



ESTRUCTURACIÓN DE UN VOLUNTARIADO

AUTORES

MATEO FRANCO CASTAÑO

JOSE DAVID ULLOA ZULUAGA

DIRECTOR DEL PROYECTO

VICTORIA EUGENIA CONCHA ÁVILA

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

MERCADEO INTERNACIONAL Y PUBLICIDAD

SANTIAGO DE CALI

2015

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN	1
2.	PALABRAS CLAVES	1
3.	ABSTRACT & KEY WORDS	1
4.	INTRODUCCIÓN	2
5.	CONDICIONES PREVIAS	3
5.1.	Planteamiento del problema	3
5.2.	Objetivo general	5
5.3.	Objetivos específicos.....	5
5.4.	Justificación de la investigación.....	5
6.	REFERENTE TEÓRICO.....	6
6.1.	Acerca del Voluntariado.....	6
6.1.1.	Acción voluntaria.....	6
6.1.2.	Definición de voluntario.	8
6.1.3.	Voluntariado	9
6.2.	Historia del voluntariado en Colombia	11
6.3.	Presente y futuro del voluntariado en Colombia.....	14
6.4.	TIC	18
6.4.1.	Que son las TIC	18
6.4.2.	Ventajas y desventajas de las TIC	19
6.4.3.	Las TIC en Colombia.....	22
6.5.	Influencia de las TIC en el voluntariado	25
6.5.1.	Las TIC y el voluntariado	26
6.5.2.	La “Brecha Digital” internacional.	27
6.5.3.	Casos	28

7.	METODOLOGÍA.....	31
7.1.	Tipo de investigación.....	31
7.2.	Enfoque Metodológico.....	31
7.3.	Universo.....	32
7.4.	Instrumentos de recolección de información:.....	32
7.4.1.	Información primaria.....	32
7.4.2.	Información secundaria.....	32
8.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	33
9.	CONCLUSIONES.....	34
10.	RECOMENDACIONES.....	35
11.	ANEXOS.....	36
11.1.	Entrevista fundaciones.....	36
11.1.1.	Entrevista FUNDAPEDCO.....	36
11.1.2.	Entrevista HAZLOPISIBLE.....	40
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	43

1. RESUMEN

En este documento se realizará, mediante un análisis teórico, una investigación basada en los sistemas de voluntariado en Colombia y el mundo, respondiendo a un problema principal mediante investigación primaria y secundaria, además de la utilización de herramientas que nos la facilite. Se han identificado dos problemas fundamentales en la actualidad respecto a estas instituciones, estos radican en la falta de capital monetario, que pueda sostener una organización cuyos fines no corresponden al lucro, y a la retención de los voluntarios pertenecientes a las organizaciones que, al ser en su mayoría estudiantes, por razones de tiempo o de orientación profesional tienen que verse obligados a desertar su labor. Consecuente a esto, la cuestión principal del documento a continuación es identificar como estas organizaciones sin ánimo de lucro pueden aprovechar y maximizar las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de obtener recursos económicos, que soporten su institución y labor, y la retención de los voluntarios de estos sistemas. Se ha concluido que si se crea una conciencia social en los jóvenes, y la sociedad colombiana en general, en la que se valore la importancia de las nuevas tecnologías, se permitirá dar un paso adelante en términos de desarrollo y avance, no solo de fundaciones, si no como sociedad. Mediante la eliminación de barreras que impidan la formación en el conocimiento y uso de las tecnologías en las nuevas generaciones (disminución de la brecha digital), se impulsará la participación y uso adecuado de las herramientas disponibles para ellos, quienes se consideran como la fuerza colaboradora en las acciones sociales, y quienes son los más interesados en las tecnologías. Así, las organizaciones sin ánimo de lucro que manejan voluntariados, podrán aprovechar de manera efectiva las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, no solo utilizándolas como herramientas, sino que también con nuevas maneras de realizar una acción social.

2. PALABRAS CLAVES

Voluntariado, Voluntario, TIC, Acción Social.

3. ABSTRACT & KEY WORDS

This document will be developed, through a theoretical analysis, a research based on the volunteering systems in Colombia and the world, responding to the main problem, through a

primary and secondary research, and the utilization of tools which provides us this information. Two main problems have been identified nowadays regarding these institutions, these lie on the lack of funds, which can maintain an organization whose purpose is not obtaining profit, and the retention of volunteers from these systems. It has been concluded that if a social awareness is created, in the youth and the Colombian society, that value the importance of new technologies, it will be allowed to take a step forward in terms of development and progress, not just regarding foundations, but the society itself. Through the elimination of barriers that block the development of knowledge and the use of technologies in the upcoming generations, the participation and proper use of tools will be driven and available for them, who are considered as the collaborator force in the community action, and the ones, which are more interested in technologies. Therefore, the non-profit organizations that manage any voluntary activity, will be able to use in a proper way the advantages that the new communication and information technologies offer, not just using them as tools, but finding new ways to realize social action.

Key words: Volunteering, Volunteer, ICT, Social Action.

4. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de voluntariado en Colombia y en el mundo, han venido cogiendo fuerza en los últimos años, impulsados por la creación y gestión de organización preocupadas por poner su grano de arena, y mejorar el mundo a su manera. Mediante programas promotores de cambio en la sociedad y promoviendo la acción social, estos voluntariados buscan contribuir a su entorno, mejorando las condiciones de vida de un individuo o comunidad. Esto ha generado un cambio en la mente de los colombianos respecto al tema en cuestión, al no considerar esto como un acto caritativo y de realizar en el tiempo libre, lo que ha impulsado en las personas a tomarlo como un aporte a la sociedad e impulsor de la reparación del tejido social. Pero las entidades encargadas de la promoción de estas actividades tienen problemas significativos a la hora de conseguir los recursos necesarios para realizarlas, ya sea el dinero o los voluntarios. Debido a esto, la finalidad de este documento será el de determinar de qué forma los voluntariados en Colombia podrían aprovechar las nuevas tecnologías en pro de adquirir capital para su funcionamiento, mantenimiento y captación de voluntarios.

Para lograrlo, se ha hecho un análisis teórico sobre esta situación a base de información secundaria, teniendo en cuenta la historia y los orígenes del voluntariado en Colombia, la situación actual de estos, las oportunidades y amenazas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y finalmente el impacto de estas en los voluntariado. Además, se realizan dos entrevistas a instituciones en dos países, Colombia y España, que luchan día a día por fortalecer el tejido social y aportar en lo posible a las sociedades más vulnerables. Por un lado está FUNDAPEDCO, una institución caleña que trata personas con discapacidad cognitiva, cuyos recursos son limitados; esta fundación trabaja con el fin de hacer de estas personas, individuos que tengan la capacidad de aportar a la sociedad y desenvolverse por ellos mismos. Por el otro está la fundación Hazlo posible, esta no es precisamente una institución que realice voluntariado, ellos ofrecen por medio de una plataforma digital, la facilidad a muchas organizaciones en España y Colombia, la posibilidad de promover su fundación y facilitar la participación e interacción entre los implicados.

5. CONDICIONES PREVIAS

5.1. Planteamiento del problema

A pesar de las dificultades y problemas que han marcado la historia de Colombia, tales como el narcotráfico, el conflicto armado, la inseguridad, la inestabilidad y la desigualdad económica, se ha generado un cambio de consciencia y mentalidad en la sociedad colombiana. Los colombianos están dispuestos a hacer cambios positivos y actuar en torno a un mismo objetivo a través del apoyo a Causas sociales y a las comunidades en condiciones de desventaja, ya sea económico o social. Las organizaciones sin ánimo de lucro¹, así como el número de voluntarios, cada vez es más elevado y sigue aumentando. La fundación Hazlo posible, que opera en España y Colombia, mediante sus portales, lanzó cifras concernientes a su desempeño en ambos países durante el 2014; estas revelan que difundió 8.936 oportunidades de voluntariado con las cuales se obtuvo una participación de 109.708 voluntarios; también reveló que existen alrededor de

¹ “Las entidades sin ánimo de lucro (ESALES), son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de una o más personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general. Las ESALES no persiguen el reparto de utilidades entre sus miembros.” – Cámara de Comercio de Bogotá.

14.756 ONG que buscan voluntarios y que hay 20.560 nuevos voluntarios dispuestos a colaborar en una causa social. Lo que evidencia que hay cada vez más personas que por su propia satisfacción, están dispuestas a ayudar a los demás.

Por otro lado, las nuevas tecnologías son una realidad, y esta afirmación se ve evidenciada en la importancia que estas toman a la hora de ser aplicadas en distintos campos de acción. Además de servir como un puente para la educación, el progreso o el reconocimiento de una organización, los beneficios que brindan las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) permiten, por medio del acceso a la información, la inserción social y laboral, así como la obtención de capital o patrocinio para aquellas entidades sin ánimo de lucro. Pues aunque su objetivo principal no es beneficiarse económicamente, necesitan de un apoyo monetario para mantener una base.

Pero para aprovechar todas las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, se debe asegurar que las tecnologías de la información y la comunicación no sea para unos pocos, sino para la gran mayoría. En el nuevo modelo social, el de la información, el acceso a esta no es equitativo, por lo cual se genera una brecha digital². Las comunidades que no tienen acceso a las TIC, además de que no van a aprovechar las ventajas que ofrecen, tampoco van a estar conectados a los procesos que se basan en ellas. Motivo por el cual es importante que las entidades sin ánimo de lucro no se vean afectadas por esta brecha digital, y al contrario, aprovechen todos los recursos y facilidades que las nuevas tecnologías ofrecen; tales como: la obtención de dinero y voluntarios, la comunicación interna y externa, entre otros.

Según la fundación Hazloposible, el área de Diseño y Comunicación fue la segunda área, después de administración y finanzas, con más demanda de voluntarios. El área de Administración y Finanzas y la de Diseño y Comunicación tuvieron una demanda de voluntarios de 21% y 18% respectivamente. Hay que tener en cuenta que en las tareas más comunes del área de Diseño y Comunicación son diseñar páginas web, gestionar redes sociales y diseñar piezas gráficas. Hecho que evidencia la importancia que tiene el manejo de las TIC para los voluntariados.

² El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) define brecha digital como lo que “hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, y también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica” (MINTIC, 2014)

El tercer sector³ debe reorganizar sus estructuras, su forma de trabajar y las relaciones con los voluntarios para incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en su día a día. Es decir, debe desarrollar toda una gestión del conocimiento que le permita el resultado de su actividad.

A partir de lo planteado anteriormente, se formula la siguiente pregunta: ¿De qué forma podrían los voluntariados en Colombia aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en pro de adquirir capital para su funcionamiento, mantenimiento y captación de voluntarios?

5.2. Objetivo general

Determinar de qué forma los voluntariados en Colombia podrían aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en pro de adquirir capital para su funcionamiento, mantenimiento y captación de voluntarios.

