ya que la población solo debía optar por distintas opciones.

Luego de esto se procedió a tabular la información en tablas de Excel.

Después de completar este relevamiento lo que se hizo para una mejor exposición de los resultados fue volcarlos según la respuesta seleccionada en distintos gráficos de torta que indicaban el porcentaje de aceptación en la misma.

## Punto 2: Plataforma Virtual

En primer lugar debemos identificar a los tres actores de este proyecto:

UNLAM – VOLUNTARIOS-- ONG's

### **Organizaciones No Gubernamentales (ONG's)**

Ya identificamos al conjunto de organizaciones sin fines de lucro del Partido de La Matanza. Supongamos entonces, que el director de dicha entidad, formalmente constituida, ha tomado conocimiento del voluntariado en línea y tiene deseos que la entidad a la cual él dirige se inserte como demandante en este programa. ¿Qué pasos debería seguir?. Pues bien, como punto de partida ingresará al sitio <http://www.unlam.edu.ar/voluntariosenlinea>. Es importante destacar que para acceder a dicho sitio el mismo estará publicado en la página principal de la UNLaM a través de un marco. Asimismo se podrá ingresar directamente a los sitios [www.voluntariosenlinea.com.ar](http://www.voluntariosenlinea.com.ar) o bien a [www.voluntariosunlam.com.ar](http://www.voluntariosunlam.com.ar).

Posteriormente, el potencial usuario verá dos posibles accesos: uno destinado a los potenciales voluntarios y otro a los demandantes. Al ingresar a la opción "organizaciones" el sitio permitirá la registración de nuevos demandantes en caso de que la organización interesada cumpla, entre otros requisitos, con los términos de admisión.

Los mismos reúnen condiciones básicas cuyo principal objetivo es evitar cualquier tipo de irregularidad futura, deficiencia en el sistema o confusión en la implementación real del proyecto.

Brevemente estas deben tener como condición tener fines estrictamente sociales, estar inscripta en el CENOC con todo lo que esto conlleva, proveer de los documentos y información específica relativa a su constitución y funcionamiento y estar de acuerdo con los valores, misión y objetivos de la Universidad.

La administración del portal llevará a cabo entonces la aceptación o rechazo de la ONGs a través del análisis de los datos enviados a través de la web. Dichos datos se encuadran a través de diversos formularios que abarcan distintos campos de información. La inscripción consta básicamente dos etapas: la primera que incluye un

Revista RINCE - Departamento de Ciencias Económicas – UNLaM – Bs. As. Argentina - FR1  
Programa de Formación en Excelencia Gerencial  
PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"  
relevamiento de datos personales de la persona responsable que será la cara visible de la organización con la oficina de voluntariado y la segunda que está compuesta por la información referente a los datos de la organización.

Una vez finalizada, se procederá a guardar la información cargada en la página y automáticamente el sistema generará un mensaje donde se informará al potencial usuario que se analizará su caso y a la brevedad será otorgada el alta para poder enviar demandas a través del sistema. Durante el análisis de la información los administradores procederán a corroborar la veracidad de la información otorgada analizando al detalle cada uno de los datos. Eventualmente podrían entablar contacto con el responsable de la organización y concertar una posible entrevista a fin de aclarar cualquier tipo de duda, dar comentarios, consultas generales, etc.

Aceptados los términos de la registración, el siguiente paso tiene que ver directamente con la publicación de las demandas, formatos, y demás.

En este punto lo que deberíamos plantearnos es ¿qué condiciones deberían reunir las demandas para poder estar incluidas en la página? En este sentido, en principio para poder cargar una demanda en el sistema el interesado deberá chequear tópicos como: cuál será el objetivo principal de las demandas, las cuales deberán atender a necesidades comunes, el contacto entre la organización y el voluntariado deberá ser a través de internet, las propuestas no pueden configurar actividades que involucren dinero (evaluando ciertas excepciones), las propuestas deberán incluir claramente cuál es el objetivo perseguido, breve descripción de la organización (pudiendo adjuntar una página web), aptitudes y perfil de los potenciales voluntarios, tiempo previsto de realización de actividades, horas que deberá destinar, entre otras.

