



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Área Académica 1. Política Educativa,
Procesos Institucionales y Gestión

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**La gestión del voluntariado del Museo Interactivo de
Economía durante el periodo 2014-2016**

T e s i s

Que para optar por el título de
Licenciada en Administración Educativa

Presenta:

DANIELA SOLIS MOLINA

Asesora:

DRA. MARTHA LUCÍA RIVERA FERREIRO

Ciudad de México, agosto2018

*La verdad más simple es que el agradecimiento y
reconocimiento son la clave para la retención del
voluntariado*

Joe Boland

Agradecimientos

Cada uno de los momentos, anécdotas, experiencias, obstáculos, problemas, cada elección por la que transité en esta aventura llamada Tesis me guiaron en un rumbo desconocido en el que poco a poco me adentré. Descubrí lo que realmente me apasiona, comprendí los motivos que me impulsaron a estudiar esta licenciatura.

Quiero agradecer a la gente que me inspiró en este proceso de titulación, los admiro. Los recordaré ahora y siempre, son pilares para mi formación tanto profesional como personal:

Dedico este trabajo a mis padres y hermana, son mis pilares y aliento. Gracias por comprenderme, por enseñarme, por amarme. Mamá, Cedralia Molina, nunca dejas de creer en mí, me brindas tu apoyo constante para no rendirme nunca, en particular en este proceso de culminación de la licenciatura. Papá, José Solís, visité y caminé de tu mano por los museos, esos recorridos despertaron en mí un interés particular por la cultura y hacia la educación no formal. Karina Solís, hermana, eres mi fuente de motivación, mi ejemplo a seguir, y agradezco tu apoyo incondicional en este trayecto formativo.

No puedo dejar de agradecerles por sus consejos y el cariño que me han otorgado a mi abuelita Graciela Alvear, a mis tías Lola Molina, Eloísa Molina, Gloria Molina, Ernestina Molina, Teresa Molina, a mi tío Juan Solís. Mis padrinos Luz Elena Espitia y Pedro Vega.

Isabel Morales y Marcos Anzures me han brindado su amistad de forma desinteresada, me han acompañado en esta fase final. Su ayuda y conocimientos han contribuido a mi formación. Gracias.

A lo largo de mi trayectoria escolar y laboral he tenido la fortuna de coincidir con muchas personas que han compartido conmigo sus experiencias, saberes, conocimientos... no puedo dejar de agradecerles a: Jocelyn Soto, Natalia García, Lizbeth Corona, Carlos Florencia, Andrea Rodríguez, Luis Gabriel Arango, Marcela Gutiérrez, Marta Vera, Miriam Hernández, Miguel Orozco, Venecia Quiroz, Priscila Saucedo, Rodolfo López, Jessica Romero, Carmen Hernández, José Luis Aguilar,

Yolanda Calleja, José Antonio Serrano, Kenia Valderrama, Brenda Fuentes, Marlene Logo, Alma Valdés, Kerime Montañez, Estefanía cervantes, Marcos y Luz.

Dr. Juan Mario Ramos, la Mtra. Lorena Chavira y el Mtro. Marcelino Guerra les agradezco por su lectura atenta, por fomentar en mí la reflexión, por sus observaciones que contribuyeron a la mejora de mi documento recepcional. Gracias por confiar en mí.

A mi asesora la Dra. Lucía Rivera por su respeto, motivación, paciencia y acompañamiento durante mi trayectoria académica y, en especial en la elaboración de mi trabajo recepcional.

Finalmente, a todas aquellas personas que me han acompañado a lograr esta meta. Por brindarme su confianza, escucharme y motivarme para que cada día sea mejor persona.

Gracias a todos por estar siempre conmigo.

Con cariño, Daniela Solís Molina.

Índice

Introducción	7
Capítulo I. De la experiencia a un problema de investigación	12
1.1 Una primera mirada hacia el problema del voluntariado	13
1.2 Rumbos y aristas en la investigación	15
1.3 Preguntas de investigación y objetivos de investigación	19
1.4 Referentes Conceptuales	20
1.5 Metodología asumida	22
1.5.1 Proceso de planeación de entrevistas	23
1.5.2 Desarrollo de la entrevista	24
1.5.3 Sistematización y análisis	25
Capítulo II. La transformación del voluntariado	28
2.1 Aproximación histórica del voluntariado	28
2.1.1 El voluntariado y sus orígenes religiosos	29
2.1.2 El voluntariado como acción del Estado	30
2.1.3 El auge del voluntariado	32
2.1.4 El voluntariado profesionalizado	33
2.2 Campos, tipos y clasificaciones	34
2.4 Voluntariado en museos	39
Capítulo III. El voluntariado del Museo Interactivo de Economía.	42
3.1. Creación del Museo Interactivo de Economía	44
3.1.1 Estructura organizacional del Museo Interactivo de Economía: en el marco institucional del voluntariado.	44
3.1.2 Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa	45
3.1.3. La Coordinación de Servicios al público y el módulo de informes	46
3.2 El ciclo de gestión del voluntariado del Museo Interactivo de Economía	48
3.3 Definición del perfil	49

3.4 Proceso de Ingreso	52
3.4.1 Selección	56
3.4.2 Contactar a los voluntarios	57
3.4.3 Curso de inmersión	59
3.4.4 Incorporación al módulo de informes del MIDE.	61
3.5 Proceso de seguimiento	66
3.5.1 Planeación de las actividades	69
3.5.2 Reglamento para voluntarios del Museo Interactivo de Economía.	74
3.5.3 Formación Continua	75
3.5.4 Motivación	77
3.5.5 Evaluación	79
3.5.6 Salida del voluntario	79
3.5.7 Comentarios complementarios de los voluntarios entrevistados	80
Reflexiones finales	83
Referencias	88
Anexos	91

Introducción

«El hombre es hombre y el mundo es mundo. En la medida en que ambos se encuentran en una relación permanente, el hombre transformando al mundo sufre los efectos de su propia transformación»

Paulo Fraire

¿ Trabajar gratis en un museo? Ser voluntaria ¿oportunidad o explotación? Dentro del ámbito cultural en México, es común encontrar en casas de cultura, galerías y museos la figura del voluntario a través de la donación de su tiempo y conocimientos, los voluntarios participan en el logro de los objetivos de la organización. Existen opiniones sobre el trabajo voluntario, que lo llegan a clasificar como mano de obra barata.

En mi caso, incursioné en el voluntariado del Museo Interactivo de Economía (MIDE), en el módulo de informes en el año 2014 y fue por necesidades de reconocimiento y autorrealización. Las actividades realizadas eran: atender a los visitantes, canalizar sus dudas en las diferentes salas del museo, recepción de grupos, en ocasiones participaba en talleres complementarios propios del museo, por ejemplo: impartir laboratorios y simuladores. El objetivo era provocar sentimientos y emociones en los visitantes para fomentar el pensamiento crítico.

En aquel entonces cursaba el segundo semestre de la Licenciatura en Administración Educativa, era estudiante de tiempo completo, solo dedicaba cinco horas del sábado para realizar mis actividades en el museo.

Al iniciar, participé con la idea de permanecer solo los seis meses establecidos por el reglamento de la institución. Al término, continué porque me percaté que durante la estancia desarrollé habilidades de comunicación oral, actitud de servicio; asimismo trabajar con personas de diferentes edades.

En distintos espacios curriculares de la licenciatura utilicé la experiencia del MIDE para realizar trabajos, por ejemplo en las materias de Herramientas y Técnicas para la Gestión Educativa, Planeación Educativa, Innovación en el Campo educativo y Desarrollo Organizacional. La experiencia del MIDE me brindó elementos y un escenario

para poner en juego mis habilidades, y cuestionarme acerca de los conocimientos adquiridos en el aula en torno a la gestión y la educación.

En el año 2015 fui contratada como becaria de la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa (DSPCE) del MIDE. Realicé el proceso de reclutamiento y selección de la Convocatoria de Mediadores y Voluntarios del MIDE 2015-II. El hecho de llevar la gestión de recursos humanos me permitió conocer los procedimientos para aceptar o no a los solicitantes para voluntarios y mediadores. Después de mi participación me cuestioné sobre las experiencias de los aspirantes a voluntarios durante su proceso de selección.

Uno de los retos a los que me enfrenté fue ejecutar las dos convocatorias al mismo tiempo —voluntarios y mediadores—. En ocasiones, la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa le prestaba más atención a la selección de mediadores, ellos reciben una beca mensual a diferencia de los voluntarios.

En el mes de enero del 2016, decidí terminar la etapa en el MIDE para dedicarme de tiempo completo a mi carrera. A partir del sexto semestre comenzaría las prácticas profesionales. Continúe en el ámbito de los museos interactivos, en esta ocasión en Universum, Museo de Ciencias de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) con características diferentes al MIDE. En el trascurso de las prácticas, observé a los voluntarios de Universum, me percaté que entre sus principales actividades desarrollaban proyectos vinculados con las temáticas de la sala o apoyaban en la difusión de los contenidos, una de las dificultades era el seguimiento de las actividades.

Al término de las prácticas de sexto semestre regresé al MIDE, ahora en la modalidad de mediadora. En esta ocasión vislumbré dos aspectos. Por un lado, la mayor parte de los mediadores desconocían cuál era el propósito del voluntariado, por otro, disminuyó la plantilla de voluntarios. Concluí el tiempo estimado, fue la última vez que participé en este museo. A pesar de que existieron otras propuestas de trabajo, decidí no continuar.

Al estar inmersa en diferentes espacios de prácticas profesionales tuve la oportunidad de vincularme con personas que habían sido parte de programas de voluntariado, ello despertó mi interés para adentrarme en el tema.

En la Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE) me enfrenté a un contexto diferente, dos de las responsables de las prácticas habían sido voluntarias. Cada una de ellas realizó actividades distintas. Una de ellas fue voluntaria en Universum, se dedicó a abrir espacios de prácticas profesionales a estudiantes de Administración Educativa. La otra prestaba sus servicios voluntarios para generar contenidos educativos y administrar una página de internet en una Organización No Gubernamental (ONG) sin la necesidad de asistir a la organización, tenía un tiempo estimado para la realización de las tareas asignadas.

Después realicé mis prácticas profesionales en la Fundación Carlos Slim, en la plataforma digital de Académica. Para ingresar a la institución pasé por un proceso de reclutamiento.

La entrevista fue en las oficinas centrales de Teléfonos de México (TELMEX), en la cita comenté sobre mi estancia en el MIDE, ese mismo día me propusieron asistir a una entrevista con la gerente de la Fundación Telmex-Telcel, para realizar mi servicio social. Me explicaron sobre la vacante en la gestión del voluntariado, las actividades a realizar eran: llevar el control de horas de participación, asignación de tareas, la asistencia a eventos y la recaudación de fondos. Por cuestiones administrativas no pude realizar el servicio social en ese espacio, sin embargo, la charla profundizó mi interés sobre el tema del voluntariado.

En séptimo y octavo semestre de la licenciatura en Administración Educativa (LAE) comencé a desarrollar mi trabajo recepcional. Mi asesora de tesis y yo discutimos sobre la modalidad de titulación y el tema de interés por desarrollar.

Al cuestionarme sobre ello, en un primer momento decidí elaborar una tesina de mi experiencia profesional adquirida en el Museo interactivo de Economía (MIDE). Inicé la elaboración de un escrito sobre la descripción de cada una de las etapas de la experiencia, vislumbré diferentes prácticas —formales e informales— en la gestión del voluntariado del MIDE, por ejemplo: la planeación de las actividades, la difusión de la convocatoria, la formación, la motivación, la rotación de los responsables y la confusión de las actividades.

No obstante, en el proceso tuve inquietudes sobre el voluntariado, me preguntaba ¿Cómo era el proceso de la gestión de voluntariado en museos? ¿Qué era la gestión

del voluntariado? ¿Cuál era la perspectiva del voluntariado del museo? Al tomar distancia de la experiencia como voluntaria del MIDE identifiqué algunas problemáticas, no comprendía el origen del problema y solo daba soluciones subjetivas. Por tal motivo, decidí aventurarme a desarrollar una tesis sobre el tema.

En este trabajo me propuse analizar el proceso de gestión del voluntariado que llevó la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa del Museo Interactivo de Economía en el período 2014-2016, en particular, la forma en que planea, desarrolla y da seguimiento así como los procedimientos para convocar, reclutar y capacitar a los voluntarios.

Vislumbro que el trabajo será de utilidad para aquellas personas que quieran formar parte de un voluntariado en alguna organización, o se interesen en el conocimiento de los procesos del voluntariado. Para las instituciones educativas, como los museos, este trabajo pretende dar pautas para orientar las prácticas de gestión de programas de voluntariado.

El documento está estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo, *De la experiencia a un problema de investigación*, presento el proceso de construcción del problema, desde el origen del tema, la indagación inicial, focalizada, los referentes conceptuales y la metodología asumida.

El segundo capítulo, *Transformaciones del Voluntariado en México*, me centro en la historia del voluntariado, abordo los medios y los objetos de las prácticas institucionales y las formas de gestión. En el tercer capítulo, *El voluntariado del Museo Interactivo de Economía*, describo la creación del MIDE, la estructura organizacional y, para concluir, esbozo el ciclo de gestión del voluntariado del MIDE a partir de la voz de los sujetos de estudio.

Por último, organizo las reflexiones finales y conclusiones de la investigación en cuatro ejes. Primero muestro el resultado del acercamiento a la gestión del voluntariado en el MIDE; más adelante expongo el proceso de elaboración del trabajo recepcional, me centro en los aprendizajes, dificultades y decisiones que contribuyen para mi formación como Administradora Educativa. Finalmente, derivado de la indagación realizada, trazo algunas ideas que pueden desarrollarse en futuros trabajos de indagación.