5.3. Objetivos específicos

- Definir los conceptos claves relacionados con el voluntariado.
- Indagar y analizar el progreso de las TIC en Colombia.
- Basados en investigaciones secundarias, determinar las principales causas que motivan a la vinculación del voluntariado en Colombia así como las causas de abandono.
- Determinar la forma cómo los voluntariados nacionales e internacionales logran mantener su base financiera para poder operar y brindar su servicio.
- Investigar programas de voluntariado que se apoyen en tecnología que facilite su funcionamiento.
- Determinar de qué manera los voluntariados pueden aprovechar las TIC.

5.4. Justificación de la investigación.

Esta investigación se hizo con el fin de adquirir una experiencia Investigativa fundamentada en los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de formación profesional que se ha tenido a lo largo de los semestres en la Universidad Icesi.

³ Sector económico conformado fundamentalmente por entidades sin ánimo de lucro.

La importancia de investigar este campo de los voluntariados, radica en la creación de una Colombia integradora e incluyente, teniendo como objetivo principal el desarrollo, la integración y la implicación de las comunidades vulnerables o afectadas en aspectos económicos, fisiológicos o de alguna índole que pueda ser causa de un efecto negativo en el tejido social, impulsando la acción social, con el propósito de generar un cambio en la sociedad. Comúnmente se promueve la participación de la juventud, creando un sentido de responsabilidad y compromiso, un servicio a la comunidad sin esperar recompensas de cualquier tipo. Es por esto de suma importancia encontrar una manera por la cual estos sistemas de voluntariados se vean beneficiados y puedan potenciar su utilidad a aquellos que la necesitan.

6. REFERENTE TEÓRICO

6.1. Acerca del Voluntariado.

A lo largo de la historia, se han dado muchas definiciones de voluntariado sin llegar a una definición unánime. Motivo por el cual es importante llegar a acotar de mejor manera la definición de voluntariado a la que se va hacer referencia a lo largo de este trabajo. Con el fin de cumplir con el objetivo se debe distinguir correctamente los conceptos de voluntario, acción social y acción voluntaria. En esta sección se tratarán algunos términos que ayudarán a entender claramente que es un voluntariado, llegando así, a una definición de voluntariado válida y conveniente para los objetivos de la investigación.

6.1.1. Acción voluntaria

Para comprender que es la acción voluntaria, es importante saber que principios la rigen y cuál es el fin de esta. Motivo por el cual se va al artículo 5 de la ley 720 del 2001⁴, la cual define los 6 principios más relevantes de la acción voluntaria para Colombia, los cuales son:

- La **libertad**, como principio de acción tanto de los voluntarios como de los destinatarios, quienes actuarán con espíritu de unidad y cooperación.
- La **participación**, como principio democrático de intervención directa y activa de los ciudadanos en las responsabilidades comunes, que promueven el desarrollo de un tejido

⁴ Ley por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

asociativo que articule la comunidad a partir del reconocimiento de la autonomía y del pluralismo.

- La **solidaridad**, como principio del bien común, que inspira acciones en favor de personas y grupos, atendiendo el interés general y no exclusivamente el de los miembros de la propia organización.
- El **compromiso social**, que orienta una acción estable y rigurosa, buscando la eficacia de sus actuaciones como contribución a los fines de interés social.
- La **autonomía** respecto a los poderes públicos y económicos que amparará la capacidad crítica e innovadora de la Acción Voluntaria.
- El **respeto** a las convicciones y creencias de las personas, luchando contra las distintas formas de exclusión.

Estos principios buscan respaldar y fortalecer el fin mismo de la acción social, el cual es contribuir al desarrollo integral de las personas en las comunidades y promover, a través del trabajo desinteresado, una conciencia ciudadana generosa para fortalecer el tejido social. Esto va en línea con la definición que Luciano Tavazza da sobre la acción social:

“Acción de un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades de su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales” (Tavazza, 1995).

Basado en los principios propuestos por la ley 710, el propósito de la acción social y la definición de Luciano, se logra llegar a exponer que la acción social es, para este escrito, **el acto libre y desinteresado de una persona de la comunidad, que ofrece su tiempo y disposición, para contribuir con los fines sociales de esta.**

6.1.2. Definición de voluntario.

La RAE (Real Academia Española) define voluntario como:

Voluntario, ria.

(Del lat. voluntariŭs).

1. adj. Dicho de un acto: Que nace de la voluntad, y no por fuerza o necesidad extrañas a aquella.
2. adj. Que se hace por espontánea voluntad y no por obligación o deber.
3. adj. Que obra por capricho.
4. m. y f. Persona que, entre varias obligadas por turno o designación a ejecutar algún trabajo o servicio, se presta a hacerlo por propia voluntad, sin esperar a que le toque su vez.
5. m. soldado voluntario.

Como se puede observar, el voluntario es definido por la RAE como aquella persona que realiza una acción sin algún interés personal, sin ser una obligación o deber. Este es un concepto muy académico, que se limita solo a una acción o un acto voluntario. Por otro lado, El artículo 3 de la ley 720 del 2001, define que voluntario “es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas”. Esto deja claro que el voluntario colombiano no tiene relación de carácter laboral con las organizaciones que trabaja y su propósito se basa en la construcción del bien común.

Otra definición relevante es la de Luciano Tavazza (1995), la cual dice:

“La persona voluntaria es aquella que además de sus propias obligaciones personales, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades, no en favor sí mismo ni de los asociados sino a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan.”

Luciano, a diferencia de la RAE y la Ley 720 del 2001, agrega otros adjetivos a un voluntario, tales como, que estas actividades realizadas las hace continuamente, sin interés personal, de manera responsable y dedicando parte de su tiempo personal.

Por otro lado, Según la Cruz Roja Colombiana, en su reglamento nacional de voluntariados (2011), los voluntarios son:

“Personas naturales que voluntariamente cooperan para el cumplimiento de la misión humanitaria a través del desempeño de las actividades de la Institución en forma disciplinada, leal, solidaria y desinteresada y que están registradas como tales en cada seccional. Para ser considerados como voluntarios/as deberán prestar dichos servicios de forma continuada, según los reglamentos de la respectiva agrupación y Junta Directiva. Esta cooperación comprende el trabajo voluntario propio de las agrupaciones Juventud, Socorrismo y Damas Grises y la participación en las posiciones directivas”.

La Cruz Roja Colombiana da una definición en la cual busca aclarar cuáles son sus voluntarios y los requisitos mínimos que debe cumplir una persona para hacerse llamar voluntario de su organización. Pero al igual que Tavazza, la Cruz Roja Colombiana, en su definición, le da adjetivos al voluntario tales como la realización de actividades de manera continua, desinteresada y responsable.

Todo lo anterior, permite llegar a una definición de voluntario válida para este trabajo, en la cual se refiere a voluntario como **aquella persona que continuamente, por su propia voluntad y libremente, realiza acciones en pro del bien común, de manera desinteresada y responsable.** Con esta definición se busca abarcar todas las postulaciones vistas anteriormente, uniendo todos los aspectos que tienen en común. También es importante resaltar que la definición de voluntario tiene mucha similitud con la de acción voluntaria, hecho que se ve explicado con que un voluntario es una persona que realiza acciones voluntarias.

6.1.3. Voluntariado

Teniendo claro que es un voluntario y una acción voluntaria, es más fácil llegar a una definición más delimitada de lo que es un voluntariado, pues esta definición es relativamente nueva y no hay un consenso claro de lo que es. Por un lado, hay que tener claro que un voluntariado no es cualquier participación asociativa. Es una forma de participación asociativa y tiene unas características que la diferencian del resto.

Según la RAE, voluntariado es:

1. m. Alistamiento voluntario para el servicio militar.
2. m. Conjunto de los soldados voluntarios.
3. m. Conjunto de las personas que se ofrecen voluntarias para realizar algo.

Se puede notar que, para la RAE, la palabra voluntariado está más relacionada con la prestación del servicio militar por voluntad propia, o personas que se reúnen realizar cualquier actividad, sin especificar qué tipo de actividades realizan. Debido a esto, se va a la definición que da la Ley 720 del 2001, en la cual dice que voluntariado “es el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario”. Al ver esta definición hay que aclarar que se refiere al colectivo, o sea, a la sumatoria de varios voluntarios.

Por otro lado, otra Chacón y Vecina, en el libro Gestión del Voluntariado, hacen un aporte diciendo que:

“el prototipo de voluntariado se identifica con una persona que elige libremente prestar algún tipo de ayuda o servicio a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna por ello y que trabaja en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro (o en una Administración)”. (Chacón, F y Vecina, M, 2002).

Al ver esto último, se puede evidenciar que para Cachón y Vecina, a diferencia de la RAE y la Ley 720 del 2001, los voluntariados no solo son un conjunto de voluntarios, sino que deben pertenecer a una organización formal, que además es sin ánimo de lucro. De esta forma se evidencia como se le agregan otras características más a las definiciones vistas anteriormente, hecho que permite acercarse más a la definición de voluntariado válida para este trabajo.

Después de analizar diferentes puntos de vista de lo que es el voluntariado, y teniendo en cuenta lo que se ha definido como voluntario y acción voluntaria en este trabajo, se llega a definir voluntariado como **un conjunto de personas naturales o jurídicas, que libre y desinteresadamente, mediante una organización sin ánimo de lucro formal, realizan acciones al servicio de la comunidad o el medio ambiente, buscando el mejoramiento de esta.** Cabe aclarar que al decir que es de manera libre y desinteresada, se quiere expresar que a los voluntarios, las organizaciones con las que trabajan, no les dan remuneración por el trabajo realizado. En esta definición se busca recopilar varias definiciones vistas, llegando así, a una conveniente para el objetivo de esta investigación.

6.2. Historia del voluntariado en Colombia

A pesar del fuerte impulso y acogida que ha tenido la ayuda voluntaria en Colombia a grupos o comunidades con ciertas desventajas de distinta índole y el hecho que la formación autónoma de este tipo de organizaciones es relativamente nueva; El concepto de voluntariado no lo es y su historia y raíces se remontan a las culturas indígenas y a los tiempos de conquista y colonia en nuestro país. Debido a esto, en esta sección se hablará sobre la historia del voluntariado en Colombia, como nació, y cuál ha sido su progreso a lo largo de la historia colombiana.

Las manifestaciones de apoyo a los más débiles nacieron principalmente por cuestiones religiosas, y eran los “encomenderos”⁵, aquellos que por orden de la corona española, estaban encargados de administrar, repartir y explotar territorios conquistados, procurando cuidar y brindarle a los indígenas, habitantes de su territorio, una vida digna, así como promover su religión por medio de su orientación. A pesar que esta actividad o administración de territorios estuviera supervisada y regulada por la Corona española, es considerada como actos de voluntariado, partiendo del hecho que eran actividades sin ánimo de lucro y no representaba costos para los beneficiarios.

A raíz de estos profundos cambios que experimentaron las sociedades indígenas y las españolas, asentadas ya en nuestro territorio, se generó un desorden demográfico reflejado hacia el siglo XVIII y problemas sociales. Las comunidades indígenas sufrieron un empobrecimiento como consecuencia de la imposición de impuestos por parte de la corona española, la explotación laboral y la inequitativa distribución de las tierras; A pesar de la persistente ayuda que recibían los indígenas por parte de los encomenderos, el sostenimiento de una vida digna era difícil de llevar.