Todas las oportunidades serán revisadas por la oficina de voluntariado a fin de evitar cualquier tipo de riesgo, mayor seguridad o problemática que surja del accionar del proyecto. Ante cualquier irregularidad la oficina procederá a informar a la organización que su propuesta será removida y que deberá subir una nueva, modificándola.

El responsable de la organización podrá cargar la propuesta completa a través de un formulario en línea y posteriormente solicitar su aceptación por parte de la oficina de voluntariado. Dicha oficina se tomara entre 24 y 48 hs. a fin de evaluar la propuesta y a través de una notificación por e-mail dará de alta a la oferta que podrá ser visualizada por la comunidad voluntaria.

## **Voluntarios**

Como bien dijimos antes, los voluntarios son (a los fines de este trabajo) personas que conforman lo que denominamos la comunidad universitaria estudiantil y que por diversas razones donan parte de su tiempo con el fin de ayudar a la mejora del bien común.

Tal como sucede con las organizaciones, los voluntarios deberán cumplimentar con una serie de objetivos con el fin de poder formar parte de dicho proyecto. En este sentido deberán reunir requisitos como: ser alumnos de cualquier carrera de grado de la universidad como egresados dentro de los 10 años posteriores de su colación, deberán tener acceso a internet, compromiso con las actividades, tener cuenta de correo electrónico, entre otras.

Aquellos interesados en ser voluntarios deberán en principio dar de alta un usuario (será una dirección de correo electrónico) y contraseña. Asimismo deberá completar un formulario on-line el cual incluirá una serie de datos personales y de contacto. Una vez completa esta primera instancia, y a los fines de efectivizar la inscripción el usuario recibirá en su correo un mensaje de bienvenida y un link, al cual deberá acceder a fin de continuar con el proceso de inscripción.

Ese link redirigirá al usuario a una nueva ventana que incluirá algunas consultas que ayudaran a determinar el perfil del colaborador. Algunas de estas serán: a. ¿Posee las herramientas informáticas necesarias esto es: computadora personal mas conexión a internet apropiada para poder ser voluntario en línea? En caso negativo podría tener acceso de forma frecuente a fin de cumplir con sus actividades? //b. El hecho de convertirse en un voluntario on-line conlleva la responsabilidad de leer el correo electrónico a diario, cumple Ud. con este requisito?// c. Para aquellas actividades que se desarrollan en línea, se siente Ud. cómodo utilizando este tipo de entorno?// d. ¿Cuáles son sus objetivos de llevar a cabo tareas de voluntariado, qué motivaciones tiene para realizar dichas actividades? Y ¿Qué es lo que espera de un voluntariado en línea? ¿Alguna vez ha participado de este tipo de actividades?// e. ¿Cómo tomó conocimiento de voluntariado?// f-¿Qué valores, competencias, conocimientos le puede aportar a una organización?. En este punto sería deseable que exprese cual es su ocupación, y en qué campos de acción se encuentra más a gusto. //g. ¿Qué tipo de actividades le gustaría llevar a cabo a fin de cooperar con las tareas de las organizaciones?// h. ¿Se considera Ud. un buen administrador de su tiempo?. ¿Podría trabajar de forma independiente?

Revista RINCE - Departamento de Ciencias Económicas – UNLaM – Bs. As. Argentina - FR1  
Programa de Formación en Excelencia Gerencial  
PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"  
Una vez resueltas todas las preguntas, toda la información será procesada por la oficina de voluntariado que dará el alta definitiva de usuario; esto mismo será recepcionado a través de un nuevo correo electrónico. A partir de este momento el voluntario quedará habilitado a recibir todo tipo de ofertas publicadas por las organizaciones y aplicar a las mismas, pudiendo también acceder a las propuestas directamente a través de la pagina web.

Finalmente, a partir de aquí comienza el verdadero trabajo de ambas partes, creando, innovando y desarrollando todo tipo de actividades que lleven a crear un mejor bienestar general. A continuación se expondrán las tareas que competen a la Universidad, como organización respaldatoria, garante y moderadora de este movimiento.