Capítulo I

De la experiencia a un problema de investigación

«Los investigadores [...] no temen basarse en sus propias experiencias cuando analizan materiales porque se dan cuenta de que éstas han llegado a ser la base para hacer comparaciones y descubrir propiedades y dimensiones»

Strauss y Corbin, en Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada 2002, p.13.

Plantear el problema de investigación que abordé no fue sencillo. Me enfrenté a una serie de desafíos y toma de decisiones, desde la elección de un tema, la búsqueda de información, la delimitación, el establecimiento de preguntas y objetivos además de seleccionar el tipo de metodología. Implicó realizar un proceso de planeación cuyo primer resultado fue la construcción de un estado de conocimiento.

Uno de los retos, fue superar la hoja en blanco, comenzar a escribir el primer capítulo. En el trayecto realicé varios borradores, hubo modificaciones y ajustes en cuanto a la sistematización de la información, el nombre de los apartados y el formato. En el capítulo reflejo el resultado final del proceso de elaboración de la problematización.

Tuve diferentes inquietudes en el transcurso, por ejemplo: de toda la información recopilada: ¿Qué autores voy a estudiar? ¿En qué sitios buscaré información? ¿Qué técnicas de investigación utilizaré? La solución consistió en leer, comprender y analizar información.

En este primer capítulo organizo cinco apartados. En el primero presento los hallazgos de la indagación inicial; después, muestro las aristas encontradas durante la indagación focalizada; más adelante, planteo las preguntas y objetivos de investigación; finalmente, abordo los referentes conceptuales; el quinto expongo la estrategia asumida en la investigación.

1.1 Una primera mirada al problema del voluntariado

Mi interés por estudiar el voluntariado no es reciente, tiene como antecedente mi entorno familiar y tanto mi experiencia como voluntaria en el Museo Interactivo de Economía como mi inmersión en diferentes contextos de educación formal y no formal. En estos espacios observé las prácticas institucionales, los actos de generosidad y de cooperación de las personas. Mi inquietud se relacionaba en conocer las maneras de motivar la ayuda de los sujetos. Para mí, un “gracias por ayudar” tenía un significado contundente, el reconocimiento del individuo. Compartir mis conocimientos a los otros era parte de mi educación.

Las interrogantes que llegaban a mi mente eran varias ¿Por qué la gente quiere ser voluntaria? ¿Por qué la gente dona su tiempo? ¿De qué manera las instituciones elaboran un proyecto de voluntariado? ¿Qué significa dar tu tiempo a los demás? Vinculaba las preguntas con mi historia, en particular con mi experiencia como voluntaria en el Museo Interactivo de Economía, por ello me centré en el tema de voluntariado y abordarlo desde un trabajo de investigación.

Comencé con la búsqueda de noticias del tema de voluntariado, principalmente en museos. Fue un intento fallido, algunas noticias se enfocaban en la promoción para captar voluntarios en distintas organizaciones.

Encontré una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2017), señala que en México “hay poco más de 2 millones de voluntarios organizados en instituciones en el 2015, observándose un incremento de 717 mil nuevos voluntarios a partir del año de 2008, donde se tenía un registro de 1 millón 321” (p.3). Me surgió la duda ¿Por qué existen más voluntarios cada año? ¿A qué se debe el incremento? ¿Cuáles son las estrategias que utilizan las organizaciones para retener, y captar voluntarios? También el INEGI informa que:

En 2015, 38 de cada 100 voluntarios colaboran en organizaciones religiosas, seguido de la actividad en servicios sociales con 18 de cada cien, tales como grupos de autoayuda, albergues, bomberos, centros de desarrollo infantil y casas cuna; en contraste, en las casas de cultura, museos y asociaciones

literarias colaboran cerca de tres de cada 100 personas voluntarias del país.
(2017 p.4)

Continué la indagación inicial con la búsqueda de estudios sobre el Museo Interactivo de Economía. Hallé la tesis escrita por Carmona, Hernández, Hernández y Pérez (2010), titulada, *Relaciones Públicas y Estrategias para el Museo interactivo de Economía*. El objetivo del trabajo es “conocer la opinión del ambiente laboral entre los empleados del Museo Interactivo de Economía” (p.25). Los autores describen “el carente cumplimiento de sus diversos objetivos debido a que no había un ambiente laboral que integrará la comunicación interna de la institución hacia sus colaboradores”. (p.4). Me percaté que una de las dificultades existentes es la falta de información oportuna, la motivación y las dinámicas de integración, asuntos similares a la experiencia vivida como voluntaria.

Además, en el trayecto, encontré dos informes anuales del MIDE. Uno del año 2014, reportaron “58 voluntarios y 53 horas invertidas y 3 voluntarios con discapacidad” (p. 23). Otro, del año 2015, menciona que el MIDE es ejemplo del seguimiento para otros museos, en ese año el museo contaba con “55 voluntarios, 4 de ellos con discapacidad intelectual “(p.10). A partir de lo anterior surgieron algunas dudas, tales como: ¿De qué manera viven su proceso los voluntarios, a diferencia del propio? ¿Cuáles son las estrategias que el MIDE utiliza para dar seguimiento a las actividades?

Otra de las estrategias que seguí fue consultar las convocatorias de otros museos interactivos, con ubicación en la ciudad de México, el Papalote Museo del Niño y Universum, Museo de Ciencias de la UNAM. Los perfiles y los procesos de selección de voluntarios eran similares al MIDE. La única diferencia era en la estructura de incentivos, mientras en el Papalote se notaban más los beneficios para pertenecer en el voluntariado, en el Papalote y Universum existían videos de la experiencia vivida. Así me interese por darle voz a los voluntarios.

También consulté la convocatoria del voluntariado del Museo Antiguo Colegio de San Idelfonso. Describen la actividad como “uno de los voluntariados más grandes en el país” (Colegio Antiguo de San Idelfonso, s.f., pàrr.1), ofrecen diferentes modalidades: docente, guías, anfitriones, promotores asistentes de oficinas.

La información de las convocatorias me permitió identificar las modalidades y las funciones del voluntariado en cada organización. Sin embargo, al finalizar la indagación inicial aún no tenía concreto el objeto de estudio. Me percaté que para entender el voluntariado en el Museo Interactivo de Economía tenía que seguir con la búsqueda sobre las prácticas voluntarias en México con la finalidad de profundizar en el análisis. El resultado de los hallazgos durante la indagación focalizada se presenta en la siguiente sección.

1.1 Rumbos y aristas en la investigación

Para centrarme en el tema de la investigación, en la fase de indagación focalizada profundicé en la búsqueda de la información sobre estudios enfocados en el voluntariado. Uno de ellos fue el realizado por Butcher (2006). Su trabajo tiene como propósito “Diseñar, levantar y analizar una encuesta en hogares, la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) que pregunta periódicamente acerca de la donación de tiempo para el trabajo voluntario así como recursos monetarios y en especie”. (p.18). El acercamiento a este trabajo me permitió observar las distintas acciones voluntarias y las clasificaciones. Por otro lado, el documento de Butcher, Serna, y Verduzco (2008) se orientó a:

Realizar un estudio exploratorio para analizar las características y los caminos que siguen los ciudadanos que llevan a cabo acciones de tipo solidario, extraer las razones y las motivaciones que los voluntarios tienen en las organizaciones no lucrativas (Butcher 2008, p.28)

El estudio me brindó algunos de los antecedentes históricos sobre la institucionalización y gestión de las acciones voluntarias en México. Las aportaciones contribuyeron a la elaboración de dos apartados en el siguiente capítulo, uno en torno a la aproximación histórica del voluntariado y el otro orientado a las acciones y clasificaciones del voluntariado.

A nivel Internacional encontré una investigación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) que esboza diferentes estrategias para la medición de trabajo

voluntario en las organizaciones en cuanto al número de horas invertidas. Me percaté que el propósito del trabajo era obtener datos cualitativos, de las organizaciones que tienen voluntariado y medir el impacto económico sobre el tiempo brindado de los voluntarios.

Otro de los trabajos que hallé fue por Chacón, Pérez y Vecina (2011), en el estudio los investigadores asumen que:

Una permanencia prolongada en el tiempo de la persona voluntaria beneficia tanto a las organizaciones como a los voluntarios, y beneficiarios. Para las organizaciones supone garantizar la continuidad de los programas; a los beneficiarios les da la oportunidad de optar a programas estables, estructurados socialmente y llevados a cabo por voluntarios con experiencia; y, finalmente, para los mismos voluntarios su permanencia refleja que sus expectativas y especialmente sus motivaciones, están siendo satisfechas.
(p.133)

Chacón, Pérez y Vecina (2011) vislumbran el significado de la permanencia de los voluntarios para la consolidación de un voluntariado estables, además de la relevancia de estructuras sólidas, mediante la planeación de un programa de voluntariado.

Después de leer los documentos vislumbré diferentes líneas de investigación, desde las demandas del contexto internacional, la historia del voluntariado, las motivaciones para realizar acciones voluntarias, la transparencia de las donaciones en México, la relación con la participación ciudadana, la creación de políticas públicas para promover el voluntariado hasta la gestión del voluntariado en las organizaciones.

Con la información recopilada transité a un tercer momento de la investigación. Me centré en la búsqueda de estudios sobre la gestión del voluntariado, distinguí que era una oportunidad para explorar un tema nuevo en el ámbito de la administración educativa y una oportunidad de poner en juego conocimientos, aprendizajes y conocimientos en torno a la gestión de las instituciones educativas no formales.

En el trascurso hallé dos materiales de trabajo sobre la gestión del voluntariado. El primero es el manual, *Cómo Crear y Desarrollar un Programa de Voluntariado*

diseñado por la Alianza Mexicana de Voluntariado (AMEVOL) escrito por Emilio Guerra Díaz en colaboración con la Secretaría del Desarrollo Social (SEDESOL). El objetivo de este material se enfoca a “La capacitación de personas y responsables de organizaciones para organizar un programa institucional de voluntariado, saber convocar, retener y reconocer la contribución que se da a través de este servicio.” (2014, p. 8).

El segundo documento es el cuaderno de *Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas de la Fundación Luis Vives —editado en España—*. Los objetivos principales de la guía son:

- Dotar de una visión global e integrada a la organización sobre la función y sentido del voluntariado en la misma.
- Analizar las diferentes etapas de incorporación y participación del voluntariado en las organizaciones.
- Gestionar y atender adecuadamente a la persona voluntaria en función de su momento de vinculación con la organización.
- Diseñar y planificar la gestión del voluntariado adecuándola a la realidad de cada organización.
- Dotar de instrumentos y herramientas a los responsables o coordinadores de voluntariado en la gestión de las personas y los equipos de voluntariado. (2002, p. 7).

Los materiales consultados me orientaron sobre el asunto de la gestión del voluntariado con énfasis en la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación del diseño de programas de voluntariado en las instituciones. Aunque, en un inicio, en la revisión de manuales de voluntariado tuve complicaciones en comprender y entender la información.

Asimismo, considero conveniente señalar que durante la investigación asistí a diversos eventos académicos enfocados a la discusión sobre el tema del voluntariado. Uno de ellos fue el *1er Coloquio Iberoamericano sobre Voluntariado y Sociedad Civil* y el *3er Coloquio de Museos Universitarios: Voluntariado y espacios Museográficos*. Algunos temas abordados fueron:

- Sistematizar los resultados de los programas y proyectos de las organizaciones.
- Cuantificar el tiempo dedicado de servicio voluntario.
- Planear la logística de las actividades a realizar por los voluntarios.
- Desarrollar sistemas de captación, reconocimiento y retención.
- Gestionar las acciones voluntarias.

La asistencia al evento me permitió tener un panorama más amplio en torno a la forma de cómo se gestiona el voluntariado. El acercamiento me permitió ubicar investigadores y estudios realizados de la Facultad de Ciencias Políticas UNAM, del Centro de Investigación y Estudios sobre la sociedad Civil (CIESC), del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), de la Asociación Mexicana de Voluntariado (AMEVOL), BIOS: participación política y ciudadana desarrollo, entre otros.

Otro evento al que asistí fue el *6to Congreso Internacional de Servicio Voluntariado “Servir por Amor”*. En el congreso los participantes abordaron temáticas alrededor de: educar para incluir, el voluntariado como factor de desarrollo social, los voluntarios: diferentes maneras de reconocerlos, testimonios de voluntariado en momento de crisis, voluntariado juvenil. Mi asistencia al evento me brindó la oportunidad de acercarme a otras perspectivas sobre las motivaciones para realizar un voluntariado, las diferentes maneras de reconocer la acción voluntaria, la importancia de la formación de voluntarios.

En aquel entonces se había cumplido un mes del terremoto del 19 de septiembre 2017 en la Ciudad de México. Hubo un espacio para reconocer la labor de los jóvenes voluntarios que participaron. Un nuevo tema que se debatió fue el diseño de programas de voluntariado emergentes; al contar con la formación de los ciudadanos en canalizar la ayuda antes, durante y después de un desastre.

Al evento acudió el presidente de la Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal, Carlos Madrid Varela. Durante su conferencia señaló tres tipos de donaciones de un voluntario al momento de desarrollar esa labor: tiempo, talento y recursos. Al escucharlo me cuestionaba sobre ¿Qué tipo de talento desarrolla un voluntario? ¿Cómo contribuye socialmente un voluntario en los museos? ¿Cuál es la

diferencia entre un voluntario que ayuda en situaciones de emergencia, con uno que presta sus servicios en un museo?