“La asistencia social compensó en parte, los efectos traumáticos de la ocupación castellana, ya que al ser uno de los componentes de las tradiciones occidentales que interpreta la pobreza y los problemas sociales, sus efectos e implicaciones, definía y regulaba la acción para prevenirlos, remediarlos o erradicarlos, se desplazó hacia Hispanoamérica durante el proceso de colonización

⁵ Al que por Merced Real tenía indígenas encomendados en cualquiera de las colonias españolas de América y Filipinas. El encomendero era la cabeza de parte de una institución colonial llamada encomienda.

como el 38avo Impacto del Voluntariado en Colombia parte de lo que se denominó proyecto civilizador que se afirmaría en la fundación de ciudades” (Ramírez, 2006)

En este entorno en el que se encontraba la sociedad en aquel entonces, se crearon nuevas instituciones en el nuevo mundo, llamados los hospicios, fundados en 1777. Fueron los encargados de reemplazar el concepto de la caridad por el de la filantropía, el cual se refiere “Amor al género humano”. Estos centros de ayuda fueron aprobados por el Nuevo Virrey Manuel Antonio Flórez, con el apoyo del arzobispado y tenían como objetivo: “Procurar con el Mayor celo recoger y abrigar a todos los mendigos y desamparados de cualesquiera edad, clase y condición que sean.” (Ramírez, 2000). Con los hospicios se creó un nuevo discurso en la lucha contra la pobreza, ya que además de brindar ayuda a los necesitados se les capacitaba para que supieran trabajar y mejorar sus condiciones de vida y se valieran por sí mismos.

En 1831, año de la fundación de La Nueva Granada, el tema de la pobreza era una cuestión discutida y manejada por fuentes científicas, políticas y eclesiásticas en Europa. Partiendo de una sociedad diseñada en un marco religioso, la asistencia a los pobres se veía como un principio y un deber de un buen cristiano en cada individuo o comunidad de aquella época, considerando que esta asistencia social era un puente entre el hombre y Dios. Fue de esta forma como las órdenes religiosas fueron las primeras instituciones en brindarle atención a los que la necesitaban, centrándose primero en la asistencia a las comunidades aborígenes en aquel entonces, y con el tiempo, estructurando de una manera más formal esta ayuda. Se crearon hospitales especiales para asistir a los pobres, atendiendo principalmente a indígenas contagiados por las epidemias que se traían los europeos, niños y mujeres; Aparte de estas epidemias existentes en este siglo, nació un nuevo problema en la sociedad de aquel entonces, los niños abandonados y las prostitutas, las cuales se les consideraba transgresoras de la moral pública. Todos estos problemas atendidos tenían control desde el punto de vista de los valores católicos.

En el transcurso de este periodo sobresalieron figuras como la del sacerdote Pedro Claver, destacado por liderar la causa de la población de los esclavos negros traídas desde África, población incluso más explotada y sometida laboralmente que los indígenas. Al liderar esta causa, Pedro Claver denunció públicamente ante la Corona Española, el mal trato a los esclavos negros, y se propuso mejorar las malas condiciones de vida de ellos; A su vez, Claver se caracterizó por atender a personas que se encontraban en centros hospitalarios y cárceles. Con el

tiempo se fue volviendo cada vez más fuerte el tema de la ayuda a los menos favorecidos, con la creación de instituciones con base europea como la Sociedad de San Vicente de Paul, la cual fue una de las primeras instituciones formalizadas con el fin de recoger limosnas para que fueran repartidas entre familias más o menos necesitadas, se consolidó un modelo y un sistema principalmente comandado por líderes religiosos el cual buscaba un mundo más equitativo, luchando contra las injusticias.

A partir de la constitución de 1886, y a pesar que son dos poderes que históricamente se han visto enfrentados, la Iglesia Católica y el Estado, se unieron manteniendo fuertes vínculos para enfrentar la atención a las numerosas necesidades sociales, de esta forma el Estado se unió a esta causa, y brindó asistencia social a la Iglesia Católica. Años después el concepto de voluntariado se vuelve más formal con el nacimiento de la Cruz Roja Colombiana (todavía vigente) en 1915, la cual se considera una de las pioneras del voluntariado como concepto en el país.

Fue después de la II Guerra Mundial, que el voluntariado nació como movimiento organizado y apoyado internacionalmente. Este sistema fue promovido por las Naciones Unidas por medio de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), organismo el cual creó la Primera Conferencia Internacional del Servicio Voluntario, impulsando así el nacimiento del Servicio Voluntario Internacional, que reúne los esfuerzos por la Paz, la lucha por el desarrollo, la justicia social y la protección del medio ambiente.

Con esta profunda transformación en los sistemas de voluntariado y en el contexto social mundial, Colombia logró una sociedad más equitativa, principalmente en aspectos como la raza y el género, las mujeres lograron superar los límites de los deberes del hogar para poder accionar en la creación de instituciones de servicio e ingresar al mundo universitario y laboral.

En el año de 1975 nació la Coordinación Colombiana de Trabajo Voluntario, CCTV, teniendo como base de su creación la necesidad de crear una entidad de orden nacional que cumpliera la misión de asesorar, coordinar y promover los esfuerzos que hacían los voluntarios mediante programas de formación, información y coordinación, que tuvieran la oportunidad de que fueran representadas ante el estado y otros sectores de la sociedad. Hoy en día esta entidad sigue vigente con el nombre de Corporación Colombiana de Voluntariado o CCV.

En la última década del siglo XX el panorama de los sistemas de voluntariado en Colombia tuvo una transformación definitiva, por medio de la reforma constitucional se logró la descentralización administrativa del país, planteando una democracia más participativa, en la que se ofreció a los ciudadanos la oportunidad de ser ellos mismos actores principales en la construcción del tejido social, reconociéndoles la importancia a los ciudadanos en el país para lograr llevar a cabo impactos sociales definitivos.

Actualmente el voluntariado en Colombia presenta gran cantidad de grupos voluntarios trabajando en conjunto para diversas necesidades sociales en el país, intentando mediante un modelo sin ánimo de lucro, ser protagonistas en la creación de una sociedad promotora del bienestar común. La misión común de las instituciones sin ánimo de lucro hoy en día es crear conciencia en los ciudadanos de participar y asumir responsabilidad social frente a las injusticias y dándole la espalda a la indiferencia. Esta cultura de voluntariado se intenta fortalecer mediante una solidaridad entre los individuos y comunidades, promoviendo los deberes ciudadanos y la construcción de un país más equitativo.

6.3.Presente y futuro del voluntariado en Colombia

El voluntariado en Colombia y en todo el mundo ha venido tomando fuerza en grandes proporciones debido a la creación de organizaciones y programas que promuevan la acción social. La tecnología se ha convertido en una herramienta clave para la consolidación de los programas de voluntariado y su implementación ayuda a incrementar la participación en las distintas comunidades con sus correspondientes fines. La creación formal y mundial de los programas de los voluntariados, con las regulaciones conocidas hoy día, se remontan al año de 1970, donde la Asamblea General de la ONU (Organización de las Naciones Unidas), creó el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas o VNU. Este programa de voluntarios se convirtió oficialmente en el organismo de la ONU encargado de fomentar la acción voluntaria, con la ayuda indispensable de sus voluntarios calificados, esta AV (Acción Voluntaria) obtuvo una participación mundial, expandiéndose en la totalidad de los continentes, contando con 140 países asociados al programa.⁶

⁶ En Colombia el programa se implementó en 1993.

En la sección 6.2, sobre la Historia del Voluntariado en Colombia, se hizo énfasis en las primeras formas de voluntariado en nuestro país, su presencia desde la época colonial, y cómo la filosofía de la solidaridad y cooperación ha estado desde sus inicios anclada a la historia del país. Sin embargo, el desarrollo de esta actividad fue concretado apenas en el 2001, el cual fue proclamado el año internacional de los voluntarios por medio de la ley 720 con el objetivo de reconocer, promover y regular la Acción Voluntaria de los ciudadanos colombianos. A partir de este decreto, el voluntariado en Colombia tuvo un enriquecimiento importante, generando un cambio en la mentalidad de los ciudadanos al no tomar este como un simple acto caritativo y ocioso, impulsado por individuos particulares, sino que se pudiera entender como una actividad de la ciudadanía o comunidades en general. Estas, trabajan para construir y reparar tejido social, con el fin de consolidar una sociedad civil fuerte y unida, manteniendo un fuerte sentido de solidaridad con el prójimo y sensible a la realidad del país.

De la misma forma, la ley 720 de 2001 propuso, por medio del Sistema Nacional de Voluntariado “promover y fortalecer la acción voluntaria a través de alianzas estratégicas y el trabajo en red de las Organizaciones de Voluntariado, las Entidades con Acción Voluntaria y los Voluntariados Informales con la sociedad civil y el Estado”, de esta forma se intenta plantear “...superar la acción voluntaria fragmentada y desordenada, desbordar el aislamiento y entrar en el terreno de una participación ciudadana consciente y responsable, que contribuya, a partir de los principios de la generosidad y la solidaridad, a la construcción de un mejor país para los colombianos” (Sandoval, 2010)

La acción voluntaria en nuestro país ha evidenciado claros y grandes avances en los últimos años, fortaleciendo sus bases y unificándose cada vez más, obteniendo apoyos de distintos sectores, incluyendo el apoyo brindado por el gobierno. El interés por la estructuración y consolidación por un sistema de voluntariado, ha sensibilizado a la sociedad de una manera en la que el colectivo social se interesa mediante iniciativa propia por participar y entender las causas y resultados que respaldan la acción voluntaria. Es de común conocimiento que las principales causas del surgimiento de cualquier forma de voluntariado han sido, por su efecto en la sociedad a lo largo de la historia, el hambre y la pobreza, sin embargo, en la actualidad, la acción voluntaria suele encargarse (aparte de los nombrados anteriormente) también de otros aspectos

que afectan a la comunidad global, los cuales se consideran de importancia general tales como la sostenibilidad del medio ambiente y la igualdad de géneros.

Por otro lado, es pertinente considerar un factor determinante en el crecimiento de la Acción Voluntaria, y este es la participación de las generaciones jóvenes y el despertar en estas un sentido de pertenencia respecto a las problemáticas sociales que afectan a las sociedades generando un efecto negativo en el tejido social. Esta destacada e importante actividad por parte de las comunidades jóvenes fomenta la solidaridad y el compromiso por luchar por un país más justo y menos desigual. Además son estos individuos los que en un futuro se convertirán en líderes sociales, no necesariamente perteneciendo a organizaciones relacionadas con el voluntariado, pero promoviendo desde cualquier contexto valores positivos que hagan de esta sociedad, una mejor.