### **Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM)**

Desde su creación en el año 1989, la UNLaM fue concebida como una organización generada a partir de las necesidades de la comuna local. En la actualidad la universidad posee dentro de su estructura organizativa una secretaría de extensión universitaria que aborda todas las cuestiones que atañen a la Universidad en su relación con la comunidad en general. Dentro de este ámbito se llevan a cabo diversas actividades vinculadas a los campos socioculturales como talleres, charlas, cursos de idiomas, danzas, deportes, en fin cultura en general. Asimismo atiende actividades que la vinculan con empresas, escuelas y comunidad en general.

Con este breve resumen del origen de la UNLaM es que pretendemos vincular el proyecto objeto de esta investigación con diversas actividades que se desarrollan en la institución. De esta forma, el voluntariado vendría siendo una herramienta de innovación dentro de la educación universitaria, que promueve muchos de los valores que Kliksberg expone en sus publicaciones acerca de generar un nuevo paradigma que sustente una nueva visión del mundo.

Ahora bien, ¿cómo se materializaría lo antes desarrollado dentro de la cotidianidad universitaria?, ¿Quién o quiénes llevarían a cabo dichas tareas?, ¿A qué responsable delegaría la universidad dicha actividad?. Pues bien, creemos ciertamente necesario la generación de un pequeño ámbito administrativo que concentre todos estos interrogantes, que los resuelva y pueda atender a todo tipo de necesidades que surjan del propio desarrollo del proyecto. Para cubrir todo esto pensamos en la creación de una dependencia de la secretaria de extensión universitaria (en principio) que denominaremos "oficina de voluntariado".

### **Oficina de voluntariado**

La Oficina de voluntariado (OV de aquí en más) será la responsable de:

Administrar todas solicitudes de registración de organizaciones y voluntarios, chequeando su veracidad, transparencia y correspondencia con los objetivos propios de las tareas de voluntariado. A tales fines podrá concertar entrevistas, realizar preguntas adicionales o cualquier otra tarea que conlleve a la mejor toma de decisiones // b. Administrar todas las oportunidades // c. Atender a las consultas de voluntarios, organizaciones o comunidad universitaria en general// d. Velar por el buen funcionamiento de la web, efectuando las actualizaciones que sean necesarias y todo tipo de tareas que logren contar con una plataforma funcionalmente correcta// e. Emitir un boletín informativo a fin de dar difusión de las distintas actividades y proyectos que se están desarrollando en el marco del voluntario. Asimismo será la encargada de promover todo tipo de campañas de propaganda a fin de que la totalidad de la comunidad universitaria tome conocimiento de la existencia del voluntariado//f. Elevar periódicamente informes a otras dependencias de la UNLaM a fin de que tomen conocimiento de la labor del voluntariado y del cumplimiento de los objetivos.

### **Estructura de la OV**

La OV contará con un Director del cual dependerán:

Responsable de administración: será el encargado de atender a todas las cuestiones vinculadas con trámites, diligencias, recepción de consultas y todo tipo de actividades administrativas.

Responsable base de datos: será encargado de administrar las diversas bases de datos generadas a fin de poder llevar a cabo las distintas actividades de voluntariado. Esto incluye actualizaciones, mantenimiento, entre otras.

Responsable de tecnología: estará a cargo de realizar todo tipo de actividades de actualización vinculadas a la web ya sea mejoras, cambios y demás.

Es importante destacar que dichos responsables podrán tener a su cargo colaboradores.

Ahora bien, ¿qué aptitudes debería reunir la plantilla de la OV?. Esto último implica, que los responsables sean profesionales egresados de esta casa de altos estudios con cierta experiencia en cada una de las tareas que le competen. En el caso de las tareas administrativas sería deseable un egresado de las carreras de ciencias económicas.

Para aquellas tareas que más tienen que ver con el área tecnológica sería deseable

En lo que respecta al director, esta figura podría ser representada por cualquier integrante del cuerpo docente de la UNLaM con una reconocida trayectoria académica y comprometido con el trabajo voluntario y cuestiones de índole social.