Como indiqué al inicio del capítulo, me interesaba el tema del voluntariado; vía el trabajo realizado en la indagación inicial y focalizada obtuve un acercamiento al estudio de este tema e identifiqué diferentes problemáticas, en particular la gestión del voluntariado. En este sentido, asumí como objeto de estudio la *Gestión del voluntariado el MIDE durante el período 2014-2016*. Para acercarme al objeto de estudio planteé diversos objetivos y preguntas que me permitieran la comprensión del voluntariado en esta institución. Para ello, a lo largo de este trabajo procuraré dar voz a los voluntarios y los sujetos involucrados en las organizaciones que trabajan con un voluntariado, con la finalidad de trazar las prácticas y los resultados de su gestión con un programa de voluntariado.

1.3 Preguntas y objetivos de investigación

Las preguntas rectoras que guiaron mi investigación fueron las siguientes:

- ¿Cómo era la gestión del voluntariado del MIDE durante el periodo 2014-2016?
- ¿Cómo contribuye la dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa a través del voluntariado, a cumplir la misión o la finalidad última del museo?
- ¿Cómo planea, desarrolla y da seguimiento el MIDE el trabajo realizado por los voluntarios?
- ¿Cómo selecciona e incentiva la Dirección de Servicios al Público y Comunicación educativa al Voluntariado?

Como he señalado, mi trabajo tiene como objetivo *Analizar el proceso de gestión del voluntariado por parte de la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa del Museo Interactivo de Economía en el período 2014-2016, la forma en que planea, desarrolla y da seguimiento al programa, los procedimientos para convocar, reclutar y capacitar*. Como objetivos específicos de la investigación se encuentran:

- Identificar las acciones de planeación, desarrollo y seguimiento del voluntariado que realiza el MIDE.
- Explorar qué hacen los voluntarios que han participado en el programa durante el periodo 2014-2016.

1.3 Referentes conceptuales

Una vez definidas las preguntas y el objeto de estudio, el punto de partida fue indagar sobre el concepto de voluntariado y voluntario. El hallazgo fueron las distintas connotaciones que existen. Por ejemplo se le puede nombrar servicio voluntario, acciones voluntarias, actos voluntarios, aportación voluntaria contribución voluntaria o trabajo voluntario.

Distintos investigadores y organizaciones han estudiado el concepto de voluntario entre ellos Junta de Asistencia Privada (JAP) (1998), Butcher (2008), Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011), Guerra (2016) y algunas leyes nacionales y locales; las nociones planteadas en estos documentos son similares y se complementan. Butcher (2008) define como voluntario a la persona que por que por “elección propia y sin recibir remuneración aporta tiempo a una actividad que va más allá del ámbito familiar en el servicio a los demás para el beneficio de terceros y de la sociedad en su conjunto” (p 37).

Por su parte, en el año 1998, la Ley de Instituciones Privadas para el Distrito Federal, en artículo 2° señala:

La persona que realiza aportaciones en servicios, destinando parte de su tiempo a realizar actividades sin remuneración que correspondan al objeto de una Institución, con el ánimo exclusivo de participar en actividades [...].

Las dos nociones esbozadas son similares, ambos resaltan el aportar y la donación del tiempo. Sin embargo, la Ley enfatiza la vinculación del sujeto a una organización establecida.

La Organización Internacional del Trabajo (2011) refiere que:

“El trabajo voluntario, es no remunerado y no obligatorio, es decir, tiempo sin remuneración que las personas dedican a actividades, ya sea a través de una organización o directamente para otras personas que no pertenecen al hogar del voluntario”. (p.14)

Mientras que en la Ley del voluntariado del estado de Querétaro, en el artículo 3º, establece que:

Los voluntarios son las personas físicas que desarrollan por su libre determinación, actividades de interés general con carácter altruista y solidario, sin ser sujetos a la prestación de una actividad subordinada, ya sea de forma individual o integrándose a una organización, sin recibir por ello remuneración, salario o contraprestación económica alguna, sin perjuicio del reembolso de los gastos que en su caso se deriven del desempeño de su servicio voluntario. (p.1)

Como se puede observar, la idea del concepto voluntario se ha replanteado en cuanto el significado socialmente. Entre más se ha estudiado más vertientes se han encontrado. En resumen, con base las ideas recuperadas, a continuación presento en la figura 1, la diferencia entre voluntario y voluntariado.

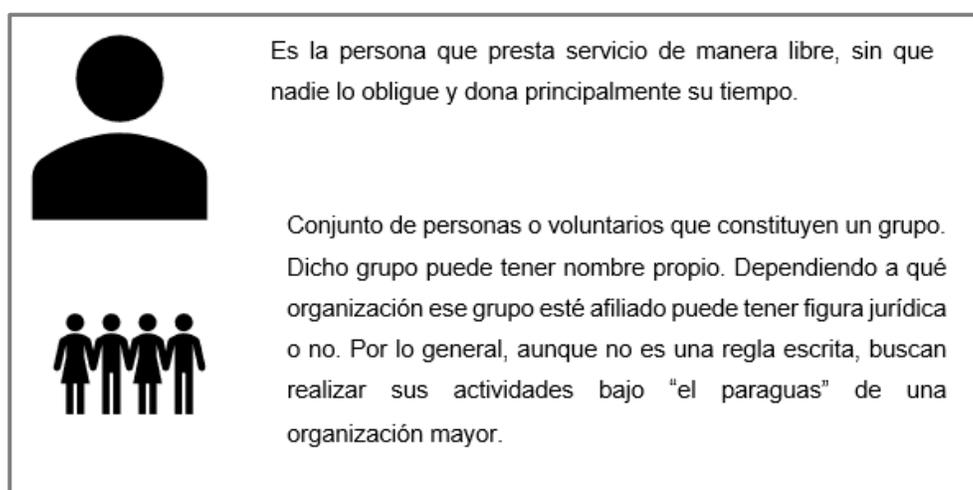


Figura 1. Concepto de voluntario y voluntariado

Nota. Elaboración propia, información recuperada de Guerra (2014, p 12)

Desde mi perspectiva, el voluntario: es la persona que dona tiempo y conocimientos para el logro de los objetivos de la organización, sin recibir remuneración económica en cambio el voluntariado tiene una noción colectiva e institucionalizada.

No es lo mismo hablar de los voluntarios del terremoto del 19 de septiembre de 1985 que el voluntariado de alguna organización en particular porque en el primer asume una serie de procesos y procedimientos para realizar la acción voluntaria.

1.5 Metodología asumida

Para el logro de los objetivos y dar respuestas las preguntas establecidas en el apartado tres, asumí un estudio exploratorio. Retomo las ideas de Gómez (2006), Mora (2005) y Namakforoosh (2005) al respecto. Para Gómez (2006) “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente cuando es necesario examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.65). Mientras que Mora (2005) menciona que las investigaciones exploratorias “tienen por objeto esencial familiarizar al investigador con un tema que no ha abordado antes, novedoso o escasamente estudiado” (p.92). Namakforoosh (2005), por su lado, argumenta que este tipo de estudios:

Ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a sus subproblemas, más precisos hasta la forma de expresar la hipótesis. El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema. Especialmente para un investigador que es nuevo en el campo del problema. (p.89)

Al ser un estudio exploratorio además de recopilar información documental, utilicé la técnica de la entrevista semiestructurada, el objetivo no fue un cuestionario de preguntas y repuestas, sino un diálogo analítico de la experiencia vivida. Sustento mi afirmación con lo que Bisquerra (2014) menciona sobre “las entrevistas

semiestructuradas parten de un guion que determina de antemano cual es la información relevante que se necesita obtener” (p.337). El mismo autor afirma que:

Las preguntas, en este formato, se elaboran de forma abierta lo que permite obtener información más rica en matices. Es una modalidad que permite entrelazar temas e ir construyendo un conocimiento holístico y comprensivo de la realidad. A la vez, obliga al investigador estar muy atento a las respuestas para poder establecer conexiones. (p.337).

Cada uno de los materiales consultados, me proporcionaron herramientas metodológicas para poder elaborar la guía de entrevista e identificar las etapas del ciclo de gestión del voluntariado del MIDE.

En la siguiente sección muestro el procedimiento de la entrevista en tres fases: planeación, desarrollo y sistematización de los resultados.

1.5.1 Planeación de la entrevista.

Hice uso de las entrevistas para recopilar las experiencias de los sujetos involucrados en el voluntariado del MIDE, para indagar el perfil, su proceso inmersión, inducción y desarrollo.

Retomé algunos aspectos metodológicos recomendados por el Manual de Medición del Trabajo Voluntario elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las preguntas relacionadas con las horas.

Me basé en la guía de entrevista de la investigación México Solidario Participación Ciudadana y Voluntariado de Butcher, Verduzco, Serna, el objetivo de este instrumento se enfoca “en establecer rutas seguidas por las personas que participaban en los grupos de voluntarios, así como explorar las razones que conducían este tipo de prácticas”. (2008, p 106).

Basado en el referente anterior, retomé aspectos para la elaboración de la guía de entrevistas, que me llevará a explorar el proceso de gestión (Ver anexo 1).

Elaboré tres borradores de guía de entrevistas, las dificultades fueron en cuanto el esbozo de las categorías y subcategorías. A su vez, inicialmente solo tracé cuatro

categorías, en la aplicación de las entrevistas tuvieron otras transformaciones para dar precisión al análisis.

En el siguiente cuadro 1 se puede observar, cuatro filas por cuatro categorías y cada una de ellas está compuesta por las subcategorías finales para la realización de las entrevistas.

Definición del Perfil	Proceso de Ingreso	Proceso de Inmersión	Proceso de Seguimiento
Edad Formación Experiencia Años de estancia	Razones para pertenecer al museo Conocimiento de la convocatoria Proceso de selección	Curso de Inmersión Incorporación al módulo de informes Coordinación	Planeación de Tareas Motivación Formación Competencias desarrolladas Evaluación

Cuadro 1. Categorías y subcategorías

Nota. Elaboración propia. Diciembre, 2018.

1.5.2. Desarrollo de la entrevista.

Al iniciar la investigación, contemplé entrevistar a los responsables del voluntariado del Museo Interactivo de Economía, por ejemplo, al director *de Servicios al Público y Comunicación Educativa*, la coordinadora de Servicios al Público y a los responsables del Módulo de Informes. A la demanda de trabajo en el museo no se pudo realizar. No fue un factor para dejar la indagación.

Convoqué por medio de *social media*, a 10 voluntarios pertenecientes de las generaciones durante los años establecidos 2014, 2015 y 2016. Solo dos personas accedieron a la entrevista, las otras ocho personas, aceptaban realizar la entrevista sin embargo, sus ocupaciones personales, laborales y escolares impidieron concretar un horario.

En busca de una segunda opción, contacté a dos voluntarios que se han destacado por su trayectoria y estancia en el museo. El primero, fue parte del voluntariado del MIDE por seis años; al igual que la segunda voluntaria que ha permanecido durante cinco años y medio.

Realicé tres entrevistas de manera presencial. La primera entrevistada era concisa en sus respuestas, evitaba las repeticiones. El segundo entrevistado era dinámico y tuvo facilidad de contestar las preguntas. Resultó un diálogo fluido. A pesar de que en ocasiones hubo desviaciones en algunos temas, pudimos retomar la idea principal. La tercera entrevistada compartió reflexiones y aprendizajes durante de su estancia en el museo.

La última entrevista hice el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con la utilización de la herramienta de videollamada de *Messenger en Facebook*.

Al ser la cuarta entrevistada, tuve la oportunidad de afinar detalles de presentación de preguntas y abordar los temas que anteriormente no había retomado. La entrevistada era analítica, reflexiva y extensa en sus respuestas.

Todas las entrevistas fueron autorizadas para ser audio-grabadas, en todos los casos se utilizó la misma guía de entrevista, la duración influyó en qué tan extensa era su respuesta. En algunos casos contacté nuevamente al voluntario para aclarar ciertos puntos de la entrevista, no fue necesario aplicar nuevamente el instrumento.

1.5.3 Sistematización de los resultados.

Para la organización y sistematización de los datos recabados a partir de la entrevista, hice uso de diversos apoyos. Por un lado, en el momento de la entrevista solicité la aprobación de los sujetos entrevistados para audio-grabar nuestra conversación y tomar notas. Su anuencia permitió el registro de los datos. Una segunda fase fue el proceso de transcripción. Este proceso implicó concentración para escuchar el audio, para poner atención en los cambios de voz del entrevistado, expresiones, interrupciones, repeticiones; por ejemplo, susurros, muletillas, espacios entre una expresión a otra. Por cada hora de grabación de entrevista, me llevó nueve horas continuas de transcripción con el propósito de respetar las palabras e intencionalidad del sujeto.

Durante mi trayectoria escolar había realizado ejercicios de transcripción de entrevistas, pensé que sería una tarea fácil. No fue así, una de las dificultades que enfrenté fueron asuntos de la gramática y la redacción.

Una tercera fase fue la lectura y análisis de la entrevista. En esta fase hubo momentos de frustración en la interpretación del diálogo. En cada transcripción el resultado final fue darles voz a los voluntarios, conocer sus experiencias, dificultades y aprendizajes.

La siguiente fase se enfocó en el proceso de codificación. Esta tarea consistió en tener una lectura analítica de cada entrevista, darles nombre a las respuestas para colocarlas en cada categoría y subcategoría propuesta. La organización de las categorías en una tabla dinámica en *Excel* me brindó facilidad para ubicar y trabajar las respuestas. El archivo de Excel está compuesto por seis hojas, cada hoja contiene las afirmaciones de los entrevistados. En el siguiente cuadro 2 presento los datos generales de los entrevistados finales. En general utilizo seudónimos, solo la voluntaria tres me autorizó proporcionar su nombre real.