En el año 2000, 189 Estados miembros pertenecientes a las Naciones Unidas se unieron aprobando la llamada Declaración del Milenio en la cual se propusieron objetivos de desarrollo internacional, los cuales denominaron Objetivos de Desarrollo del Milenio. Lo acordado por la Organización de las Naciones Unidas, en Resolución 55/2, aprobada por la Asamblea General el 13 de septiembre del 2000 fue:

“- Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de habitantes del planeta cuyos ingresos sean inferiores a un dólar por día y el de las personas que padezcan hambre; igualmente, para esa misma fecha, reducir a la mitad el porcentaje de personas que carezcan de acceso a agua potable o que no puedan costearlo.

- Velar por que, para ese mismo año, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria y por qué tanto las niñas como los niños tengan igual acceso a todos los niveles de la enseñanza.

- Haber reducido, para ese mismo año, la mortalidad materna en tres cuartas partes y la mortalidad de los niños menores de 5 años en dos terceras partes respecto de sus tasas actuales.

- Para entonces, haber detenido y comenzado a reducir la propagación del VIH/ Sida, el flagelo del paludismo y otras enfermedades graves que afligen a la humanidad.

- *Prestar especial asistencia a los niños huérfanos por causa del VIH/Sida.*
- *Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer como medios eficaces de combatir la pobreza, el hambre y las enfermedades y de estimular un desarrollo verdaderamente sostenible.*
- *Establecer sólidas formas de colaboración con el sector privado y con las organizaciones de la sociedad civil en pro del desarrollo y de la erradicación de la pobreza.*
- *Protección de nuestro entorno común”*

Tal como dice el apartado anterior, estos objetivos propuestos en el año 2000, estaban pronosticados para el año 2015, sin embargo este pronóstico no se considera tanto como una delimitación, este es un plazo con el cual se pueden hacer mediciones cuantitativas y cualitativas de los resultados, marcando y estableciendo una guía la cual se debe recorrer para cumplir con lo planteado.

En un futuro, se tienen bastantes esperanzas acerca del acelerado progreso que se puede lograr por medio de dos factores determinantes: La comunidad joven y la tecnología. A pesar de que la participación en la Acción Voluntaria de las nuevas generaciones está en un proceso de adaptación y crecimiento, son estas las que poseen más facilidad en el manejo y acceso a la tecnología, ya que su crecimiento se vio enmarcado en la constitución de una sociedad de la información, la cual facilita la creación, distribución y manipulación de la información y facilidades tecnológicas disponibles, con el fin de impactar en las actividades sociales, culturales y económicas. Se espera que por medio de los mecanismos tecnológicos y las facilidades que estos ofrecen, los sistemas de voluntariados se puedan mostrar ante el mundo, promoviendo sus metas e intenciones en el contexto social, así como la difusión de sus objetivos y la captación de recursos de una manera más sencilla y amplia. Es por esto que en un entorno como el colombiano, donde se comprenden las TIC, se deba hacer un énfasis en brindarle educación propia a los jóvenes, y dotarlos de las herramientas que necesiten para que de esta forma, puedan ejercer un voluntariado efectivo, y expandan su visión para que tengan la capacidad y habilidad de generar un verdadero impacto en la sociedad.

6.4.TIC

A lo largo de este trabajo se ha hecho un enfoque en el tercer sector de la economía, el de las entidades sin ánimo de lucro, y más específicamente, en el voluntariado. Pero para poder llegar al objetivo final de la investigación, el de la influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, en el voluntariado, es necesario entender que son, sus ventajas y desventajas, como ha sido su evolución en Colombia y el impacto que ha tenido en el país. Debido a esto, durante esta sección se definirá que son las TIC y se mostrará cómo están en Colombia actualmente. También se identificará que ventajas tienen y que riesgos se podrían correr con estas. De esta manera, se logrará contextualizar sobre el tema de las tecnologías de la información en Colombia, para así, finalmente poder seguir con la evaluación de la influencia de estas en el voluntariado, que se hará en la siguiente sección.

6.4.1. Que son las TIC

Es inevitable reconocer que nos encontramos en la sociedad de la información y el conocimiento, donde lo que más se valora es el conocimiento de las personas y las habilidades y competencias para hacer uso de estos. La información es cada vez más fácil de encontrar, por lo cual lo más importante es saber cómo utilizarla. Las tecnologías de la información y comunicación cumplen un papel muy importante en la sociedad de la información, pues son las que han permitido que la información esté en todo momento y en todo lugar, facilitando así el desarrollo de la sociedad de la información el conocimiento. El uso de las TIC ha generado un cambio estructural en lo productivo y en lo social en las comunidades modernas, pues su uso ha implicado una revolución que ha transformado la forma como se produce, divulga y utiliza la información en la sociedad. Debido a esto, es importante conocer las TIC, reconocer los pros y los contras y hacer un buen uso de estas.

Para poder hablar sobre las tecnologías de la información y comunicación en Colombia, primero hay que tener claro que son las TIC. La ley 1341 de 2009⁷, en el artículo 6, define las TIC como “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y

⁷ Ley por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes”. De manera más sencilla, esta definición se puede interpretar como que las TIC son un conjunto de tecnologías que han sido desarrolladas para la gestión de la información y el envío de esta a otro lugar. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados.

Es relevante aclarar, que el conjunto de tecnologías de las que se habla es muy amplio. Este incluye todas las tecnologías que sirven para enviar y recibir información de diferentes lugares, también almacenarla y recuperarla después, o procesar información con el fin de calcular unos resultados y finalmente elaborar informes.

Las TIC nacen de la unión de dos grandes conjuntos, el de las Tecnologías de la Comunicación (TC) y las Tecnologías de la Información (TI). Las primeras, constituidas por los medios de comunicación que conocemos desde hace años, tales como la radio, la televisión, la telefonía tradicional (teléfono fijo), etc. Las segundas, con la característica de la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos, como es el caso de los computadores, la internet, la telemática, etc. Por otro lado, hay que tener en cuenta que las TIC son cambiantes, pues estas siguen el ritmo de los avances científicos. Además generan un fuerte impacto en las estructuras económicas, sociales y culturales, pero principalmente, en el diario vivir de las personas. Estas no solo cambian la forma de comunicarse de las personas, también en la forma de percibir la realidad y de pensar.

6.4.2. Ventas y desventajas de las TIC

Al tener claro que son las TIC y cuál es el impacto que estas tienen en la vida de las personas, en esta sección se ilustrarán algunas de las ventajas que estas ofrecen. A su vez, se mostrarán algunos de los contras que se pueden llegar a tener con estas tecnologías.

Las costumbres sociales y la forma de interactuar de los individuos en las diferentes comunidades han cambiado con el uso de las TIC. Estas han concebido grandes oportunidades para algunos grupos de la población que estaban excluidos, lo que ha aumentado la movilidad dentro de la sociedad. En el ámbito educativo, cambiaron la forma de aprender, además del rol

que cumplen los alumnos y los maestros. Por medio de estas ha quedado claro que el periodo de aprendizaje deba darse a lo largo de toda la vida.

Desde el punto de vista organizacional, que es el de interés para esta investigación, estas tecnologías han transformando la manera de operar de muchas entidades, pues gracias a ellas hay muchas formas de optimizar los recursos para hacerlas más productivas; Han llevado a una nueva configuración de los procesos al aumentar la movilidad y la rapidez con que se llevan a cabo. Por otro lado han contribuido a disminuir costos de transacción, pues los procedimientos son menos pesados, interconectados y menos centralizados. Simultáneamente, han permitido la introducción de muchas organizaciones en la economía global, que al ser bien aprovechada, permite hacer mayores economías de escala. De esta manera, durante los últimos años se ha ocasionado un crecimiento acelerado en algunas empresas y sectores económicos.

Al hacer uso de las TIC también hay que tener en cuenta algunas desventajas que pueden causar, tales como la falta de privacidad y los posibles filtros de información que se le pueden hacer a las organizaciones. Motivo por el cual hay que saberlas usar de tal manera que se le saque provecho a las grandes ventajas que ofrecen, y a la vez, controlar los riesgos que puedan venir con ellas.

Las principales ventajas que pueden generar las TIC son:

- **Proporcionar grandes beneficios y adelanto en el área de Salud y Educación.** En la salud, por medio de la tele-medicina, ha logrado disminuir barreras de comunicación e información entre las entidades de salud y los médicos. Por el lado de la educación, ha sido un gran generador de información que ha cambiado la forma de enseñar. Lo importante es enseñar a las nuevas generaciones a hacer un uso apropiado de estas por medio de nuevas competencias, y a que aprovechen toda la información que hay para generar conocimiento.
- **Apoya a las PYME para presentar y vender sus productos.** El internet es una herramienta que proporciona gran facilidad de expansión de la información, lo cual permite a las organizaciones difundir sus productos o servicios, y así mismo, llegar a más consumidores con un bajo costo. En la actualidad hay muchos negocios que se dedican a vender los productos de manera online.

- **Permite aprendizaje interactivo y educación a distancia.** Por medio del internet, se pueden hacer diferentes actividades interactivas sin necesidad de que el alumno esté en el aula de clase, permitiendo así dar recibir clases a distancia.
- **Ofrece nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo.** Como en la educación, en el ámbito laboral también se pueden aprovechar para desarrollar tareas desde diferentes lugares, permitiendo trabajar en equipo sin estar en el mismo sitio. Además de la facilidad de comunicación que puede ofrecer para todo tipo de organización.
- **Acceso a información que permitan mejorar la vida de las personas.** La información es fácil de buscar y obtener. Lo que permite a las personas mantenerse informadas, no solo de temas específicos de interés particular, sino de lo que pasa en el mundo por medio de los canales informativos tales como revistas digitales, páginas de noticias, etc.
- **Facilidades.** En el ámbito empresarial, ofrece muchas facilidades a la hora de tener que obtener información, pues estas tecnologías ofrecen muchos canales por los cuales las compañías pueden captar información primaria y secundaria para investigaciones, aprendizaje, etc. Por otro lado, ofrece una gran variedad de canales que facilitan la comunicación interna y externa de las organizaciones.
- **Menores Costos.** Las empresas han logrado reducir muchos costos en diferentes ámbitos con el uso de las TIC. Se pueden mermar los costos desde la forma de obtener la información, generar bases de datos y mejorar procesos internos, hasta en la manera de comunicación con los clientes. Cada vez es más fuerte el mercadeo digital, pues ofrece muchas ventajas a un menor costo que el mercadeo tradicional. Por otro lado, permite a muchas empresas la posibilidad de tiendas virtuales, generando que no haya necesidad de locales comerciales y evitando todos los costos que vienen con estos.

Por otro lado, las principales desventajas que las TIC pueden generar son:

- **Existencia en la “brecha digital” que separa a los ricos y los pobres tecnológicos.** El hecho de que algunos tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y otros no, genera una gran brecha social. Pues las personas que tienen acceso a estas, gozan de una gran ventaja respecto a las que no. Aquellos que no tengan una adecuada apropiación de ellas, no logran mantenerse creciendo y compitiendo en el entorno económico global actual.