### **Diseño de la plataforma virtual**

La misma funcionará soportada por tecnología web. Todo el soporte será brindado por un sistema gestor de contenidos (conocido como CMS), los cuales brindan herramientas para llevar a cabo la tarea de forma mas sencilla. De esta manera evitamos desarrollar todo un sistema nuevo para lidiar con los distintos servicios que provee la oficina, y utilizamos tecnologías conocidas y probadas (las cuales adaptamos a la medida de nuestra necesidad). Para este sistema particular, planteamos estos perfiles: Administrador, Diseñador Gráfico, Organizaciones Registradas, Individuos Registrados y Individuos No Registrados (Visitantes).

### **Servidor**

La característica más importante que tienen los CMS (y por consecuencia nuestro sistema) es el permitir administrar el sistema desde el sistema mismo. Todas las interfaces necesarias para administrar el sistema son de tipo Web. Esto quiere decir que el administrador del sistema (siendo un sistema Web) utiliza herramientas Web (contenidas dentro del propio sistema) para administrarlo.

Esta característica hace al sistema muy flexible, ya que cualquier computadora o dispositivo con acceso web puede funcionar como terminal de administración. No es necesario hacer despliegues de software en alguna computadora para gestionar el sistema.

Como todo sistema web, el mismo debe ser alojado en algún servidor. El servidor elegido debe ser acorde al sistema CMS utilizado. Existen varias tecnologías de CMS, algunos basados en código libre (generalmente no requieren pago de regalías a los creadores), otros licenciados. Se recomienda utilizar un sistema basado en código libre, ya que este permite hacer modificaciones de cualquier tipo al CMS, y en la mayoría de los casos no requieren el pago de ninguna licencia. Suelen requerir un servidor que funcione sobre un sistema libre, lo cual también reduce los costos de mantenimiento del servidor.

## **Interface Gráfica**

La interface gráfica es similar a la de cualquier sitio web del género. Posee un Logo ubicado en su parte superior Izquierda. Al lado posee un Banner principal, donde pueden aparecer noticias destacadas, publicidades, etc.

El menú de opciones se encarga de brindar las diversas vistas al sistema. Este menú se comparte entre todos los perfiles. Algunas opciones que podrían figurar son: Página Principal, Quienes Somos, FAQ (preguntas frecuentes), Contacto y la sección de datos del usuario. Esta última le permitirá al visitante registrarse en el sistema, o validar su ingreso mediante una contraseña. Una vez reconocido ante el sistema la lista de secciones y el contenido se adapta al perfil y las preferencias del usuario.

## **Punto 3: Puesta en marcha y crecimiento del proyecto**

En este punto pretendimos determinar cuáles serían las herramientas con las que se debe contar para poder ejecutar el proyecto, entre las mismas se encuentran los recursos financieros, humanos, difusión y el organismo que lo debe regular dentro de la universidad.

## **Financiación**

Para poder comenzar con este proyecto, tendríamos que enunciar cuáles son los costos financieros en los que se deben incurrir para poder lanzarlo. En una primera instancia se puede decir que los gastos tendrían que ver con el desarrollo de la plataforma, incluyendo despliegue y mantenimiento de la misma. Este gasto se trataría de evitar si se consigue el apoyo del departamento de Ingeniería de la Universidad, en donde se le solicitaría que a través de algún grupo de investigación ya existente o nuevo grupo, alumnos y docentes colaboren en la realización de la página web, su diseño y funcionamiento. Sería deseable que este cuerpo de alumnos y docentes integren parte de la oficina de voluntariado futura a fin de generar cierta homogeneidad en la concreción del proyecto. Claro está, que esta primera etapa de proyecciones, desarrollo y potencial implementación conllevará gastos iniciales extraordinarios que deberán ser costeados ya sea a través de fondos propios, a través del apoyo de otras organizaciones o bien una mixtura de ambos.