Datos	Voluntarios			
Nombre:	Hernández	Aguilar	Luz	Montañez
Edad	31 años	66 años	62 años	22 años
Formación académica	Finanzas e Impuestos y estudia la Maestría en Finanzas	Contaduría Pública y Maestría en Financia	Contabilidad	Relaciones Internaciones
Institución Académica	Universidad Tecnológica y Universidad Panamericana	Escuela Superior de Comercio del Instituto Politécnico Nacional y la Universidad Panamericana	Escuela Bancaria Comercial	Facultad de Estudios Superiores Acatlán
Ocupación	Trabajo y Estudiante de Maestría	Trabaja en área de ventas	Pensionada	Estudiante de tiempo completo
Años de voluntariado en el MIDE	2 años	6 años	5 y medio años	10 meses
Turno	Sábado	Miércoles	Martes	Domingo

Cuadro 2. Voluntarios entrevistados del Museo Interactivo de Economía

Nota. Elaboración propia. A partir de las entrevistas realizadas en el mes de diciembre 2017.

En este capítulo describí el proceso para el planteamiento del problema y la metodología seleccionada para abordar el tema de la gestión del voluntariado en el MIDE en el periodo seleccionado. En el siguiente capítulo me centraré en la historia del voluntariado, con la finalidad de brindar acercamiento a las formas, los medios y los sujetos que se han hecho cargo de las practicas institucionales y, por supuesto, de las formas de gestión.

Capítulo II

Las transformaciones del voluntariado en México

«Históricamente, en México el voluntariado organizado ha estado vinculado a valores y creencias religiosas de ayuda a los necesitados»

Serna, en La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México, 2010 p.141.

En el siguiente capítulo , me centro en la historia del voluntariado. Me permite dar un acercamiento a las formas, los medios, las estancias y los sujetos que se han hecho cargo de las prácticas institucionales y sus formas de gestión.

Uno de los retos en la escritura, fue nombrar e identificar cada una de las etapas, puedo decir que es una de las primeras aportaciones realizadas en la indagación.

A continuación, expongo las transformaciones del voluntariado en México. De inicio, presento una breve aproximación histórica sobre el voluntariado en nuestro país. Abordo los diferentes significados, las perspectivas y concepciones. En el segundo apartado, planteo los diferentes tipos, campos y clasificaciones encontradas en las investigaciones. Asimismo, reseño los orígenes y parte de las prácticas del voluntariado en museos.

2.1 Aproximación histórica en México

Hablar sobre las acciones voluntarias en México, es reconocer los actos de cooperación de los mexicanos a través de la donación de su tiempo en diferentes situaciones. Por ejemplo cuidar enfermos, en la organización de las fiestas patronales, los comedores comunitarios, o los actos solidarios ante situaciones de emergencia, un ejemplo de ello fue en los terremotos del 19 de septiembre 1985 y 2017.

que han sido fundamentales para el desarrollo de la sociedad.

En la aproximación histórica que me propongo realizar, mostraré elementos del origen del voluntariado en las órdenes religiosas, las instituciones públicas que fomentaron el voluntariado y cómo las necesidades sociales no atendidas por el Estado, surgen por otra vía, las organizaciones de la sociedad civil, que de alguna manera muchas se concentran en el Centro Mexicano de la Filantropía.

2.1.1 Voluntariado y sus orígenes religiosos.

El origen de los actos voluntarios en México se sitúa en la época colonial a cargo de la iglesia católica, donde el discurso del voluntariado se reconocía como una labor caritativa, y filantrópica; como un primer acercamiento al surgimiento de los actos de voluntarios desde el ámbito religioso.

Por ello, Serna quien cita a Muriel (1990) menciona que:

En la época colonial la Iglesia católica, mediante las diferentes órdenes religiosas, fue impulsado por las actividades caritativas. Tal es el caso de Don Vasco de Quiroga, Fray Pedro de Gante o Fray de Zumárraga con la creación de hospitales y albergues para las comunidades indígenas, fomentaban la catequesis asimismo la capacitación en las artes u oficio. (Muriel, 1990, citado por Serna, 2010, p.146).

Otro antecedente es el que aborda Becerril (2013) quien comenta lo siguiente: “Bajo el argumento de misericordia al prójimo, en los tiempos de la Colonia la batuta del voluntariado la llevaba la Iglesia católica, a través franciscanos, agustinos y dominicos” [...]. (párr.3)

Durante la indagación en el siglo XIX persiste la tendencia religiosa en México con surgimiento de organizaciones: la Sociedad de San Vicente de Paul (1845), y la Asociación de Damas de la Caridad de San Vicente de Paula, integrada por mujeres especialmente de clase alta.

Después, el voluntariado continuó con un apego a los orígenes religiosos. En un estudio realizado por el (INEGI, 2015): “38 de cada 100 voluntarios colaboran en organizaciones religiosas, la mayoría que participan son mujeres” (p.4).

En este sentido, dichos antecedentes me llevan a pensar que desde siempre se ha gestionado el voluntariado, motivado con frases como “es mejor dar que recibir” o “haz el bien sin mirar a quien” bajo la dirección de los representantes de la iglesia, con la estrategia de servir por vocación y sin capacitación previa; donde al actuar sin esperar algo de vuelta, se le da un valor sentimental.

Hoy en día existen nuevas concepciones de las acciones voluntarias, por lo tanto se han diseñado clasificaciones y tipologías que las describiré en el apartado tres.

2.1.2 El voluntariado como acción del Estado.

Con la ruptura de la iglesia y del estado a fines del siglo XVIII, se manifestaron otras formas institucionales relacionadas con las acciones voluntarias. Una de ellas, fue la asociación de Damas voluntarias que en el año 1892, durante la presidencia de Porfirio Díaz su esposa, Carmen Romero Rubio, fungió como presidenta Honoraria del Consejo Superior

En 1899 se expidió la Ley de Beneficencia Privada que implicó para el gobierno de Porfirio Díaz el reconocimiento de las acciones prestadas por la iniciativa privada a los sectores empobrecidos de la población. Como resultado, en la Ciudad de México —y en otras ciudades— surgieron fundaciones privadas como: la Concepción Beistegui, la Mier y Pesado, la Rafael Donde, la Sociedad Filantrópica Mexicana y el Asilo de Mendigos, entre otras

También se construyeron el Asilo Protector de la Primera Infancia, el Asilo Colón para Huérfanos, La Gota de Leche, la Asociación de Madres Mexicanas y la Cruz Roja Mexicana. Los hospitales privados promovidos por residentes extranjeros como la Beneficencia Española en México, fundada por Francisco Prieto Neto y algunos españoles más, para acoger a los ancianos e indigentes caídos en la lucha de la inmigración y que operaba en las ciudades de México, Tampico y Puebla.

En el proceso de institucionalización del siglo XIX, se crea la Dirección de Beneficencia Pública en 1861, adscrita a la Secretaría de Gobernación, con la intención liberal de convertir la asistencia hasta ese momento el clero, en asistencia pública. Al respecto, Reygadas apunta que “En lo que se refiere a las personas dedicadas a la asistencia social, se pidió que fueran profesionales preparados y que no actuaran como empleados a sueldo, sino como seres con caridad y justicia; además se pedía que tuvieran una adecuada preparación científica y técnica. (p.28)

En el año 1930 permanece la figura de la esposa del presidente reconocida socialmente como la Primera Dama Voluntaria; en la presidencia de Portes Gil surge la “Asociación Nacional de Protección a la Infancia”, coordinada por Carmen García de Portes Gil, una de las acciones realizadas fue formar el Comité Pro-Infancia integrado por distinguidas esposas de altos mandos o funcionarios públicos; su principal función fue procurar la atención de niños huérfanos y abandonados, así como la entrega de desayunos escolares.

En el año 1943 se crea la Casa del Estudiante, institución en la que se incentivó la labor social ejercida por estudiantes. En 1943 se fundó la Asociación de Voluntarias del Hospital Infantil y la Asociación Nacional de Servicios Social Voluntario, y en 1945, bajo el auspicio del Doctor Gustavo Baz, en las instituciones de educación superior se instituyó el servicio social, supuestamente “voluntario”; en realidad fue diseñado para que los alumnos retribuyeran a la sociedad la educación superior recibida casi en forma gratuita. Hasta la fecha, el servicio social es requisito para recibir un grado de licenciatura en instituciones tanto públicas como privadas en México.

Durante el gobierno de Lázaro Cárdenas (1934-1940) su preocupación fue garantizar los derechos sociales de la población y a la asistencia a las clases desvalidas como una de las responsabilidades del Estado, orientado a su política gubernamental. La ley que crea la Secretaría de Asistencia Pública se reconoce que debe de cambiarse el concepto de beneficencia por el de asistencia pública.

En este pasaje de la historia tenía tintes de beneficencia o altruista donde la forma de gestionar el voluntariado recaía en el Estado, es decir, la esposa del presidente era la primera dama que encabezaba en voluntariado.

2.1.3 El auge del voluntariado.

En los apartados anteriores se habla de los orígenes del voluntariado, surgen en la época colonial. Una de las mayores acciones voluntarias fue la solidaridad demostrada en el terremoto del 85.

Uno de los grupos de voluntariado más representativos en ese entonces fueron los “topos”, aquellos hombres que unieron fuerzas para ayudar a los afectados del terremoto de la Ciudad de México. Fue la aparición del hombre en causas en *pro* de la sociedad.

Serna (2010) señala que el crecimiento y diversificación de las organizaciones en diferentes ámbitos de acción se dio en la década de los ochenta, “en un contexto de crisis económica aguda en donde las medidas gubernamentales afectaron aún más el proceso de diferenciación socioeconómica en el país”. (p. 158).

A partir de los eventos se inició una cierta colaboración entre sociedad organizada y gobierno que se va a mantener en algunos ámbitos, como el combate a la pobreza o bien en la solución a conflictos regionales (Verduzco, 2008).

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), es una asociación civil fundada en diciembre de 1988. Es una institución privada, no lucrativa, sin ninguna filiación a un partido político, raza o religión. Cuenta con permiso del gobierno de México para recibir donativos deducibles de impuestos. Su sede se encuentra en la Ciudad de México y su ámbito de acción abarca todo el país.

Gracias a las instituciones y personas que lo integran; así como por su vinculación con organizaciones nacionales e internacionales, el CEMEFI es identificado como una fuente importante de información confiable sobre el sector de la sociedad civil.

Para el año de 1994 el CEMEFI construye el programa Mira por los Demás, que se ocupó de incidir en el ámbito de la actividad voluntaria y se involucró con las organizaciones de ayuda a terceros. Años más tarde, el programa se transformó y surge el programa y portal web¹Haces Falta, donde ha funcionado como agencia y

¹ Portal web www.hacesfalta.org.mx

contacto de personas interesadas en participar como voluntarios de manera estructurada.

2.1.4 El voluntariado Profesionalizado.

En el año 2000 se desarrollan nuevas relaciones entre la sociedad civil organizada y el gobierno. Es posible observar que en algunos de los procesos de cambio social ocurren por medio de grupos ciudadanos interesados en campos de acción social múltiples y diversos.

A partir de ese año, se comienza a ver el voluntariado desde la concepción de la profesionalización dónde se plantea más que una labor como un trabajo voluntario.

En México se elaboró en 2005 una encuesta para medir las acciones voluntarias: la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV). La encuesta puso especial cuidado en medir los dos tipos de actividad voluntaria, tanto la que llevan a cabo individuos de manera no dirigida y la dirigida, realizada por personas dentro de grupos y organizaciones.

La encuesta fue presencial y tuvo la intención de captar, mediante 55 preguntas generales de participación en la acción voluntaria y solidaria, entre la población mayores de 18 años. Se tomo en cuenta, toda la gama de actividades que los mexicanos realizan libremente en beneficio de otros, sin recibir remuneración y fuera del ámbito familiar.

La Alianza Mexicana de Voluntariado (AMEVOL):

Es una asociación de miembros, creada en 2009. Reúne a todo tipo de organización que se identifique con la necesidad de impulsar el voluntariado organizado en el país. Identifica que ser ciudadano es una manera de ser voluntario y que esta actividad impulsa la ciudadanía. Su misión es fortalecer el voluntariado a nivel nacional para la promoción del desarrollo social a través de la participación de todos los sectores sociales. (AMEVOL, s.f., párr.4)

Por último, se crea el Premio Nacional de Acción Voluntaria y solidaria publicado Diario Oficial de la Federación el día 7 de septiembre del 2009, se entrega el marco del 5 de diciembre día internacional de los Voluntarios fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 55, fracción II, 56 y 62 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, presenta iniciativa con proyecto de decreto, para la creación de la Ley Federal del Servicio Voluntario.

En el transcurso de la investigación, presencié en el año 2017 la aprobación de la Ley del estado de Querétaro, en el artículo 2, señala que la presente Ley tiene por objeto:

- I. Reconocer, fomentar promover y facilitar la participación solidaria de los habitantes del Estado en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones públicas o privadas, sin ánimo de lucro; y
- II. Fijar los requisitos que deben reunir los voluntarios y regular su relación con las organizaciones donde desarrollan sus actividades y con los destinatarios de las actuaciones de voluntariado.

En el artículo anterior, vislumbro la idea formalizar la gestión, es decir establecer las reglas del juego y lineamientos para la lograr la efectividad de las acciones voluntarias.

2.2 Categorías, clasificación, ámbitos y tipos de voluntariado

Hasta ahora, he explicado los diferentes significados del voluntariado en distintas etapas de la historia en México; ahora hablaré de los intentos de diferentes investigadores por agrupar las acciones voluntarias. En primera estancia, Emilio Guerra (2016) expresa en el *Manual Cómo crear y desarrollar un Programa de Voluntariado*, establece tres tipos: no formal, informal e institucional. En el cuadro 3 se puede observar a qué acciones y actividades corresponden.