- **Falta de Privacidad.** Por medio de las redes sociales, o al tener información personal en la red, se pierde algo de privacidad. Es muy fácil encontrar información sobre otra persona.
- **Aislamiento.** Al tener la información necesaria en alguna de estas tecnologías, se hace menos necesaria la interacción con otros seres humanos. De esta forma, muchas personas pueden llegar a aislarse de la sociedad y el mundo de los rodea.
- **Fraude.** Algunos expertos en la manejo de las tecnologías, pueden aprovechar lo que saben para realizar fraudes. Por ejemplo los hackers, que pueden acceder a bases de datos o cuentas bancarias sin autorización, y de esta manera, realizar robos, extorciones, etc.

6.4.3. Las TIC en Colombia

Muchos de los gobiernos de diferentes países, han hecho grandes esfuerzos para avanzar hacia el modelo de desarrollo conocido como la Sociedad del Conocimiento. Para lograr esto, se han apoyado en la apropiación de las TIC y un uso adecuado de estas para generar un creciendo en la productividad y progreso social y económico. Debido a esto, han desarrollado diferentes estrategias y planes que le permitan ocasionar un impulso en la sociedad del conocimiento, obteniendo así, una ventaja competitiva frente a los que no han implementado nada. Motivo por el cual en Colombia, desde el 2008, se vienen implementado estrategias para una adecuada incursión de las TIC, y así fomentar la competitividad internacional y la igualdad de oportunidades.

Con el fin de lograr lo dicho anteriormente, el Gobierno Nacional se comprometió con un Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2008-2019 (PNTIC), el cual tiene como objetivo principal que al final de este periodo, todos los colombianos hagan un uso eficiente y productivo de las TIC. Este se enfoca en tres pilares importantes, los cuales son: mejorar el acceso a la infraestructura, ayudar a la masificación de las TIC en las PYMES y consolidar el proceso del Gobierno en Línea.

La visión de dicho plan es:

“En 2019, todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados, haciendo uso eficiente y productivo de las TIC, para mejorar la inclusión social y la competitividad.

En ese año Colombia estará dentro de los tres primeros países de Latinoamérica en los indicadores internacionales de uso y apropiación de TIC”. (PNTIC, 2008)

Por otro lado, la misión es “lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las TIC, tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Gobierno”. (PNTIC, 2008)

Para lograr los objetivos planteados, han desarrollado diferentes políticas orientadas a la inclusión social y a la competitividad.

Por el lado de las políticas de inclusión social, en el PNTIC dicen que “Colombia utilizará activamente las TIC como herramienta para la reducción de las brechas económica, social, digital y de oportunidades. Estas tecnologías serán un vehículo para apoyar principios fundamentales de la Nación, establecidos en la Constitución de 1991, tales como justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia”. Para esto buscan un acceso universal al internet, llevando la conectividad a las distintas regiones del país, asegurando que todos los estudiantes del país tengan acceso a estas tecnologías y que la mayoría de trámites del Gobierno se puedan realizar en línea.

En las políticas orientadas a la competitividad, se plantea que “el Gobierno y el sector privado deberán realizar alianzas para promover el desarrollo de la infraestructura adecuada para el uso de las TIC. La infraestructura para la conectividad deberá ser asequible y tener amplia cobertura en la geografía nacional, con ancho de banda acorde con los requerimientos de las aplicaciones de los sectores productivo, de la educación, de la salud, del medio ambiente, de la investigación y de la academia. También se debe buscar que la infraestructura goce de seguridad técnica y tenga cobertura de riesgo”. Con este fin, el gobierno prioriza el fomento al uso de las TIC para aumentar la productividad de las MYPIMES⁸. Además, se le exigirá a las entidades gubernamentales un uso efectivo de las TIC, de tal manera que se convertirán en usuarios modelo y desarrollen proyectos que incentiven el uso y apropiación de las TIC por el sector productivo, las comunidades y los ciudadanos. También realizará acciones que potencialicen el crecimiento, la productividad y la consolidación institucional del sector de telecomunicaciones. Finalmente, plantean que “Colombia buscará capitalizar su condición única a nivel mundial en

⁸ Término que se refiere a las medianas y pequeñas empresas en Colombia.

biodiversidad, a través del liderazgo en proyectos apalancados en TIC en las áreas denominadas de tecnología avanzada, como biotecnología, nanotecnología (nano chips), nuevos materiales, bioingeniería y bioinformática”.

Para cumplir con los objetivos planteados por el PNTIC, se ha desarrollado un plan estratégico con ocho ejes principales, cada uno con unos objetivos SMART⁹. Por un lado, están los ejes transversales los cuales son: comunidad, gobierno en línea, investigación y marco regulatoria e incentivos; por el otro están los verticales, comprendidos por: educación, salud, justicia y competitividad empresarial. Todos estos, han sido evaluados mediante un BALANCE SCORE CARD¹⁰, permitiendo así, ver cómo va el desarrollo de los objetivos planteados.

Según el Sexto Taller Medición de la Sociedad de la información realizado en Montevideo en septiembre del 2010, el único eje que no había cumplido con todas las metas establecidas hasta la fecha era el de Gobierno en línea. Los objetivos con los indicadores sin cumplir fueron: primero, el porcentaje de Entidades del Estado del orden nacional que proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios mediante canales seguros; segundo, el porcentaje de Entidades del Estado del orden nacional que intercambian información con otras para trámites y/o servicios en línea utilizando Intranet gubernamental; y tercero, el porcentaje de Entidades del Estado del orden nacional que proveen mecanismos de participación en línea (Edemocracia).

A pesar de esto, los Indicadores Básicos de Tenencia y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas para el 2013, realizados por el DANE muestran que:

- En 2013, el 99,0% de las empresas industriales del país usaba computador, el 99,0% internet y el 65,7% tenía página web.
- El 99,7% de las empresas del sector comercio usaba computador, el 99,7% internet y el 61,6% poseía página web.
- Todas las empresas de servicios investigadas registraron tasas de uso de computador e internet superiores a 96,0%.

⁹ Son objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con fecha límite. Lo cual permite evaluar si se está cumpliendo o no con las metas planteadas.

¹⁰ Es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición.

Esto, deja evidencia de que los tres sectores de la economía, por lo menos, están conectados casi que en su totalidad, el cual es uno de los principales objetivos del Plan Nacional de TIC para el 2019. Cabe resaltar que esto no indica que se está haciendo un uso efectivo de las TIC en las empresas Colombianas, pues como se ve, el porcentaje de páginas web en los tres sectores está alrededor del 65%.

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el total de suscripciones a internet en Colombia pasaron de 3.309.952 en el primer trimestre del 2010 a 9.903.441 en el segundo trimestre del 2014, mostrando así, un incremento del 199.20% en 4 años. Además, el MINTIC, en el *Boletín de Seguimiento a metas de Gobierno de Noviembre de 2014*, mostraba que hasta la fecha, solo 3 de 29 indicadores de seguimiento a metas del Gobierno Sector TIC no habían sido cumplidos de manera satisfactoria. Estos indicadores son: acceso a la televisión pública, disminución de las PQR¹¹ para móviles y los puntos Vive Digital en acción. En adición, El MINTIC, en mayo de 2014, publicó que el 77% de las personas de estrato uno en Colombia accede a internet. Finalmente, según el DANE en el *boletín de los Indicadores Básicos de Tenencia y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en Hogares y Personas de 5 y más años de edad*, en el 2013 el 51,7% del total nacional de personas de 5 y más años de edad usaba Internet. En 2012 el porcentaje fue de 49,0%.

En conclusión, se puede decir que Colombia está por buen camino para el cumplimiento de las metas propuestas por el PNTIC hasta el 2019. Los diferentes sectores económicos ya han adoptado el uso del internet casi que en su totalidad, aunque todavía falta analizar bien como están haciendo uso de este. Además, indicadores como el número de suscripciones a internet y el porcentaje de colombianos con acceso a internet son buenos y prometedores. Pues estos indicadores, año tras año, han venido aumentando de manera significativa. Todo esto, indica que en Colombia se está entrando de buena forma a la sociedad del conocimiento, el Estado es consciente de esto, y ha tomado medidas para hacerlo de una buena manera.

6.5.Influencia de las TIC en el voluntariado

Como se ha mostrado a lo largo de esta investigación, las tecnologías de la información, administradas de manera adecuada, pueden generar una gran posibilidad de ventajas que facilitan

¹¹ Sigla que hace referencia a las Peticiones, Quejas y Reclamos.

el manejo de cualquier organización. Las entidades sin ánimo de lucro no se pueden quedar atrás, y al igual que muchas otras organizaciones, deben tomar las TIC como una herramienta que permita facilitar procesos. Para realizar el análisis de cómo estas pueden influenciar y ayudar con los diferentes voluntariados en Colombia, primero se ilustra de qué manera las TIC han cambiado la forma de operar de los voluntariados y de realizar acción voluntaria; segundo, se realiza una descripción de la brecha que hay entre países como Colombia y otros países que están más desarrollados en este aspecto; después se muestran casos de voluntariados que aprovechan las tecnologías de la información y como lo hacen; y finalmente, tomando todo lo anterior, se hacen algunas recomendaciones de qué podrían hacer las entidades sin ánimo de lucro en Colombia para aprovechar de mejor manera las TIC.

6.5.1. Las TIC y el voluntariado

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han generado muchas posibilidades para que las personas participen como voluntarios de maneras diferentes que nunca se habían tenido en cuenta, revolucionando así, las variables de la acción voluntaria: los quien, que, cuando, como y donde.

El voluntariado en línea, es una de los factores que ha venido progresando más rápido en este sector. Según la VNU¹², “el servicio Voluntariado en Línea se sirve de Internet para poner en contacto a voluntarios con organizaciones de desarrollo, y les presta apoyo para que su colaboración en línea sea eficaz” (VNU, 2011). En otras palabras, son personas que deciden dar su tiempo y competencias para ayudar a la sociedad mediante la web. Esto elimina barreras para la gestión de los voluntariados, como la necesidad de que el voluntario esté presente en un lugar y en un tiempo específico. Dando así, mucha flexibilidad y facilidad para que los voluntarios realicen sus acciones sociales en el tiempo que ellos deseen.

La VNU dice que las principales acciones que realizan los voluntarios en línea son tareas operacionales y de gestión, tales como:

- Proporcionar asistencia técnica (tratamiento de residuos, redacción de contratos, etc.)

¹² VNU es el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, la organización de la ONU que contribuye a la paz y al desarrollo en todo el mundo por medio del voluntariado.

- Apoyar la gestión de proyectos y recursos (planificación de proyectos, gestión de voluntarios, recaudación de fondos, etc.)
- Contribuir a la gestión del conocimiento (recogida de datos, desarrollo de bases de datos, etc.)
- Facilitar la comunicación y el trabajo en red (redacción y traducción de boletines de noticias, moderación de grupos de discusión en Internet, etc.)