Es decir que al realizar un estimativo de costos podemos inferir que por un lado se tendrán costos por única vez, al inicio de la actividad. Los mismos bien podrían configurar el capital de trabajo de este proyecto. En este grupo incluiremos la

realización de la plataforma. Según lo investigado los costos son de difícil estimación al momento ya que deberíamos consultar al respecto más profundamente.

Es importante destacar que los costos por licencias y demás podrán ser evitados gracias a que dentro de las sugerencias para el planteo de la página se incluye la posibilidad de utilizar software libre.

A su vez, resulta imprescindible incluir la compra de 4 PCs a fin de poder llevar a cabo gran parte de las actividades aquí descriptas y una impresora.

Por otro lado, tendremos costos habituales que constituirán erogaciones periódicas como por ejemplo sueldos, costos administrativos diversos y gastos de promoción, entre otros.

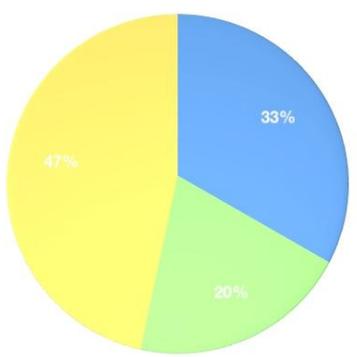
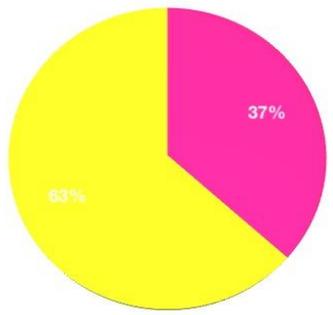
### **Promoción**