Tipo de voluntariado	Acciones y actividades
Voluntariado no formal	Son las actividades que están estimuladas por la buena voluntad, compasión, solidaridad, etc. Son esporádicas y espontáneas, irregulares y ocasionales. El individuo sirve cara a cara. Nos son familiares en casos de desastres, en problemas cotidianos y donde no hay servicios públicos suficientes.
Voluntariado informal	Las acciones voluntarias se llevan a cabo en grupos que no tienen personalidad jurídica y a menudo las actividades están estructuradas por liderazgos individuales y predominan actividades asociadas a necesidades inmediatas. Se da en escuelas, iglesias y asociaciones de vecinos, padres de familia, etc.
Voluntariado institucional	La acción voluntaria está afiliada a una organización con misión, visión, objetivos y programas claros. Puede tener una personalidad jurídica supeditada a la OSC. Cuenta con programas, sistema de reconocimiento y retención, procesos controlados, imagen institucional, etc. Los voluntarios hacen carrera.

Cuadro 3. Tipología de voluntariado.

Nota. Elaboración propia. Recuperado de. *“Manual del curso “Como crear y diseñar un programa de voluntario”*, de Guerra., 2016, p. 12-13, México: AMEVOL.

En el caso del objeto de estudio, el Museo interactivo de Economía las acciones y actividades que realizan los voluntarios pertenece al voluntariado institucional, porque se cumplen objetivos y cada uno de los voluntarios han forjado una carrera dentro de la organización.

La segunda sistematización realizada es por Butcher (2008). El estudio se catalogó por número de horas invertidas. En el cuadro 4, se muestra la clasificación, de acuerdo con el número de horas por día, por semana y por mes.

Intensos	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 148 horas al año • Trabajan todos los días • 186 días laborales del año
Típicos	<ul style="list-style-type: none"> • 2,3 veces por semana • 1 vez por semana • 1 vez cada 15 días
Infrecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez al mes • Varias veces al año • 0.5 a 208 hrs al año

Cuadro 4. Tipología por horas invertidas.

Nota. Elaboración propia, información recuperada de Butcher (2008, pp.87-89)

Para ejemplificar, un voluntario intenso es aquel que realiza acciones solidarias por ejemplo ayudar a un vecino, prestar sus servicios en la escuela o en la iglesia: en cambio, un voluntario típico podría ser el que presta sus servicios en el Museo Interactivo de Economía y forma parte de la organización. Por último, un voluntario infrecuente va más enfocado a la donación en especie, por ejemplo dar ropa en un albergue.

También Butcher (2008) habla que el voluntariado institucionalizado se realiza en las organizaciones no lucrativas en México, cada una de ella también cuenta con una clasificación. En el siguiente Cuadro 5, se muestra los ámbitos de acción voluntaria.

Ámbito	Tipo de organización
Empresarial	Organizaciones gestadas por asociaciones empresariales con propósitos muy diversos, cuyos fondos para operar provienen de la inciativa privada, aunque mantengan su carácter de no lucrativas.
Religiosa	Organizaciones gestadas por instituciones religiosas, cuyo objetivo puede incluir el fortalecimiento de valores y creencias, o bien la asistencia a grupos en desamparo.
Deportivo/recreativo	Organizaciones que tienen como objetivo atender a la promoción de una cultura deportiva especialmente entre niños y niñas.
Juvenil	Organizaciones formadas para atender a un sector diverso y complejo como es de los jóvenes; están enfocadas especialmente a la atención de necesidades.
Rural	Organizaciones formadas con el propósito de apoyar en la gestión de proyectos a grupos de campesinos.
Grupos vulnerables	Organizaciones creadas en para atender a niño, mujeres, ancianos e indígenas en condiciones de alta vulnerabilidad.
Urbano/Popular	Son organizaciones que han sido creadas para atender las demandas específicas de grupos y/o población en condiciones de marginación que pueden tener un carácter temporal o permanente.
Salud	Organizaciones formadas con el objetivo específico de atender a la promoción de la salud de población abierta en condiciones de precariedad, que no cuenta con
	posibilidades para acceder servicios de salud públicos.
Educativo	Organizaciones cuyo propósito es atender al fortalecimiento de la educación en todas sus vertientes y ofrecer este tipo de servicio a un grupo más de la población.
Cultural	Son organizaciones cuyo objetivo es contribuir al conocimiento, apreciación y difusión de las diferentes expresiones culturales.
Causas	Organizaciones que se han gestado para el cumplimiento de objetivos específicos de acuerdo con el requerimiento de grupos de ciudadanos interesados en apoyar a otros distintos rubros.
Medio ambiente	Organizaciones que se han desarrollado alrededor de preocupaciones relacionadas con el cuidado con la atención de la diversidad de los recursos naturales.

Cuadro 5. Ámbitos de acción voluntaria en las organizaciones no lucrativas en México

Nota. Elaboración propia, información recuperada de Butcher (2008, pp.49-51)

La última clasificación corresponde a los tipos de voluntariado que existen de acuerdo con lo que he indagado.

No se encontró precisión en esta categoría; a pesar de ello, decidí retomar un estudio en España por el *Centro Territorial de Información Juvenil (2006)*. En el Cuadro 6 se plasman las actividades que puede realizar un voluntario.

Cuadro.7 Campos de acción voluntaria		
Tipo	Actividad	Ejemplo
1. Ocio y tiempo libre	El voluntariado transforma el ocio en elemento de crecimiento personal y colectivo, ocupando creativa y solidariamente el tiempo libre.	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Actividades deportivas • Educación • Tiempo libre en general
2. Medio ambiente	El voluntariado participa desarrollando campañas de sensibilización, denuncias públicas o legales contra aquellas actuaciones que dañan el medio ambiente, a la vez que se elaboran alternativas concretas y viables.	<ul style="list-style-type: none"> • Ecologismo • Conservacionismo • Defensa de animales y plantas, Producción ecológica • Educación ambiental
3. Protección civil	El voluntariado da respuestas a situaciones de emergencia apoyando y realizando labores de ayuda inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> • Protección civil Accidentes y emergencias • Ayuda en carretera • Incendios forestales • Catástrofes naturales
4. Cooperación al desarrollo	El voluntariado participa favoreciendo el desarrollo de los pueblos en vías de desarrollo, fomentando y promoviendo programas de educación, alfabetización y sanitarios, a través de la interdependencia y la corresponsabilidad de un único mundo.	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de cooperación, Campañas de sensibilización Comercio justo y solidario • Cooperación técnica
5. Marginación y exclusión social	El voluntariado participa en la promoción y defensa de derechos de colectivos en situación de exclusión social, facilitando los servicios básicos y promoviendo la reinserción.	<p>Sensibiliza a la sociedad acerca de las necesidades de estos colectivos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tercera edad • Infancia
		<ul style="list-style-type: none"> • Juventud • Pobreza • Minorías étnicas Inmigrantes
6. Adicciones y dependencias	El voluntariado participa en programas de asistencia y apoyo a familias, en programas de reinserción y en campañas de información y sensibilización. - Drogodependencias -	<ul style="list-style-type: none"> • Drogodependencia • Alcoholismo • Ludopatía
7. Discapacidades	El voluntariado participa en programas de prevención, tratamiento y rehabilitación. Contribuye a erradicar cualquier discriminación y favorece su inclusión en la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacidades físicas • Discapacidades psíquicas • Discapacidades sensoriales
8. Enfermedades y servicios sociosanitarios	El voluntariado trabaja en la promoción de la salud, en el desarrollo de hábitos de vida saludable y en la respuesta a situaciones de necesidad sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de afectados • Grupos de ayuda mutua Ayuda en centros hospitalarios Promoción de la salud
9. Derechos humanos	voluntariado apoya y promueve campañas y actividades en defensa de los derechos de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia internacional • Campañas de sensibilización • Pacifismo • Campañas contra la pena de muerte - Maltratos a la mujer y a la infancia
10. Consumo	Derechos de consumidores	
11. Educación y cultura	El voluntariado promueve la participación ciudadana en el ámbito de la educación y trabaja por la difusión, recuperación y conservación de las identidades culturales.	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de padres y madres • Asociaciones de alumnos

Cuadro 6. Campos de acción voluntaria.

Nota. Elaboración propia, información recuperada *Centro de Información Territorial Juvenil* (2006, pp.8-59)

De acuerdo con la tipología anterior, el voluntariado del MIDE estaría ubicado en ocio y tiempo libre porque en las respuestas de las entrevistas planteadas en el capítulo 3, los voluntarios describen que donan sus actividades

por tiempo libre. El otro caso es el de Educación y Cultura porque conservan y difunden los contenidos del museo.

2.2.1 La incorporación de voluntariado en los museos

El Consejo Internacional de Museo (ICOM, 2017) define que un museo:

Es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo. (párr1).

Nos habla que efectivamente un museo pertenece a las instituciones sin fines de lucro, según Guerra (s.f) existen al menos, cuatro tipos de museos:

a) Los públicos, es decir, los que están bajo responsabilidad directa del gobierno (Bellas Artes) b) Los privados, cuyas colecciones son producto de legados de particulares (Museo Soumaya).c) Los que son creados, administrados y sostenidos por organizaciones de la sociedad civil (Papalote Museo del Niño) d) Los universitarios que dependen del presupuesto de la institución educativa (Universum). (párr. 8)

Cada uno de los museos se suele mantener, por el cobro del boleto para obtener recursos financieros, y así, su capital humano; la mayoría cuenta con un programa de voluntariado que se adapta a las necesidades de la organización.

Indagué en diferentes fuentes sobre el voluntariado en museos y el único referente encontrado fue una nota publicada por Guerra (s.f). Él explica que:

En la década de los ochenta el Dr. Enrique Florescano, a la postre toda una institución respecto a la historia del arte, académico y toda una autoridad en investigación cultural y en creación de políticas públicas en la materia, se cuestionaba cuál sería el futuro de la producción y consumo cultural en nuestro país si persistían los recortes presupuestales que los

gobiernos de la Madrid y Salinas de Gortari continuaban afectando al sector. (párr. 3)

Considero que Guerra atribuye la aparición del voluntariado en museos debido a los recortes presupuestales en el sector cultural y fue una manera del mantenimiento económico.

Más adelante menciona que:

Desde la cátedra optativa “Historia de la Cultura”, que dictaba en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, junto con los alumnos analizábamos otras posibilidades y alternativas de expansión de la producción, preservación y difusión del arte y cultura y la creación de circuitos culturales alternativos. Señalábamos entonces que, aunque con un discreto desempeño, la sociedad civil era una vía de fértil colaboración pues su involucramiento estaba dando frutos con sus pertinentes iniciativas.

También del nacimiento de varias “asociaciones amigos de los museos” que fueron el “brazo práctico” para allegar de recursos a dichos museos que hoy gozan de gran vitalidad y prestigio. Dichas asociaciones “amigos del museo de...” han sido excelentes aliados para fortalecer las labores de los museos e incorporar voluntarios tanto en la operación como en los Patronatos y Consejos Directivos. (párr. 10).

Lo expuesto por Guerra, es un primer acercamiento a los antecedentes del voluntariado en los museos. En la actualidad, la mayoría de los museos cuenta con trabajo voluntario para costear recursos la pregunta es ¿Qué tan costoso es mantener un voluntariado?

Como señalé en el capítulo uno, el alcance de este estudio es exploratorio, lo que permite de alguna manera, trazar en este capítulo tres, la gestión de las acciones voluntarias a través de la historia, las transformaciones, clasificaciones, tipos y tipologías del trabajo voluntario.

En el siguiente capítulo muestro el escenario del objeto de estudio, desde la creación del museo, la misión hasta la estructura organizacional. Además, expongo

las etapas del ciclo de gestión del voluntariado del MIDE 2014-2016 en voz de los entrevistados.

Capítulo III.

El voluntariado en el Museo Interactivo de Economía

«Las tres principales áreas que debe considerar todo voluntariado son: saber convocar, saber retener y saber reconocer el esfuerzo voluntario.»

Guerra, en Manual del Curso Cómo crear y desarrollar un Programa de Voluntariado, 2016, p.14.

En este capítulo es momento de abordar, cómo se gestiona el voluntariado del Museo Interactivo de Economía. Para ello en los capítulos anteriores, he mostrado el origen del problema, la historia de la gestión de las acciones voluntarias para ubicar cómo ha impactado en las prácticas organizacionales del MIDE.

El apartado lo organicé en dos secciones. Inicio con la descripción del proceso de la creación del MIDE, muestro cuáles fueron los motivos de su diseño, los fundadores, la misión y visión del museo. En el segundo apartado esbozo la organización del museo y cierro con el ciclo de la gestión del voluntariado del MIDE en voz de los sujetos.

3.1 Creación del Museo Interactivo de Economía

Para conocer el enfoque de la gestión del voluntariado del Museo Interactivo de Economía 2014-2016, primero ubiqué, los orígenes, el contexto y la ubicación del museo que a continuación expondré.

En el año del 2001, la Junta de Gobierno del Banco de México, decidió construir un museo en las instalaciones del Antiguo Convento de los Betlemitas, ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de México, el propósito era la promoción de la educación económica y financiera de nuestro país. Seis años después, en julio

del año 2006, el MIDE abre sus puertas al público, como una institución independiente, educativa y cultural sin fines de lucro.