Esta organización, en su página web, también expresa que “gracias al servicio Voluntariado en Línea, más de 1.000 organizaciones sin ánimo de lucro para el desarrollo (organizaciones de la sociedad civil, organismos gubernamentales, instituciones académicas y organizaciones de las Naciones Unidas) se han beneficiado del apoyo de más de 12.000 personas de 182 países diferentes (en 2007, el 60% eran mujeres y el 40% procedían de países en desarrollo)” (VNU, 2011). Esto deja en evidencia que el voluntariado en línea ha mejorado la capacidad para que las organizaciones sin ánimo de lucro ofrezcan un espacio en el que mucha gente participe en el desarrollo, hecho que sin las TIC no sería posible.

Por otro lado, las redes sociales como Twitter y Facebook han sido de gran ayuda para que los voluntarios se organicen y compartan información. Estas redes sociales, sirven para contactar y contratar personal, obtener fondos, aumentar la conciencia, realizar campañas colectivas, entre otros. Además, las redes sociales le permiten a las organizaciones sin ánimo de lucro a tener un acceso fácil a los posibles voluntarios idóneos.

Todo esto deja en evidencia que las tecnologías de la información y la comunicación están cambiando la forma de realizar acciones voluntarias, además de la forma como las organizaciones que realizan acción social pueden operar. De esta forma, el sector está pasando por una revolución en donde hay muchas oportunidades beneficiosas que se pueden aprovechar.

6.5.2. La “Brecha Digital” internacional.

Como se mencionó, las TIC están cambiando la forma en que los voluntariados y voluntarios operan, ofreciendo muchas ventajas que sin estas tecnologías no se podrían obtener. Pero en el “*Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo*”, realizado por la VNU en el 2011, se expresa que existe una “brecha digital” entre países desarrollados y otros en vía de desarrollo, en donde los países que tienen un acceso limitado a la tecnología no pueden aprovechar las ventajas

de la misma manera que los que tiene mayor acceso. Lo anterior genera una problemática que se debe tener en cuenta, pues el hecho de que algunos países tengan ventajas sobre otros en cuestión de obtención de recursos, y desarrollo como nación, crea una inestabilidad en la balanza sobre el aprovechamiento de las TIC.

“Los contratos de telefonía móvil en los países desarrollados superan el 100%, es decir, existe más de un contrato por habitante. En los países en desarrollo, se estima que esta cifra ronda el 60%. De hecho, algunos de los ejemplos más innovadores y exitosos del voluntariado relacionado con los móviles se encuentran en el mundo en desarrollo, un fenómeno tan extraordinario que se ha denominado la *revolución móvil*” (VNU, 2011). Este hecho revela la existencia de una brecha digital entre los países desarrollados y los que están en proceso de serlo. Además, la cobertura de internet en países en vía de desarrollo no es igual que en países ya desarrollados, lo que genera una exclusión para las personas que no pueden tener acceso a internet. De esta forma, aunque haya muchas personas con intenciones de realizar acciones voluntarias, no tienen la oportunidad debido a la falta de acceso a internet.

En este punto, es importante resaltar que en Colombia se está trabajando fuertemente en la inclusión de las TIC y la disminución de la brecha digital, como se mencionó en la sección de “Las TIC en Colombia”, pero a la hora de compararla con los países más desarrollados, todavía falta mucho por trabajar.

La disminución de la brecha digital existente a nivel mundial, es una problemática que se debe trabajar y disminuir. Pues de esta manera habrá muchas más participación por parte de las personas que no tiene la posibilidad debido a la falta de acceso a las TIC, no solo para los voluntariados, sino para muchos áreas más. De esta manera la globalización no afecta tan solo a los que se encuentran en países desarrollados y a algunos de países en vía de desarrollo, sino que a casi todas las personas.

6.5.3. Casos

CASO FUNDAPEDCO

FUNDAPEDCO es una institución cuyo objeto social es el de contribuir al mejoramiento integral de las condiciones de vida de personas con discapacidad cognitiva leve y moderada de

bajos recursos, incluyendo a su vez a sus familias. El fin de la fundación es hacer de estas personas, seres productivos para la sociedad.

La fundación tiene como misión, por medio de un equipo humano altamente calificado, comprometerse con el desarrollo e implementación efectiva de programas de formación ocupacionales e inclusión social y laboral en el campo artesanal de su población objetivo. Por medio de reclutamiento de voluntarios referidos, interesados, comprometidos, responsables y con conocimiento en distintas áreas que puedan aportar, FUNDAPEDCO trabaja día a día en el cumplimiento de su misión, y en aportar cada vez más a la sociedad vulnerable.

Según la señora Esperanza Castaño, directora de FUNDAPEDCO, la retención de los voluntarios es una tarea difícil. Sin embargo tiene la firme creencia que por medio de una mayor difusión de la institución, los programas que desarrolla y sus necesidades, la organización puede potenciarse, aprovechando la tecnología para retener y captar nuevos voluntarios, ya que es de vital importancia para ella, explotar medios tecnológicos para sensibilizar a las personas de una realidad.

Respecto al aprovechamiento de las TIC, la fundación usa correo electrónico, tiene una página web y está involucrado en redes sociales como Facebook y Twitter. Esto con el fin de dar a conocer la institución y sensibilizar a la sociedad, haciéndoles saber que se puede educar a esta población obteniendo logros a nivel personal y productivo. Para Esperanza Castaño, el uso de las TIC es de suma importancia en el desarrollo de las actividades de la fundación, “pues facilitan el acceso a la información y ofrece diversas posibilidades de trabajo de acuerdo a las necesidades institucionales y de los estudiantes”. Por medio de las TIC, FUNDAPEDCO ha aprovechado estos recursos ofrecidos para almacenar y organizar información, usando a su vez aplicaciones móviles de mensajería instantánea, correo electrónico, páginas web y grupos, entre otros sistemas.

CASO HAZLOPOSIBLE

Hazloposible es una organización privada de España sin fines de lucro, que lleva a cuentas 15 años de experiencia. La fundación trabaja para lograr una sociedad más comprometida y participativa en la que cada persona y organización sea protagonista en la construcción de un mundo más justo y sostenible. Para ello, apalancándose en la tecnología, ha creado en España

plataformas que facilitan a cualquier ciudadano o empresa encontrar una causa social en la que implicarse, aportando su tiempo, talento, y/o recursos económicos.

Esta organización es algo atípica, según ellos mismos dicen, ya que no son precisamente una organización que realiza acción social ni trabajan con voluntarios que se implican en las comunidades. Su forma de funcionar facilita a otras fundaciones y organizaciones para que capten sus voluntarios a través de la nueva tecnología. Hazloposible viene trabajando hace más de 10 años desde la plataforma www.hacesfalta.org para canalizar voluntarios hacia las ONG en España y hace 2 años pusieron en marcha la web www.voluntariadocolombia.org al servicio de los ciudadanos y las organizaciones sociales colombianas.

Siendo una empresa que intenta explotar las TIC al máximo, los fundadores de la institución, vieron el potencial de internet al servicio de causas solidarias. Estas personas vieron más allá de las ONG y pensaron que se podía y debía aprovechar el poder de comunicación de la red, para ofrecérselo a quien más lo necesita. Mediante el primer proyecto de Hazloposible , “canalsolidario.org”, la fundación tuvo un primer acercamiento con el Tercer Sector, comenzando a identificar nuevas necesidades del mismo que pudieran satisfacerse utilizando como medio las nuevas tecnologías, con el fin de generar nuevos proyectos de canalización de voluntarios y de donaciones.

Respecto a los voluntarios de la fundación, es un caso especial, ya que como se ha dicho anteriormente ellos no son una organización que realice acción social precisamente, sin embargo, necesitan personal capacitado para llevar a cabo sus funciones. Normalmente los voluntarios de Hazloposible circulan, pero se comprometen por un tiempo mínimo de 6 meses, sin embargo, no es del interés de ellos retenerlos por mucho tiempo porque implicarían costos altos.

Con el fin de captar voluntarios, esta organización emplea su portal de voluntariado en España, hacesfalta.org, que es el equivalente a voluntariadocolombia.org en nuestro país.

Hazloposible se desenvuelve en redes sociales como Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Flickr, SlideShare y Tuenti, con un manejo diario de estas mismas. Gracias a estas tecnologías la fundación puede apoyar su razón de ser, la cual como se nombró previamente, es utilizar las TIC para permitir la participación de los ciudadanos en la construcción de un mundo mejor, a su vez

logran dar a conocer su trabajo, facilitar el trabajo en red y permitir conseguir financiación a través de ellas.

7. METODOLOGÍA

Para desarrollar este proyecto, se realizará una investigación cualitativa, en la cual se busca determinar de qué forma los voluntariados en Colombia podrían aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías. Esta investigación cualitativa o también llamada interpretativa es aquella que describe sucesos complejos en su medio natural, con información sobre el modo de ser, las propiedades o las cualidades de algo.

En el proceso de información se hará una investigación exhaustiva en documentos relacionados con los voluntariados en Colombia y en el mundo que ayude con los objetivos generales y específicos de la investigación. A continuación se hará una recolección de los datos más relevantes encontrados. Por otro lado se harán entrevistas a los líderes altamente informados del sector que puedan brindar información valiosa. Posteriormente se hará un análisis de los datos recolectados para convertirlos en información y finalmente realizar una propuesta que será de ayuda para que los voluntariados en Colombia aprovechen eficazmente las tecnologías de la información y la comunicación.

7.1. Tipo de investigación

- Según diseño: Cualitativa.
- Según el propósito: Aplicada.
- Según alcance: Descriptiva
- Según medios para obtener los datos: Revisión teórica.

7.2. Enfoque Metodológico

En la realización de la presente investigación se utilizará un enfoque cualitativo descriptivo, la cual tendrá como objetivo principal proporcionar una visión global sobre la situación actual de los voluntariados en Colombia y sus problemáticas. A partir de hechos, sucesos y datos secundarios, se tendrá una visión más clara acerca de la situación que envuelve al tercer sector.

También se obtendrá información primaria mediante entrevistas a profundidad a algunos de los líderes de los voluntariados en Colombia.

7.3. Universo

El universo a tratar en el proyecto está orientado hacia el tercer sector de la economía en Colombia, el cual, según el Observatorio de Cooperación Internacional, Intervención y Responsabilidad Social (OCIR) de la Universidad Icesi es “entendido como el conjunto de organizaciones ciudadanas que producen bienes colectivos o públicos no-estatales, aquellos que convienen a la dignidad de todas las personas de la misma manera. Este sector engloba a fundaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG) y sin ánimo de lucro, que como parte de la sociedad civil asumen responsabilidades de intervención en el ámbito público, que en ocasiones son financiadas por el mismo Estado o las empresas” (OCIR - Universidad Icesi, 2010).

7.4. Instrumentos de recolección de información:

7.4.1. Información primaria

- Entrevistas.

Tabla 1. Ficha Técnica Entrevista

Objetivo	Recolectar información valiosa que permita ver la realidad actual de los voluntariados en Colombia, la manera en que hace uso de las TIC.
Número de entrevistas	2
Personas a entrevistar	Esperanza Castaño, Fundadora y Directora de FUNDAPEDCO. Luz Adriana González, Equipo de Voluntariado Colombia de HAZLOPOSIBLE.
Tipo de entrevista	Entrevista Enfocada.