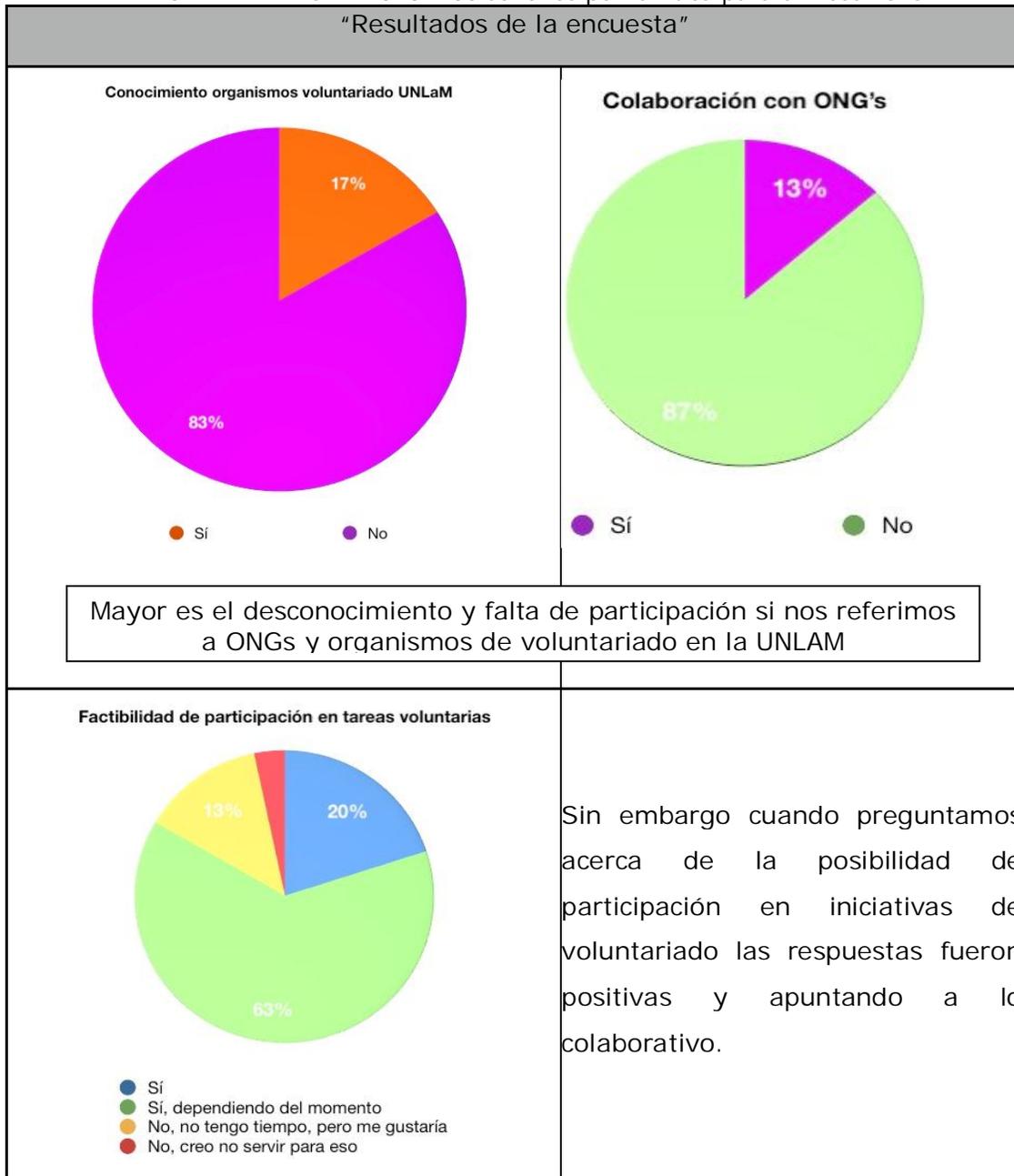
Nuestra idea en primera instancia sería realizar una charla informativa en donde se comunique el lanzamiento de esta nueva plataforma dentro de la página web de la universidad, en esa oportunidad se comentará la estructura de la misma, los objetivos que se pretenden alcanzar, las instituciones que participan o pueden participar, y como así también se indicará cuáles son los derechos y obligaciones que se tienen como voluntario y cuales serían los beneficios que tienen las organizaciones por utilizarla. A su vez, los docentes de esta de la UNLAM recibirán material para analizar el proyecto de voluntariado y poder compartir con sus alumnos a fin de darle mayor difusión. Una vez que se encuentre disponible la plataforma web, sería conveniente utilizar los medios masivos con los que cuenta la universidad, tales como la radio, el diario, la página web, la prensa local, como así también la utilización de afiches y/o panfletos que se pueden ubicar dentro de las aulas y/o en los departamentos. En una segunda etapa, dentro de la página de voluntariado se podrán bajar banners o panfletos on-line a fin de que las distintas organizaciones puedan "pegar" el mismo en sus páginas o bien imprimir el panfleto y dejarlo visible en cualquier espacio físico de la organización.

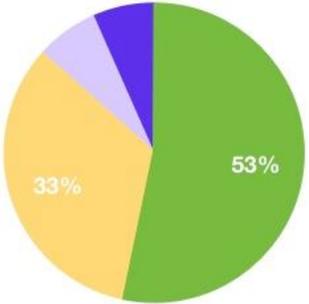
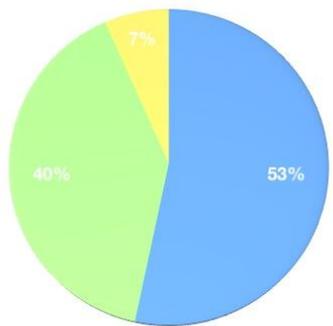
A fin de dar mayor impulso a la promoción de este proyecto se podrían utilizar herramientas como las redes sociales ya sea Facebook o Twitter, por nombrar las más populares.

PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"

**Resultados:** De un total de 100 encuestados de los diferentes departamentos de la universidad hemos analizado las respuestas obtenidas y volcado las mismas en los siguientes gráficos. La representación de datos de forma gráfica ofrece mensajes más claros donde las conclusiones son fáciles de entender, por eso es que hemos optado por esta forma de representación de los resultados. En esta oportunidad hemos escogido gráficos de torta. Los mismos nos permiten ver la distribución interna de los datos que representan un hecho, en forma de porcentajes sobre un total. En ocasiones se separa el sector correspondiente al mayor o menor valor, según lo que se desee destacar. Si bien entendemos que respecto de la población de una UNLAM esta muestra podría resultar pequeña lo ofrecemos como una primera aproximación que pudiera dar lugar con más tiempo a investigaciones más profundas.