A partir de entonces el MIDE se concibe

Más que un museo o un centro de ciencia: es una vibrante comunidad de aprendizaje que evoluciona para mantener los más altos estándares de educación y que está diseñada para servir a sus visitantes a través de exhibiciones y programas abiertos de educación formal e informal. (MIDE, s.f., párr.1)

La misión es “invitar a los visitantes a descubrir la importancia de la economía, las finanzas y el desarrollo sustentable en su vida cotidiana a través de experiencias interactivas que fomenten el diálogo”. (MIDE, s.f., párr.2)

Por último el museo tiene como visión “Contribuir a fomentar el pensamiento crítico entre nuestros visitantes a través de una educación que conduzca a una sociedad incluyente y participativa en un marco equitativo y sustentable”. (MIDE, s.f.; párr. 3).

El Museo Interactivo de Economía ofrece otros servicios., por ejemplo la renta de los espacios: patio principal y salas para recaudar fondos con el objetivo de realizar exposiciones temporales, generar proyectos educativos, el mantenimiento de las salas, la conservación y restauración del edificio. También cuenta con un foro educativo donde se imparten talleres cursos, diplomados y especialidades en temas de gestión cultural, museos y economía.

El *Banco de México* creó “El Fideicomiso del Espacio Cultural y Educativo *Betlemitas (FECEB)* y a él se sumaron diferentes instituciones financieras que hasta la actualidad, cubren el 20% de los ingresos anuales que requiere la organización”. (s.f., párr.1). Acepta donaciones en dinero, en especie y tiempo, este último a través del programa de voluntarios.

3.1.1 Estructura Organizacional del Museo Interactivo de Economía: el voluntariado en el marco institucional.

Para lograr la función del museo el Comité Técnico del Museo Interactivo de Economía es el Órgano Rector del Museo. Entre sus facultades “Se encuentra aprobar los planes de trabajo y los presupuestos anuales, promover el quehacer del MIDE y dirigir la operación de los fondos del Fideicomiso”. (MIDE, s.f., párr..1).

Existen dos Subcomités dentro del Comité Técnico: el Subcomité de Operación, encargado de revisar los avances del plan de trabajo y los estados financieros; y el Subcomité de Inversión, mismo que vigila los rendimientos de las inversiones del Fideicomiso. (MIDE, s.f., párr.2).

Realicé la búsqueda de la estructura formal, a partir de las páginas, la solicité a los diferentes participantes, sin embargo, no fue posible encontrar un organigrama oficial del museo, donde se vislumbre, no solamente las posiciones, si no las funciones y tareas de cada uno de los actores. En ese sentido, a partir de mi transcurso en estos dos años en el MIDE, pude observar una estructura organizacional que elaboré en la figura 2.

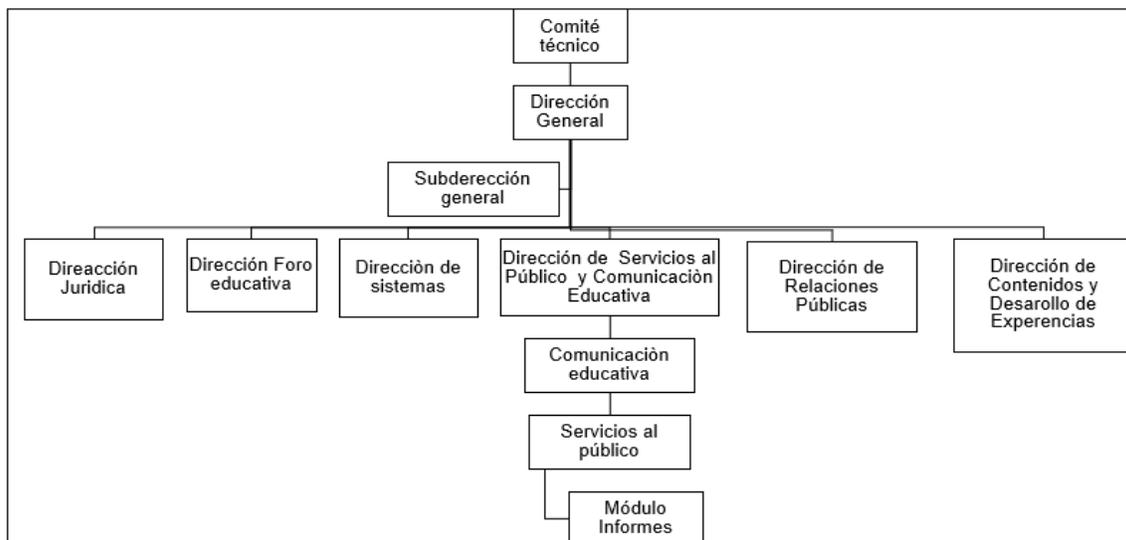


Figura 2. Organigrama del Museo Interactivo de Economía

Nota. Elaboración propia, a partir de la experiencia vivida en el 2014-2016.

3.1.2 Dirección de servicios al público y Comunicación Educativa.

El equipo Servicios al público y Comunicación Educativa del Museo Interactivo de Economía (MIDE), conformado por Mediadores y Voluntarios. En el año 2016, el MIDE reestructuró las funciones del área implementó los siguientes programas señalados en el cuadro 7.

Programas de la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa	
Modalidad	Funciones
Mediador	Comparten su conocimiento y experiencias con los visitantes. Son los responsables de conversar con el público en las diferentes salas del museo.
Tallerista	Son los encargados de impartir los laboratorios, simuladores, actividades y talleres para provocar sentimientos y emociones en los visitantes y fomentar el pensamiento crítico
Monitor	Los monitores de atención a visitantes están encargados de crear experiencias de servicio para el visitante, garantizando su satisfacción.

Cuadro 7. Programas de la dirección de servicios al Público y Comunicación Educativa.

Nota. Elaboración propia, información recuperada de Butcher (2008, pp.49-51)

El Manual de operación Interna de la Dirección de Servicios al Público y de Comunicación Educativa (2016), el objetivo general de la DSPCE es garantizar que el público reciba una atención adecuada durante su visita. La Dirección tiene a su cargo supervisar:

- La calidad de los servicios que ofrece el MIDE
- El programa de mediadores del MIDE
- El programa de actividades educativas complementarias a las

exposiciones permanentes y temporales

- Las estrategias de mediación utilizadas por los mediadores, con el fin de favorecer la interacción del personal educativo con el público y apoyar la labor de los docentes que visitan el Museo
- La capacitación, formación y desarrollo de los mediadores conforme al Programa del Desarrollo de Competencias MIDE.

La DSPCE también supervisa el Centro de Atención al Docente (CAD) encargado de ofrecer asesoría educativa personalizada, con el objetivo de brindar herramientas que favorezcan el desarrollo de habilidades, conocimientos y valores los alumnos a través de una formación por competencias.

3.1.3 La Coordinación de Servicios al público y el módulo de informes.

Es la encargada de optimizar los servicios al visitante y supervisar el programa de voluntariado a cargo del módulo de informes. Cuenta con un responsable del módulo de informes y un becario por turno asignado. A continuación describo el perfil de los voluntarios en el MIDE “Son personas comprometidas con la causa del Museo, que prestan parte de su tiempo sin recibir retribución económica. Están encargados de recibir y orientar a los visitantes acerca de las actividades y servicios que ofrece el Museo”. (s.f., párr.1)

Los requisitos formalmente establecidos por el MIDE son:

- Cursar, o haber cursado, nivel medio superior, superior o equivalente
- Ser mayor de 18 años
- Estar dispuesto a apoyar al MIDE un mínimo de 5 horas a la semana
- Cumplir con el trámite de incorporación al Programa.
- Acreditar el Curso de Voluntarios
- Comprometerse a colaborar con el MIDE por lo menos 6 meses.

(s.f., párr.2)

Una vez que el postulante aprobó el proceso de selección parte *del Reglamento para voluntarios* (2014) era el siguiente:

- Asistir puntualmente a su práctica en piso. Los turnos por cubrir son los siguientes. De martes a domingo: 8:45 a 13:45 (matutino) y de 13:15 a 18:15 horas (vespertino)
- El voluntario tendrá hasta 15 minutos de tolerancia para llegar al MIDE; pasado ese tiempo se considerará retardo. La acumulación de tres retardos constituirá una falta
- Todos los voluntarios deberán llegar al MIDE 15 minutos antes de iniciar su actividad en piso a fin de conocer las novedades del día, registrar su hora de entrada con la persona designada por la Coordinación de Servicios al Público
- Procurar ajustar su vestimenta a los lineamientos establecidos en el Manual de Voluntarios
- Deberá llevar el uniforme reglamentario: camisa o blusa blanca, pantalón o falda gris y, de ser necesario, saco o suéter del mismo color
- En el caso de las voluntarias, el MIDE les hará entrega de una mascada que portarán alrededor del cuello durante su estancia en el museo
- La ropa puede ser casual, pero no está permitido el uso de pantalones rotos o manchados, bermudas, shorts, gorras o sombreros, huaraches o zapatos agujerados o en mal estado.
- Los zapatos deberán ser confortables. No se permitirán extravagancias en el vestir, ni en el arreglo personal. La apariencia, salud e higiene personal tienen un impacto directo en el público
- El voluntario deberá portar en lugar visible la credencial y el botón que lo acreditan como miembro del MIDE.

En este apartado expuse los elementos básicos que me han servido identificar el marco institucional del MIDE. En primer lugar, describí los antecedentes de la creación del Museo Interactivo de Economía. Después, detallé la estructura

organizacional del museo. Finalmente, mostré el área que se encarga en gestionar el voluntariado. A su vez expuse, los requisitos para ser parte del Voluntariado del MIDE y el reglamento formal que establece la institución a los voluntarios

A continuación en el siguiente apartado muestro las categorías y subcategorías propuestas en el capítulo 1, basándome en el modelo de ciclo de gestión del voluntariado en voz de los entrevistados.

3.2 El ciclo de gestión del voluntariado en voz de los entrevistados

En los capítulos anteriores, abordé mi experiencia, la metodología asumida, la literatura revisada, las transformaciones del voluntariado en México, el objetivo de la creación del museo interactivo de economía.

A raíz de lo consultado y la aplicación de las entrevistas pude diseñar el ciclo de gestión del voluntariado del MIDE. Me basé, con lo que dice Fundación Luis Vives (2009) menciona que “el ciclo tiene un punto de incorporación y un punto de salida, un inicio y un final” (p.46).

A continuación la figura 3, se puede observar las cuatro fases. La primera definición de un perfil, en esta fase los entrevistados dan elementos básicos como la edad, los antecedentes sobre realizar un voluntariado previo al MIDE, su ocupación. La segunda fase es el proceso de ingreso, donde los entrevistados narran razones para pertenecer en el museo y describen las experiencias durante la etapa de selección

La tercera fase, proceso de inmersión, los voluntarios nos describen las estrategias de la Dirección de Servicios al Público Comunicación Educativa y la bienvenida a la organización. La cuarta fase es el proceso de seguimiento, los cuatro entrevistados detallan, la planeación de las actividades, la motivación y el curso de formación que reciben.

Los testimonios de los voluntarios me permitieron realizar el contraste de lo formal y lo que se lleva a la práctica día a día.

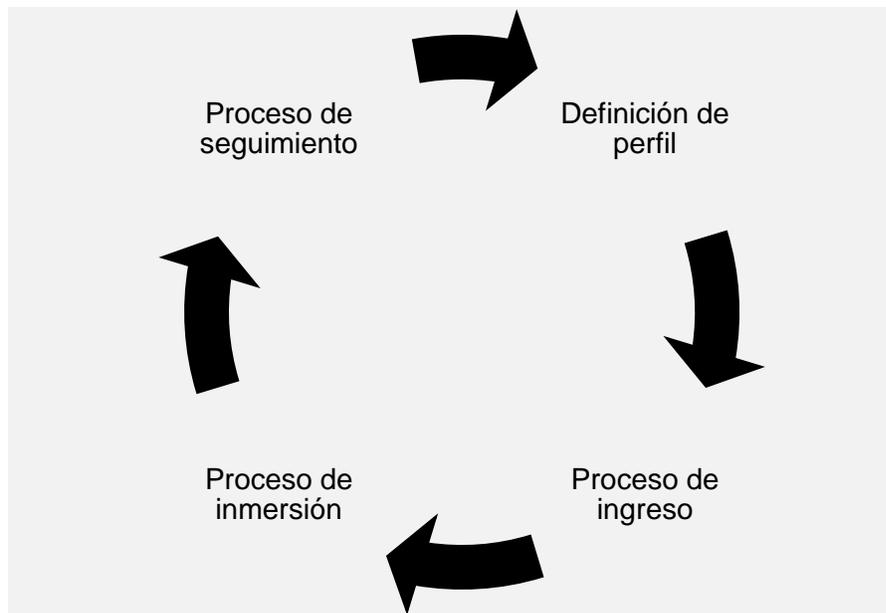


Figura 3. Ciclo de gestión del voluntariado
Nota. Elaboración propia.

3.3 Definición del Perfil

Al contrastar con las respuestas de los entrevistados, hay dos jóvenes entre los 22-31 años edad y dos mayores entre los 60 años. Todos los entrevistados estudiaron carreras similares. La primera entrevistada, Hernández, tiene 31 años es licenciada en Finanzas e Impuestos, actualmente trabaja dedicada a la administración de inmuebles en una empresa y en el área de finanzas y administración. Su estancia como voluntaria en el MIDE, surgió en ella el interés por estudiar la Maestría en Finanzas en la Universidad Panamericana (UP).