Fuente: elaboración propia.

7.4.2. Información secundaria

Se hace una revisión teórica con el objetivo de recabar los datos que permitan soportar y validar los objetivos planteados. Se recolectó la información mediante papers, libros y documentos en internet.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En Colombia y alrededor del mundo, el voluntariado ha tomado una importancia significativa gracias a la creación de nuevas organizaciones y programas que quieren generar un cambio en la sociedad y promueven la acción social. Todo esto ha generado un cambio en los modelos mentales de los colombianos respecto al tema, al no tomar este como un simple acto caritativo y ocioso, impulsado por individuos particulares, sino que se pudiera entender como una actividad de la ciudadanía o comunidades en general. Estas personas están trabajando para reparar el tejido social, que en Colombia ha sido muy afectado, manteniendo un fuerte sentido de solidaridad con el prójimo y sensible a la realidad del país.

Pero las entidades encargadas de promover todo lo anterior en Colombia, entidades sin ánimo de lucro, tienen grandes problemas a la hora de recolectar fondos para sus actividades, conseguir nuevos voluntarios y retener los antiguos. Primero, la mayoría de estas organizaciones dependen de la caridad y las donaciones, lo cual es muy difícil de lograr; segundo, llegar a las nuevas generaciones y convencerlas de realizar acción social es una tarea que requiere de mucho esfuerzo y trabajo; y tercero, retener los voluntarios se complica debido a que la mayoría de estos son jóvenes con mucho tiempo, y cuando salen a laborar o se ocupan en diferentes tareas, abandonan estas actividades.

Sin embargo, las TIC han dado muchas herramientas innovadoras y provechosas a diferentes organizaciones. Los voluntariados y entidades sin ánimo de lucro están dentro de este tipo de entidades, y tienen diferentes maneras de aprovechar las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Por un lado, está la posibilidad de generar nuevas formas de recolección de fondos, comunicaciones internas y externas, retención de voluntarios, entre otras. Pero también hay posibilidades más innovadoras desde la forma en que las personas pueden realizar acción gracias a las nuevas tecnologías, como el voluntariado en línea, en donde la persona que quiere ayudar, lo puede hacer desde el lugar que quiera, realizando acciones sociales por medio del internet. Facilitando así, la manera en de ser un voluntario que aporta a la construcción del tejido social.

Por otro lado, es evidente la existencia de una brecha digital entre los países desarrollados y los menos desarrollados. En donde los países que cuentan con más recursos tienen la posibilidad de tener una mayor inclusión de la social respecto a las TIC y de esta manera promover las

diferentes actividades que estas permiten realizar más fácilmente; mientras los países que no cuentan con los recursos suficientes, sufren grandes dificultades a la hora de formar a sus ciudadanos en cuanto a las nuevas tecnologías de la información.

Finalmente, cabe resaltar que en Colombia se tiene un Plan Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en donde se pretende disminuir la brecha digital interna, de tal forma que casi todos, sino todos, los colombianos no solo tengan acceso a estas, sino que hagan un uso adecuado y provechoso de estas. De esta manera, los voluntariados colombianos van a ser unos de los más beneficiados, pues tienen la oportunidad de explotar mejor las herramientas que proporcionan las TIC.

9. CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada, y teniendo en cuenta los problemas principales tratados en este documento, los cuales son la retención de voluntarios y la adquisición de capital, se ha podido llegar a la conclusión que el cambio necesario radica en la disminución de la brecha tecnológica en el país, la asistencia tecnológica debe ser una prioridad en todo sistema de educación, y el uso del internet y los recursos que este nos brinda debe ser un derecho para toda persona. El fácil acceso a estas tecnologías, y a esta información, crea una sociedad más competitiva, una sociedad capaz de valerse por sí misma, teniendo iniciativa para generar impacto en la comunidad a la que pertenecen. Mediante la tecnología es posible generar más líderes, más personas con mejor educación, que pueden aportar y ser promotores del cambio.

Fundaciones como la analizada en esta investigación, Hazlo posible, son herramientas que funcionan como un puente, que conectan a estas organizaciones del tercer sector con sus potenciales colaboradores; ya sea para adquirir donaciones o para captación de nuevos voluntarios, que de alguna forma ayudaran a subsistir una institución la cual no tiene fines de lucro, y su único interés es forjar una Colombia más integra, mas unificada y colaboradora, creando en estas personas con limitaciones, sean físicas, mentales, o económicas, seres que tengan la capacidad para valerse por sí mismos y aportar a la sociedad.

Por otro lado la retención u obtención de voluntarios puede volverse una tarea más fácil, ya que por estos medios se puede dar a conocer la institución, su misión, su visión y de qué forma están

aportando a la sociedad. Gracias a la fácil difusión de información permitida por estos medios se logra una mayor captura de personas interesadas en colaborar con las causas propuestas por las organizaciones; a partir de un interés en primera instancia, puede existir la difusión voz a voz, y esta es una cadena de acciones que logran promover causas y difundirlas en medios que pueden ser masivos, logrando llegar a personas alrededor del mundo, y encontrando en aquellas que les interesen, una herramienta y un apoyo para llevar a cabo el forjamiento de una sociedad más competente, más íntegra, y más sensible a una realidad que afecta de una u otra forma a cada individuo.

10.RECOMENDACIONES

Como se ha evidenciado, en Colombia hay una necesidad de avanzar más en el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información para los voluntariados. Teniendo como base ejemplos exitosos como el de HAZLOPISIBLE, en donde se hace un uso efectivo y provechoso de las TIC, es posible disminuir la brecha digital existente respecto a los países más desarrollados. Así, Colombia lograría integrarse más en el mundo de la acción social, teniendo una mayor participación en las actividades voluntarias a nivel nacional e internacional. Pero para lograr esto, es necesario contar con personas emprendedoras sociales que les gusten las nuevas tecnologías, la comunicación y realizar actividades de acción social sin interés alguno. De esta manera, se fomenta el conocimiento y el uso de las herramientas tecnológicas en poblaciones que tienen menos acceso a estas.

Usando la tecnología desde un punto de vista social, se puede contribuir a la disminución, o incluso la eliminación, de las grandes brechas sociales y digitales. Esto, mediante la información, sensibilización y formación a las personas de interés sobre los beneficios que ofrece la era digital al hacer un buen uso de las tecnologías de la información y comunicación. Es importante dar a conocer lo mencionado a través de diferentes campañas creativas, redes sociales, conferencias, charlas, talleres, eventos, y por supuesto, medios online.

Por otro lado, se debe hacer uso de organizaciones como HAZLOPOSIBLE que, como se mencionó anteriormente, por medio de la tecnología han creado plataformas para facilitar a cualquier entidad o ciudadano encontrar alguna causa social en la que pueda estar interesado, aportar de su tiempo, talento o recursos económicos. En Colombia, esta fundación lleva dos

años, en los cuales ha logrado llegar a las personas del país para unirse a diferentes voluntariados. Pero solo con una iniciativa no es suficiente, se necesita de más acciones marcadas por la innovación social y por el uso de las nuevas tecnologías problemas en el país.

Finalmente, se propone que para disminuir la brecha digital, incluir más colombianos a la acción social y lograr una mayor participación a nivel nacional e internacional, las entidades de este ende deben:

- Promover la adopción y utilización de las TIC por parte de las organizaciones sin ánimo de lucro, ONG y ciudadanos.
- Fomentar e impulsar la movilización, creación y captación de voluntariados interesados en las nuevas tecnologías.
- Crear conciencia social, generando cultura hacia la importancia de las TIC para el desarrollo y avance, no solo de las fundaciones, sino del avance de la sociedad.
- Realizar un uso responsable de las herramientas, contenidos y servicios que pueden ofrecer las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Eliminar las barreras que impiden la formación en el conocimiento y uso de las TIC.
- Impulsar la participación y uso adecuado de estas herramientas en los jóvenes colombianos, pues son una gran fuerza colaboradora en las acciones sociales y que están más interesados en las tecnologías.

11.ANEXOS

11.1. Entrevista fundaciones

Buenos días/tarde/noche, nos dirigimos a usted y su fundación con el fin de conocer rasgos generales sobre esta y con el objetivo principal de identificar de qué forma su fundación, mediante la tecnología y la información que esta brinda, consigue recursos y capta y retiene voluntarios.

11.1.1. Entrevista FUNDAPEDCO

1. ¿Cómo se llama su fundación y a que se dedica?

R// La institución se llama FUNDAPEDCO (Fundación de Personas en situación de discapacidad de Colombia), su objeto social es el de contribuir al mejoramiento integral de las condiciones de vida de personas con discapacidad cognitiva leve y moderada de bajos recursos, así como la de sus familias; con el fin de educarlos para su incorporación a la sociedad como seres productivos mediante la Formación en Habilidades para la Vida y Habilidades Ocupacionales que les asegure la Inclusión Social.

2. ¿Cómo nació? ¿Cuánto tiempo llevan?

R// El trabajo surgió como una iniciativa comunitaria a mediados de 1999, en el barrio Meléndez, en zona de ladera en Cali, época en la que el Estado no cubría la asistencia terapéutica en el nivel 1 y como para la mayoría era casi imposible trasladarse a otro lado de la ciudad para buscar la ayuda, los niños tenían que permanecer en sus casas. En ese momento surgió una iniciativa por parte del grupo de rehabilitación del Centro de Salud de Meléndez, de ofrecerles de manera gratuita las terapias a los menores; pero como la idea surgió sin recursos, se convirtió en un trabajo comunitario y de autogestión. En el año 2014 cambia su figura jurídica de Asociación a Fundación (Fundación de Personas en situación de discapacidad de Colombia) en siglas FUNDAPEDCO no solo por la alta demanda de servicios, sino por los logros obtenidos a nivel terapéutico y ocupacional, así como por la alta receptividad de la sociedad de Cali en relación con esta población y los productos que elabora. La fundación que se constituyó continúa con la misma misión y apoyo a la formación para el trabajo y el desarrollo humano de su población objetivo.

3. ¿Cuál es la misión y la visión de esta?

MISIÓN: El equipo humano altamente calificado de Fundapedco, está comprometido con el desarrollo e implementación efectiva de programas de formación ocupacional e inclusión social y laboral en el campo artesanal de su población objetivo.

VISIÓN: En el año 2024 estaremos posicionados en el entorno local y regional, como una Fundación líder en la formación integral de habilidades básicas para la vida y ocupacionales en áreas artesanales, con el propósito de garantizar la inclusión laboral y social de personas de bajos recursos y en situación de discapacidad cognitiva leve y moderada.

4. ¿Cuál es el perfil de los voluntarios en su fundación?

R// El perfil de los voluntarios de Fundapedco es:

- Ser referidos por personas conocidas
- Que tengan interés por realizar labor social
- Que tenga un tiempo definido, compromiso y responsabilidad
- Que firme el convenio de voluntariado
- Que tenga conocimiento en áreas administrativas, pedagógicas, sociales, artísticas y manuales.