"Resultados de la encuesta"	
<p><b>Participación en actividades de voluntariado</b></p>  <p>● Sí, en reiteradas oportunidades ● Una sola vez, pero no le dedicué el tiempo que requería ● No, nunca</p>	<p>Como podemos ver alrededor del 50% de la muestra manifiesta nunca haber participado de actividades relacionadas al voluntariado y solo un 33% dice haber participado en reiteradas oportunidades.</p>
<p><b>Conocimiento de actividades solidarias en la UNLaM</b></p>  <p>● Sí ● No</p>	<p>A su vez el 63% manifiesta no tener conocimiento sobre las actividades solidarias realizadas por la universidad.</p>



"Resultados de la encuesta"	
<p><b>Factibilidad de tareas de voluntariado en la UNLaM</b></p>  <p>● Sí              ● Dependiendo de cómo funcione              ● Sí, pero delimitado para alumnos de carreras sociales              ● No</p>	
<p><b>Responsabilidad Social Universitaria</b></p>  <p>● No, jamás oí al respecto              ● Sí, en alguna oportunidad              ● Sí, a través de amigos de otras universidades</p>	<p>Asimismo se advierte cierto desconocimiento por parte de los alumnos de la universidad en cuanto a los términos relacionados con la responsabilidad social universitaria.</p>

Debemos recordar que si bien de las declaraciones hechas en una encuesta a la concreción de hechos hay mucho camino por recorrer, las encuestas son anónimas incitando a sinceridad de las respuestas.

## Discusión

El hecho de llevar a cabo un proyecto de esta naturaleza nos lleva a plantear ciertos puntos que no quedan resueltos o que no pueden ser respondidos a través del presente trabajo. En este sentido encontramos, en primer lugar las incógnitas que resultan de la factibilidad de financiamiento del proyecto; y en esto hay que tener en

cuenta la necesidad vital de respaldo económico por parte de la institución pudiendo encontrar sponsors en otros ámbitos. Cabe destacar que sin un sistema adecuado que solvente y fondee el proyecto sería extremadamente complicado poder llevar a cabo el voluntariado.

Por otro lado, otro aspecto de discusión es el que se vincula a la misma comunidad universitaria. Si bien, los resultados de la muestra demostraron que existe una alta posibilidad de poder desarrollar actividades de voluntariado en la UNLaM muchas veces la realidad y la cotidianidad se sobreponen al deseo o voluntad de los voluntarios pudiendo poner en riesgo la factibilidad del proyecto. Siguiendo con esto, encontramos de suma relevancia el aporte que pudiere llevar a cabo la universidad desde el cuerpo docente no solo como unidad capacitadora sino también como articuladora de diversas actividades.

## **Conclusiones**

Tendientes a realizar una conclusión final de este trabajo podemos decir que sería en realidad un reflejo de la conclusión final de la realización del curso de estos pasados meses. De por sí la participación y convivencia con las experiencias vividas en este entorno, las opiniones, los pensamientos y los sentimientos encontrados a los que fuimos expuestos son los que impulsaron a gestar en nosotras la idea aquí planteada. Se trata, tal vez buscando lograr algo mejor, de impulsar la colaboración y despertar en cada uno de nosotros el interés de involucrarse con el otro. Con esto no afirmamos definitivamente que vaya a operar en todos un cambio casi mágico, de un momento para el otro.

Concretamente durante el desarrollo de este trabajo vimos como podrían plasmarse nuestras ideas en primer lugar con la ayuda del departamento de ingeniería, con su esencial aporte en la parte de diseño; vimos como nuestra inicial presunción acerca del interés del alumnado por participar se tornó un tanto más concreta cuando analizamos las respuestas obtenidas. Por ejemplo, el 84% de los encuestados contestaron afirmativamente ante la pregunta de la factibilidad de su participación en tareas de voluntariado a través del sistema aquí planteado.