Fue voluntaria por dos años los sábados en el horario 13:45 a 18:00 durante el periodo 2014-2016. La primera vez en realizar un voluntariado institucional ha sido en el MIDE. Anteriormente había apoyado en actividades no formales. Mencionó que un primer acercamiento en contribuir en la sociedad, fue realizar su servicio social. Cabe destacar que este no es considerado como un acto voluntario porque es un requisito para obtener un grado de estudio. “Como voluntaria

oficialmente, era la primera vez. En las escuelas presté mi servicio social fuera de clases en apoyar en otra actividades pero, sí fue la primera formal” (E1, p.2)

El segundo entrevistado es Aguilar tiene 66 años, licenciado en Contaduría en la Escuela Superior de Comercio en el instituto Politécnico Nacional y Maestro de Administración Pública en la UP. Ha trabajado en diferentes instituciones en el sector privado y público en áreas administrativas, actualmente en el área comercial en ventas pero en horarios más cortos por esta razón ha podido ser voluntario en diferentes lugares. Fue parte del voluntariado del MIDE por seis años, en el turno de la mañana

Inició en el mes de agosto 2012 y culminó en abril del 2017. Anteriormente, había realizado voluntariado informal y no formal. Participó en la organización de las Olimpiadas de México en 1968, en los desfiles del Bicentenario y de alebrijes después de entrar al MIDE comenzó a realizar voluntariado en otros museos. A continuación, se muestra un diálogo sobre los años que ha participado como voluntario en diferentes ámbitos:

He sido voluntario durante 50 años, uno de mis primeros voluntariados fue en las olimpiadas de México 68, motivo que podías entrar algunos de los eventos según donde te acomodaba. Fue una experiencia muy padre porque tratas con todo el mundo...entonces fue una experiencia a mis 18 años. He sido voluntario en diferentes cosas, en las últimas estuve en el Bicentenario en la coordinación de la logística del desfile, también en la coordinación del desfile de alebrijes y en varios museos... empecé básicamente en los museos por el MIDE. (E2, p.1)

La tercera entrevistada Luz, a los 55 años dejó de trabajar y se dio un tiempo de descanso y buscó nuevamente empleo. De acuerdo con las circunstancias del desempleo fue un factor para no poder reincorporarse a un trabajo, motivo por el que decidió realizar un voluntariado institucional. Actualmente, cuenta con la edad de 66 años edad, al igual que Aguilar es egresada de la licenciatura de Contaduría Pública de la Escuela Bancaria Comercial.

Luz, ha sido voluntaria por casi cinco años y medio desde el marzo 2011 hasta la actualidad 2018, los martes en el turno de la mañana. El tiempo libre que posee se dedica a prestar su servicio de voluntaria no solo en el MIDE, también pertenece a la Fundación de San Felipe de Jesús² donde su función es elaborar. Sus inicios de ser voluntaria comenzaron en el voluntariado no formal, donde participaba en las actividades de la iglesia en trabajar con la población de escasos recursos. Se da voz a la entrevistada:

Cuando me salí de trabajar, fue de alguna manera muy forzada y me empecé a dar cuenta que iba a ser muy difícil que volviera encontrar un trabajo. Porque ya tenía como 55 años y desgraciadamente la gente de la tercera edad no es muy requerida. Entonces si no me van a pagar lo que estaba acostumbrada, entonces voy a dar mi tiempo para otras personas. Siempre que trabajé, tenía la idea de por algún tiempo determinado, si tenía un espacio hacer voluntariado. Hice voluntariado pero muy específico sobre todo pegado a la iglesia, prácticamente era trabajar con gente de escasos recursos...pero era muy sencillo, específicos y muy estacional por eso busqué en internet y encontré una página que se llama Hace Falta, ahí metí mi solicitud y me aceptaron en la Fundación San Felipe de Jesús y en el MIDE. (E3, p.3)

La última entrevistada fue Montañez. Actualmente de 22 años, egresada de la licenciatura de Relaciones Internacionales de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán generación 2014-2018. Cuando era voluntaria aún era estudiante y contaba con la edad de 19 años. El tiempo de estancia fue por solo 10 meses. Fue parte del equipo de voluntarios de los domingos por la mañana de 8:45 a 1:15. Durante la entrevista mencionó que era su primera vez en realizar un voluntariado.

La mayoría de los voluntarios entrevistados se interesan por tema de finanzas pertenecen a carreras económicas y administrativas. De los cinco entrevistados,

²En nuestro Centro de Atención, Prevención y Tratamiento de Agresiones Sociales ofrecemos talleres, actividades, servicios y programas que promueven el desarrollo integral de quienes atendemos <http://www.fsanfelipe.org.mx/>

solo Aguilar había realizado un voluntariado en diferentes instituciones y era la primera vez en museos al igual que las otras entrevistadas.

También se puede observar que la edad y las ocupaciones puede ser una causa para permanecer un periodo extenso en el museo. Los turnos del programa del MIDE es flexible ofrece diferentes horarios que se adapten a los tiempos de los propios voluntarios.

Las horas prestadas de servicio por cada voluntario es de 5 horas a la semana, al mes da un total de 20 horas aproximadamente, al año son 240 horas. Luz ha prestado durante estos cinco años y medio 1320 horas, Aguilar por cuatro años 960 horas, Hernández por dos años 480 horas y Montañez en los 10 meses 200 horas. También han aportado conocimientos y habilidades para la organización que explicaré más adelante.

3.4 Proceso de ingreso

Las razones para pertenecer al MIDE son variadas, van desde interés en el tema, experiencias profesionales, por pasatiempo libre o capacitación en el tema de los museos y las finanzas. En los siguientes párrafos se muestra la respuesta de los voluntarios sobre razones y cómo se enteraron de la convocatoria.

Aguilar, su interés de realizar voluntariado en diferentes ocasiones también le agradaba la cultura y las bibliotecas, fue ahí donde encontró en un cartel que contaba con la convocatoria para pertenecer al equipo de voluntarios del museo:

[...] Soy fanático de la lectura, me encantan los museos y las bibliotecas, mmm... estando en la Biblioteca Vasconcelos vi una convocatoria para voluntariado en el MIDE. Entonces decidí ver de qué se trataba. Fui al MIDE pregunté que se requería y pues me hicieron las entrevistas. Fui a la primera entrevista para ver qué les podía ofrecer [...] y la segunda entrevista para conocer un poco más de las actividades... pues así fue como entré al voluntariado. (E2, p.2).

En la siguiente (figura 4) se muestra el cartel promocional del voluntariado del MIDE para el año 2012 mencionado por el entrevistado dos. Se puede observar “en la playera de cada persona dibujada” las actitudes que deben tener los voluntarios. Es un primer acercamiento de la organización a la persona para captar a las personas interesadas.



Figura 4. Cartel de la convocatoria de voluntarios del Museo Interactivo de Economía.

Nota. Recuperado del Museo Interactivo de economía 2014

Como se mencionó anteriormente, Montañez era la primera vez que realizaba un voluntariado y uno de sus intereses en ayudar, era aprender y adquirir conocimientos y aprendizajes complementarios a la licenciatura, fue su primera experiencia profesional.

Actualmente para los estudiantes de educación superior el voluntariado es una opción para adquirir experiencias profesionales.

EL MIDE, es particular no es como en otros lugares que solo ves la información o te das la vuelta por el museo. Aquí tú participas en las actividades de los contenidos de cada sala pues te involucras y te integras. Entonces me llamó la atención para empezar el MIDE, es otro tipo de museo que maneja otro tipo de contenido, la museografía es muy diferente e interesante y lo puedo complementar con lo que estaba estudiando, llevé materias que tienen que ver con Economía y cosas particulares que

también el museo trata. [sic.] Pues de alguna forma quise fortalecer la relación académica con una actividad extra que no tuviera que ver tanto con lo que estudio pero que de otra manera lograra pues entregar y complementar; por eso me llamó la atención de entrar al MIDE. Cuando entré al MIDE por cuestiones de buscar una actividad que hiciera algo diferente busqué varios lugares [...] cuando encontré la convocatoria del MIDE en redes sociales estaba a tiempo de mandar mi solicitud. (E4, p.3)

En el caso de Luz, después de buscar actividades para invertir su tiempo decidió buscar un voluntariado en fundación Quiera³ y Lazos⁴, que generan programas educativos para personas de escasos recursos. Una de las dificultades a las que se enfrentó fue al límite de edad que solicitaban, en cambio en el MIDE solo se tiene que ser mayor de edad y al ser una institución educativa sin fines de lucro puede ser otro interés que Luz hizo mención durante la entrevista.

El acceso a la convocatoria fue por medio del sitio de internet “Haces Falta” del Centro Mexicano de Filantropía tuvo acceso a conocer el perfil del MIDE y de la Fundación de San Felipe de Jesús.

En el MIDE sí era específico, tenías que ser prácticamente con estudios de licenciatura, pero no especificaban la edad. Prácticamente me fui por la edad, sí había acceso en otros voluntariados por ejemplo Lazos y Fundación Quiera pero pedían edades específicas porque entiendo que hay edades específicas y requerimientos porque trabajabas con los chicos de la fundación. Por eso busqué en internet y encontré una página que se llama Hace Falta por ahí metí mi solicitud y me aceptaron en la Fundación San Felipe de Jesús y en el MIDE. (E3, p.3)

³ Misión de la Fundación Quiera: Facilitar el desarrollo integral de niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores.

⁴Misión de la fundación lazos: Servir a México promoviendo la transformación de comunidades escolares, impulsando una educación integral basada en valores humanos para niños y jóvenes mexicanos de escasos recursos

También mencionó que otra de las razones para ingresar al voluntariado fue la inclusión, a pesar de que era algo desconocido las actividades a realizar y desconocía que existiera un seguimiento y capacitación.

Porque encontré gente que me incluyó, además conocí personas de mi situación por ejemplo en este caso fue mi edad que en otros voluntariados fue la no aceptación. Cuando el MIDE me acepta por las características que tengo pues me quedé. ¡No estaba tan convencida de poder hacerlo! Culturalmente no me sentía preparada. Pensaba que iba hacer muy específico lo que haría dentro del MIDE. Pensaba que iba apoyar a una persona en una determinada actividad. No pensaba que tuvieran esta disposición de dar capacitación y acceso en un tema no tan sencillo yo creo más que nada me aceptó por la carrera a fin. (E3, p.3)

Por último, Hernández conoció el Museo Interactivo de Economía por el programa de radio “Saldo a favor” contenido es informar sobre el escenario económico, análisis financiero crecimiento y económico del país. Doy voz a la entrevistada:

Me gustan [...] los programas que tienen que ver con finanzas y justamente uno en el que era oyente que era “Saldo a Favor” con Eduardo Sartre. Él mencionaba mucho de nosotros como personas saber de temas económicos y dentro de eso surgió el comentario del Museo Interactivo de Economía, mmm... entonces abrí la página por curiosidad y vi que tenían la opción de voluntariado y me llamó mucho la atención y me inscribí en el portal y fue ahí como tuve el contacto. (E1, p.1).

Refleja que Hernández, aún no conocía el MIDE pero el interés al tema fue una motivación para conocer el portal del museo en ese momento se percató que podría formar parte del equipo en la modalidad de voluntaria. El tener esta información en su página institucional en internet permite que los usuarios conozcan los diferentes servicios con el que cuenta el museo.

Para finalizar esta fase, puedo decir que el Museo contaba con diferentes estrategias de publicidad para de voluntarios por ejemplo: documentos impresos, *social media* o portales de internet, lo anterior favorece a convocar a mayor número de personas con diferentes personalidades que contribuyan al perfil establecido por la organización en este caso en el MIDE.

3.4.1 Selección.

Después de convocar a los voluntarios como segundo paso era de selección de los voluntarios. Por lo que Guerra (2014) señala que:

[...] Se asemeja al proceso de reclutamiento de personal de una empresa privada o de cualquier otra organización que cuenta con un departamento de recursos humanos o capital humano. Por tanto se sugieren algunos pasos para garantizar también la seguridad de la organización. (p.31)

A partir de seleccionar a los voluntarios existen estrategias realizar una planeación que contemple: medios para captar voluntarios, personal encargado de reclutar, estructurar el perfil del voluntario, determinar las fases de proceso de selección.

En el caso del Museo Interactivo de Economía, cada convocatoria se realizaba cada seis meses durante los meses de febrero-marzo y julio-agosto. El proceso de selección del MIDE está bajo la coordinación de Servicios al Público y Comunicación Educativa, liderado por la coordinadora de servicios al público, el responsable del módulo de informes y los tres becarios de cada turno (matutino, vespertino y fines de semana). El proceso de selección estaba dividido en cinco etapas a continuación mostradas en el cuadro 8.

Etapa	Actividad	Descripción
1	Llamadas de primer contacto	Durante esta etapa se reciben las solicitudes vía correo electrónico para contactar a los futuros candidatos para asignarles la cita de entrevista
2	Entrevistas	Se realizaba las entrevistas para conocer a los a candidatos ¿Cuáles son las razones para ser voluntario? ¿A qué se dedican? ¿Cuáles son sus pasatiempos?
3	Curso de Inducción	En la tercera etapa es el curso de inmersión tiene la función de que conozcan el museo.
4	Llamada de aceptación	Después de asistir al curso de Inmersión
5	Presentación del equipo	Bienvenida al equipo de voluntarios MIDE

Cuadro 8. Etapas de selección.

Nota. Elaboración propia. A partir de la vivencia vivida.

3.4.2 Contactar a los voluntarios.

Las experiencias de los voluntarios en el proceso de selección a la primera y la segunda etapa fue que previamente estructurado, les realizaron llamadas o él envió de correo electrónico para contactarlos, después los citaron para la entrevista. Hernández, comenta que el proceso de las entrevistas que básicamente era conocer sobre la trayectoria profesional.

Sí, desde el principio mencionaron que había un proceso de selección y había determinada convocatoria y entonces envié el correo electrónico no recibí respuesta y pues me quedé. Así pasaron cuatro meses y después recibí un correo que te invitaba por la apertura de la convocatoria y dieron los lineamientos. No, lo recuerdo exactamente pero primero te hacían una entrevista. En esta entrevista entregaba tus papeles comentabas con la chica el motivo de porque estabas ahí, platicabas de tu curriculum. Después el segundo paso era la capacitación (E1, p.2).