5. ¿Cuál es la principal motivación de sus voluntarios al trabajar en su fundación?

R// Aportar a la formación de nuestros estudiantes con discapacidad, ya que se sensibilizaron con nuestra misión.

6. ¿Es fácil o difícil la retención de los voluntarios?

R// Es difícil.

7. ¿Qué estrategias emplean o podrían utilizar para retener y captar nuevos voluntarios?

R// Realizar mayor difusión de la Institución, programas que desarrolla y principales necesidades.

8. Siendo una entidad sin ánimo de lucro, ¿cuál es la principal fuente de ingresos de ustedes?

R// Donaciones, proyectos y convenios con la Fundación Lilian Fonds y Fundación Éxito.

9. ¿Qué prácticas o tipos de patrocinios tienen normalmente para conseguir fondos que soporten su fundación?

R// Actividades pro-fondo, proyectos, donaciones de particulares, aportes de padrinos, venta de los productos elaborados por los estudiantes en el mes de Noviembre. Además se cuenta con convenios que facilitan el desarrollo de los programas de formación como Polideportivo Lourdes (espacio para la terapia deportiva e hidroterapia), Fundación Jera (estudiantes de práctica de la Universidad del Valle), Fundación Sonreír (Sede de la institución ubicada en Tequendama),

Fundación Liliane Fonds (Pago parcial de algunas de nuestras terapeutas), Fundación Éxito (con el 90% del almuerzo para nuestros estudiantes),

10. ¿Qué redes sociales usan o han usado?

R// Las redes sociales que utiliza la Institución son Correo electrónico, Facebook, Página Web y Twitter.

11. ¿Con qué frecuencia usan las redes sociales?

R// Mensual.

12. ¿De qué forma, la tecnología ha podido ayudar a impulsar los objetivos de su fundación?

R// La tecnología ha permitido dar a conocer la institución y sensibilizar a la sociedad de que se puede educar a ésta población y obtener logros a nivel personal y productivo.

13. ¿Considera importantes las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en un sector como el suyo?

R// Las TIC son muy importantes en el desarrollo de todas nuestras actividades y procesos pues facilitan el acceso a la información y nos ofrece diversas posibilidades de trabajo de acuerdo a las necesidades institucionales y de nuestros estudiantes.

14. ¿De qué manera han aprovechado estas tecnologías de la información?

R// Las tecnologías de la información se han aprovechado en el almacenamiento y organización de información, comunicación permanente entre los diferentes miembros y grupos, página web, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros sistemas.

En nuestros procesos de formación se utilizan con frecuencia para el desarrollo de actividades pedagógicas, buscar información, realizar tutoriales entre otros.

15. ¿Qué otros usos le podrían dar a las TIC?

R// Reforzar los procesos de formación para seguir demostrando que la *”Discapacidad no es una Incapacidad”*.

11.1.2. Entrevista HAZLOPISIBLE

1. ¿Cómo se llama su fundación y a que se dedica?

R// La **Fundación Hazloposible** es una organización española privada sin fines de lucro con **15 años** de vida cuyo **objetivo** es facilitar la participación e interacción de los diferentes agentes sociales-ONG, particulares, empresas e instituciones públicas- en proyectos de desarrollo y acción social, utilizando como medio, las tecnologías de la información y la comunicación.

2. ¿Cómo nació? ¿Cuánto tiempo llevan?

R// Las personas que impulsaron la Fundación, concedoras de los medios de comunicación y de su potencial para la transformación social, vislumbraron **el potencial de internet al servicio de causas solidarias**, en la época del primer boom de internet en España. En ese momento apenas se hablaba de las ONG y sus proyectos en los medios de comunicación masivos. Pensaron entonces que se podía y debía aprovechar el poder de comunicación de la Red, para ofrecérselo a quien más lo necesita. De esta manera surgió nuestro primer proyecto **CanalSolidario.org**, un proyecto de comunicación enfocado al cambio social que aglutinaba a un amplio abanico de organizaciones sociales que podían dar a conocer su causa y sensibilizar a los ciudadanos sobre ella; a partir de este primer acercamiento con el Tercer Sector, comenzamos a identificar nuevas necesidades del mismo que pudieran satisfacerse utilizando como medio las nuevas tecnologías. Así fueron surgiendo nuevos proyectos de canalización de voluntarios y de donaciones.

3. ¿Cuál es la misión y la visión de esta?

MISIÓN: Hazloposible es una organización en la que trabajamos para impulsar de manera innovadora la interacción y la participación de la sociedad en causas solidarias utilizando las nuevas tecnologías.

VISIÓN: Lograr una sociedad más comprometida y participativa en la que cada persona y organización sea protagonista en la construcción de un mundo más justo y sostenible.

4. ¿Cuál es el perfil de los voluntarios en su fundación?

R// A nuestra fundación acuden muy pocos voluntarios, ya que nosotros no realizamos un trabajo de campo y/o directo con beneficiarios y comunidades, que es lo que generalmente están buscando los voluntarios. Solo contamos con 2 personas que nos apoyan en labores de comunicación, ya que ese es el punto fuerte de nuestro quehacer diario. Sin embargo, a través del portal voluntariadocolombia.org si que podemos decir que la mayoría de las personas que buscan voluntariado son jóvenes universitarios y/o profesionales, entre unos 23 y 35 años. La mayoría son mujeres. En [este enlace](#) pueden ver algunas estadísticas sobre voluntariadocolombia.org.

5. ¿Cuál es la principal motivación de sus voluntarios al trabajar en su fundación?

R// Los voluntarios de nuestra fundación están interesados principalmente en las nuevas tecnologías.

6. ¿Es fácil o difícil la retención de los voluntarios?

R// Nuestros voluntarios circulan, pero se comprometen con un tiempo mínimo de 6 meses. Nosotros tampoco queremos retenerlos por mucho más tiempo.

7. ¿Qué estrategias emplean o podrían utilizar para retener y captar nuevos voluntarios?

R// Para captar voluntarios empleamos nuestro portal de voluntariado en España, hacefalta.org, que es igual que voluntariadocolombia.org

8. Siendo una entidad sin ánimo de lucro, ¿cuál es la principal fuente de ingresos de ustedes?

R// Recibimos subvenciones públicas del Estado Español y subvenciones de fundaciones privadas, así mismo prestamos servicios a empresas.

9. ¿Qué prácticas o tipos de patrocinios tienen normalmente para conseguir fondos que soporten su fundación?

R// Buscamos fundaciones patrimoniales que sean afines a nuestros proyectos.

10. ¿Qué redes sociales usan o han usado?

R// Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Flickr, Slide share, Tuenti.

11. ¿Con qué frecuencia usan las redes sociales?

R// Diariamente

12. ¿De qué forma, la tecnología ha podido ayudar a impulsar los objetivos de su fundación?

R// Nuestra fundación, es una organización de base tecnológica, y utilizar las nuevas tecnologías para permitir la participación de los ciudadanos en la construcción de un mundo mejor, es nuestra razón de ser.

13. ¿Considera importantes las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en un sector como el suyo?

R// Las nuevas tecnologías son fundamentales para el tercer sector ya que nos permiten dar a conocer nuestro trabajo, facilita el trabajo en red, y nos permite conseguir financiación a través de ellas.

14. ¿De qué manera han aprovechado estas tecnologías de la información?

R// Nuestra fundación tiene 6 portales de internet (no páginas web) , es decir plataformas que permiten la interacción entre los ciudadanos y las organizaciones sociales con distintos fines, el voluntariado, el empleo, las donaciones, la asesoría profesional, el desarrollo de proyectos tecnológicos y el servicio probonos. Solo que estos portales solo funcionan para España, el único que es para Colombia, es voluntariadocolombia.org

15. ¿Qué otros usos le podrían dar a las TIC?

R// Ya que nuestro proyecto está basado en tecnología, actualmente estamos muy interesados en comenzar a utilizar nuevas herramientas que nos permitan conocer mejor la experiencia de los usuarios que navegan en nuestros portales.

12.BIBLIOGRAFÍA

Beit. (2014). Definición de TIC. Recuperado el 27 de septiembre de 2014, de <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>

Chacón, F. y Vecina, M.L. (2002). Gestión del voluntariado. Madrid: Editorial Síntesis.

Cibervoluntarios. (2010). Quienes somos. Recuperado el día 20 de febrero de 2015, en <http://www.cibervoluntarios.org/quienes.php>

Cruz Roja Colombiana. (2008). Reglamento Nacional del Voluntariado. Bogotá: Cruz Roja.

Dávila, M.C. (2008). Abandono del voluntariado: Tasas de abandono y causas más frecuentes. Madrid.

DANE. (2013). Boletín de los Indicadores Básicos de Tenencia y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en Hogares y Personas de 5 y más años de edad. Bogotá: DANE.

Hazlo posible. (2014). El voluntariado es posible, gracias a ti. Recuperado el día 30 de noviembre de 2014, de <https://blogvoluntariadocolombia.wordpress.com/2014/12/30/el-voluntariado-es-posible-gracias-a-ti/>

Leigh, R. (2011). V Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo: valores universales para alcanzar el bienestar mundial. Dinamarca: Voluntarios de las Naciones Unidas.

López, E. (2009). Claves para la gestión del voluntariado en identidades no lucrativas. Madrid: Fundación Luis Vives.

Llano, F. (2012). La sostenibilidad del equipo de voluntarios. Una evaluación objetiva mediante la aplicación del modelo AHP en asociaciones juveniles no lucrativas de ocio y tiempo libre. Caso gallego. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 74, 59-85.

Mendoza, M. (2010). Impacto del Voluntariado en Colombia: Recorrido histórico y medición de su incidencia en el Producto Interno Bruto del País. Bogotá: Universidad del Rosario.

Ministerio de Comunicaciones. (2008). Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Bogotá: MINTIC.

MINTEC. (2014). Brecha Digital. Recuperado el día 27 de septiembre de 2014, de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5467.html>

Mora, M. (2014). MINTIC: Boletín trimestral de las TIC. Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Organización de las Naciones Unidas. (2000). Resolución 55/2, aprobada por la Asamblea General.

Ramírez, M. (2000). Expósitos, mendigos y montes píos en la época colonial. La asistencia social y la beneficencia en Santafé de Bogotá. Revista Credencial Historia, volumen 129.

Ramírez, M. (2006). De la caridad barroca a la caridad ilustrada (pág. 61). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22ava. Ed.). Recuperado el día 27 de septiembre de 2014, en <http://www.rae.es/>

Sandoval, G. (2010).....

Tavazza, L. (1995). El nuevo rol del voluntariado social. Madrid: Lumen.

Vásquez, B. (2010). Qué es el voluntariado. Recuperado del 27 de septiembre de 2014, de <http://snvcolombia.org/portal/que-es-el-voluntariado/historia-o-antecedentes/>

Vásquez, B. (2013). Guía práctica sobre la ley 720 de 2001 del voluntariado colombiano. Bogotá: Corporación Colombiana de Voluntariado C.C.V.