Por otro lado, resulta de vital importancia tener presente que tanto este proyecto de voluntariado como el resto no surtirán resultados efectivos en tanto y en cuanto no se promueva desde el seno de la institución universitaria una campaña masiva que tienda

PREMIO AMARTYA SEN 2010 "100 Jóvenes por la Ética para el Desarrollo"

a divulgar aquellos conceptos básicos sobre los cuales se basan gran parte de las ideas que surgieron en el curso como así también se sustenta la responsabilidad social universitaria, la equidad y la solidaridad. Los resultados obtenidos acerca del desconocimiento sobre un concepto como es la responsabilidad social universitaria denotan la necesidad de aunar esfuerzos dentro de la institución a fin de que el cuerpo docente, alumnado y directivos contribuyan al fortalecimiento de un capital social basado en los ideales que Amartya Sen y Bernardo Kliksberg pregonan y defienden en sus notas, exposiciones y libros.

Con la culminación de este trabajo podemos decir que vemos una factible posibilidad de cumplir con los fines propuestos en la introducción: formar una gran red social y con ésta incrementar su capital social.

## Bibliografía

- Bernardo Kliksberg; Amartya Sen. "Primero la Gente". Temas Grupo Editorial SRL. Séptima Edición. Barcelona, España. 2007
- Albert Ibáñez; Pau Vidal. "El trabajo del voluntariado repercute a nivel global". Tercer sector. Barcelona, España. 2008.
- Objetivos del Milenio, Organizaciones Unidas [ Consulta: 31 Julio 2010]  
<http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>
- Uni2-0. [Consulta: 31 julio 2010]. <http://www.uni2-0.org/>
- Idealist. [Consulta: 19 junio 2010]. <http://www.idealist.org/es/>
- Care2. [Consulta: 19 junio 2010]. <http://www.care2.com/>
- Guía de voluntariado La "Guía del Voluntariado Virtual" es un manual sobre la gestión de voluntarios online publicado por Susan Ellis y Jayne Cravens en el año 2000.
- Servicio de voluntariado en línea. [Consulta: 19 Junio 2010]  
[http://www.onlinevolunteering.org/es/org/resources/what\\_can\\_online\\_volunteers\\_do.html](http://www.onlinevolunteering.org/es/org/resources/what_can_online_volunteers_do.html)
- Fundación Caritas Chile. [Consulta 19 junio 2010]  
<http://www.caritashile.org/portal/index.php>
- PNUD [Consulta: 25 Agosto 2010] <http://www.undp.org.ar/> . PNUD
- Netaid [Consulta: 25 Agosto 2010]  
[http://www.teamstoendpoverty.org/wq\\_pages/es/agir/netaid.php](http://www.teamstoendpoverty.org/wq_pages/es/agir/netaid.php)
- Irish aid [Consulta: 25 Agosto 2010]<http://www.irishaid.gov.ie/>
- Do something [Consulta: 14 Septiembre 2010] <http://www.dosomething.org/>.
- 1800 volunteer [Consulta: 14 Septiembre 2010] <http://www.1-800-volunteer.org/1800Vol/OpenIndexAction.do>.
- Base de datos sobre las organizaciones de la comunidad entregado por el CENOC. [Consulta: 25 Agosto 2010] <http://www.cenoc.gov.ar/>
- Ministerio de Educación. [Consulta: 25 Agosto 2010]  
[http://www.mcy.e.gov.ar/spu/guia\\_tematica/estadisticas\\_y\\_publicaciones/anuario.html](http://www.mcy.e.gov.ar/spu/guia_tematica/estadisticas_y_publicaciones/anuario.html)
- Marcelo Claudio Périssé. <mperrisse@unlam.edu.ar>. Tabla estadística con la cantidad de alumnos de la universidad. 14 Agosto 2010
- Fundación Metropolitana. [consulta: 25 agosto 2010]<http://www.metropolitana.org.ar>