Kerime, narra sobre el procedimiento al que se sometió. Desde recibir un correo electrónico, acudir a la entrevista, la llamada de aceptación al curso de inmersión y la llamada de aceptación al voluntariado.

Veo la convocatoria en internet después llamé y me pidieron mi correo, me agendaron la cita por esta vía y me confirmaron por vía electrónica. Después de la entrevista me dijeron que me llamarían para ver si ya podía proceder al curso o me quedaba afuera del proceso entonces unos días después de la capacitación me marcaron que había sido aceptada para ser voluntaria del museo y me asignaron el día para prestar el servicio para poder empezar el voluntariado. En cuestión del día nos dejaron el día en este caso fue los domingos de 9:00 AM a 1:45 PM, nos acomodaron que quedara cubierta la semana de martes a domingo. (E4, p.4)

Luz, nos habla desde el principio de la entrevista que durante el proceso de selección tenía la incertidumbre que la edad fuera un inconveniente para ingresar:

Cuando entré al MIDE después de hacer todo lo del proceso. El proceso fue que tenía que hacer unas (entrevistas). Las cuales pasaron, me acuerdo de que la entrevista me la realizó una psicóloga educativa incluso cuando me citaron, lo primero que mencioné fue sobre mi edad y me contestaron que no había ningún inconveniente. (E3, p.3)

Por último, Aguilar comenta que la entrevista significaba conocer las razones para realizar el voluntariado, nos cuenta sobre estas etapas despertaron aún más su inquietud de ser voluntario.

Básicamente era para conocer por qué quería participar como voluntario. Bueno... siempre he pensado que todos nacimos para dar. Por eso hay que dar un poquito de lo que tenemos, pero en este caso, tenía tiempo. Soy contador sí tenía algo que ver el museo pero no tanto con la economía y las finanzas así que digieras soy especialista pero en los últimos años me dediqué a ventas en lugar de la contabilidad pero si tengo la noción contable y financieras pero no fue tanto mi interés eso; Si no el poder dar y ofrecer lo que iba hacer y me llamó la atención porque primero era atender el público es algo que me da se me da las relaciones públicas, el

trato con la gente puede ser una las experiencias que tuve en ventas porque tenía que tratar con mucha gente. Es mi forma de ser. (E2, p.8).

3.4.3 Curso de inmersión.

En cada generación de voluntariado, el curso de inmersión ha sido uno de los requisitos para acreditar el proceso de selección. Se llevaba a cabo sábado y domingo con 16 horas en un horario de 9:00 a 18:00 horas con una hora de comida. Es organizado por la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa. Los temas por tratar del curso son: fundación del museo, misión, contenidos, servicios, actividades a realizar y reglamento. Para la realización del curso se utilizan recursos materiales como artículos de papelería (cartulinas, plumones, hojas), aparatos tecnológicos (cañón, computadora).

Las experiencias de los entrevistados sobre el curso son relacionadas a la motivación de continuar en el proceso de selección, el sentido de pertenencia al ser parte de la organización y la cultura organizacional del museo; el aprendizaje de técnicas de comunicación para estar cara a cara con el visitante y a su vez es un primer acercamiento para aprender los contenidos del museo, para lograrlo demoró más tiempo. Al preguntar a Hernández, Aguilar, Montañez y Luz ¿Cómo fue el curso de inmersión? ¿Cuáles fueron sus experiencias y aprendizajes? Nos hablaron sobre el curso como primer acercamiento a los servicios del museo; se les brindó las habilidades básicas para el primer día de las actividades en el módulo de informes.

La verdad trató los puntos claves, te mostraron en general, la historia del museo, las áreas que tenía, las ubicaciones del edificio. Cosas que vamos a pensé que eran aún más superficiales, al final de cuenta si fueron muy claras. Sí tenían ya pues su programa y las personas que estuvieron encargadas en esta capacitación fueron personas, con calidad que conocían el área porque se veía que no solo te iban a presentar una exposición, si no que realmente conocían el área. También fue otro de los motivos decidí seguir. (E3, p.3)

Por su parte, Aguilar habla que el curso de inmersión les sirve para conocer puntos básicos del voluntariado:

Era darte los puntos básicos del museo. Es del museo tiene esto y lo que tú vas a tratar de transmitirle a la persona que va a llegar a preguntar algo en el módulo de informes qué era dónde me dijeron que iba estar.

Creo fue muy general por el tiempo, no es un curso intensivo, es un curso de forma muy somera que te muestran los contenidos del museo, qué la verdad es mucho y es un poco complicado para darlo. A mí me costó mucho tiempo aprender hasta lo mejor cuanto costaba entrar.

¡Sí! Dentro del curso de inmersión hicieron la visita al museo desde el cuarto piso hasta el primero. Lo haces como visitante pero entender la profundidad no lo logre en el curso de inmersión. El curso solo fue para involucrar al voluntariado. (E2, p.2)

Luz, destaca que el curso de inmersión solo es un primer acercamiento a las actividades que realizarán, aunque le hubiera gustado que mostraran los diferentes tipos de escuelas.

Fue [...] estructurado y planeado pero aún no tenía la capacidad de entenderlo porque yo nunca había visitado el museo. Los temas que me apasionaron mucho fue qué tanta disposición tenía para comunicarme con personas y si es complicado. Nos hicieron muchas dinámicas de ponernos situaciones con gente en diferentes situaciones. Yo no sabía que llevaban escuelas y toda esta logística, para entrar no nos mencionaron que eran escuelas con 100 personas. (E3, p.4)

En cambio, Montañez narró que al llegar al curso reconoció que una de las virtudes del museo es la organización y planeación de las actividades lo que permite transmitir la misión del museo a los visitantes. Durante el programa se les dio una capacitación de protocolos de seguridad esto facilita cómo actuar en situaciones de riesgo.

Al llegar al curso de inmersión con mis futuros compañeros se me hizo diferente e interesante el tener las cosas organizadas y estructuradas es lo que más me gustó de estar en el MIDE, que si bien en algunos casos uno debe de improvisar las cosas pero se distingue estar estructurado y organizado. Lo primero que nos dijeron fue la comunicación que es lo primordial en el museo para que podamos entregar el mensaje que el mide necesita.

No abordamos como tal las actividades íbamos a desarrollar. Empezamos a trabajar con la comunicación, nos dieron un recorrido general por las instalaciones también nos dieron los protocolos de seguridad y abordamos el tema de comunicación. Entonces yo no lo había visto así antes pues creo de alguna manera somos ajenos de lo que pasa o como se manejan los museos.

Tenemos ese esquema de repetición, memorización etcétera pero como no los plantearon y se organiza en el MIDE cumple con las necesidades que ellos tienen y los visitantes también se van con un buen sabor de boca, porque entienden las cosas de la manera adecuada y eso no es posible si no se estructura previamente si no entiendes la importancia del mensaje y de la información que vas a dar. A eso me refería con el proceso de entregar el mensaje; con la comunicación es muy importante que se entienda para poder dar un servicio. (E4, p.5)

Para finalizar este apartado el curso de inmersión fue un factor de motivación para que los voluntarios continúen en el proceso de incorporación, porque al estar contacto con las personas encargadas y el equipo de trabajo permitía que el voluntario vislumbrara cómo sería la estancia en el museo.

3.4.4 Incorporación al módulo de informes del MIDE.

Después del curso de inmersión, se realizaba una valoración del proceso de reclutamiento para seleccionar cada voluntario, la mayoría de las veces todos los postulantes son elegidos, solo depende de la actitud de cada candidato presentada en cada fase. Finalmente, se realiza la llamada de aceptación, dónde se les

comentó horario asignado que dependía de la demanda de voluntarios por cada turno y del día que ellos estén disponibles. Se les da la bienvenida oficial con una carta de bienvenida al equipo del Voluntariado del Museo Interactivo de Economía, redactada por el Director de Servicios al público. Antes de ingresar al museo en el día asignado, una semana antes se realiza una convivencia previa con el equipo de módulo de informes para presentar al equipo. Las anteriores estrategias de bienvenida, facilitan el ingreso del voluntariado para fortalecer la identidad y motivación del voluntario.

Una vez que se incorporan al módulo de informes ¿Cómo fue su primer día? ¿A qué dificultades se enfrentaron? Hernández, comenta que una vez que se une al equipo módulo de informes cambió su perspectiva obtenida en el curso de inmersión:

“[...] Era otra forma lo que nosotros vimos y aprendimos era algo muy general, dirigirte a las personas en atenderlas no vimos tal lo que aprendimos en la capacitación” (E1, p.3).

Aguilar, habla sobre el primer día existía incertidumbre de lo que pasaría, contar con el apoyo del becario que es uno de los encargados del módulo de informes y los voluntarios veteranos⁵ fue fundamental para la resolución de dudas:

El museo abría a las 9 ya tenía las nociones de lo que tenía que hacer. Lo que faltaba pues era aprenderme la información. Son cuatro pisos, muchas salas, entonces no te los puedes aprender en un cursito, pues se te va olvidando. Todo va a lo que tú quieres. Me gustó la idea. Dije bueno voy a ver si puedo, sí daba resultado. Sobre todo si yo doy resultados pero si yo le servía al museo. Al principio pues con dudas pero con el apoyo del becario y de otros voluntarios y sobre todo preguntar e informarte porque si vas a estar dando atención al público, tienes que estar informado y consiente. (E2, p.3)

⁵ Es el nombre que se le denomina a voluntarios con más tiempo en el museo

La principal tarea del voluntario era recibir al visitante y canalizar sus dudas respecto a la visita, por lo que era la primera cara del museo con el visitante

El módulo esta exactamente en la del museo. Dar la información del módulo de informes, teníamos la computadora, este realmente no llegaba gente pidiendo información del museo si no gente que te preguntaba dónde está tal edificio, cosas así por eso teníamos una computadora con internet para facilitar la búsqueda y dar esta información. Pero bueno, el 95% de las personas que entran va al museo o va a las oficinas y orientarlo. Básicamente mostrarle los contenidos de forma general del museo e identificar cuáles son los intereses de visitar el museo; gente que va específicamente en un museo, básicamente indicarle donde está por ejemplo dónde se encuentra la taquilla decirles que en los pisos están los compañeros que se encuentran el museo. (E2, p.4)

Montañez, reafirma lo que Aguilar afirmo y destaca de la responsabilidad de darles informes a los visitantes, no solo era darles la bienvenida, los costos de la entrada, ubicación de las salas también era canalizar otro tipo de preguntas; por ejemplo, el domicilio de otros lugares ya que el museo está localizado en la colonia Centro Histórico en una zona turística de la Ciudad de México. También era ubicar el tipo de público y buscar las estrategias para dar la información que dependía de las edades, necesidades e incluso del estado de ánimo de los visitantes. El curso les proporcionó las herramientas para conocer la operación del módulo de informes contaban con otros medios que les auxiliaba hacer su labor como la computadora o el radio donde podían contactar a los supervisores del museo en caso de necesitar su ayuda.

Comencé el voluntariado asignado al principio fue difícil porque no estaba acostumbrada a tratar con tantas personas pero apoyaba en lo que se requería recibir al visitante en la entrada, responder si preguntaban sobre el precio del boleto [...]. Eres el primer filtro para que las personas puedan acceder porque llegas a un poco destanteada a la entrada. Yo veía gente muy confundida a veces, porque en ocasiones son personas ni van al MIDE van a otros museos

pues ir orientando quienes iban y proporcionarles la información que necesitan. Ya con la capacitación entiendes que pues esa es la primera tarea recibir a los visitantes darles la información que requiere que no en todos los casos va a hacer para que entren al museo. Recuerdo el mapa que teníamos para ubicarnos por ejemplo estaban buscando el museo Nacional de Arte o buscado otros museos pero que llegaban al MIDE preguntando por la ubicación, también los podemos orientar en ese caso; acabamos nuestro mapa y los ubicábamos para donde se podían dirigir. También implica un impacto en cómo funciona el museo.

Yo creo que si no hubiese voluntarios pues tendríamos una bola de gente en la entrada que a lo mejor ni va al museo pero está obstruyendo para personas que van al museo puedan acceder. Es un programa que influye el cómo se gestiona el museo y pues puede parecer muy sencillo recibir visitantes o dirigirlos creo es la tarea más importante para que empiece el proceso del visitante. Ya le vas dando la idea de organizarse para entrar al museo, para que vaya contemplado, cuánto va a pagar dónde va a dirigirse quién lo puede orientar. Una vez que entiendes en la capacitación qué tienes que hacer eso, creo que ya todo es algo sencillo. En todo caso seguirás apoyando en las actividades que se presenten, tal vez llamar por radio si se requiere algo, sillas de ruedas, guardarropa, etcétera. Me parece importante esa actividad de estar al pendiente de quien entro al museo quien solo va a ver el patio, quién va a tomar fotos de la arquitectura del lugar, etcétera. Entonces ya sabes cómo dirigirte dependiendo del público con que se te presente. En todo caso si no existiera esa capacitación no sabrías que hacer. (E4, p.7)

La experiencia de Luz, en el año 2012 cuando se incorpora al museo una de las dificultades del museo era no contar con los suficientes mediadores, por tal motivo se vio la necesidad de apoyar en las diferentes salas del museo vio una oportunidad de adquirir nuevos conocimientos. Una de las dificultades a las que se enfrentó fue adaptar el mensaje a las visitas escolares de diferentes niveles de estudio.

Cuando empiezo a tener esa actividad en el módulo de informes que fue la primera parte de salir a otras áreas. En ocasión también apoyé en las

actividades complementarias en recoger materiales, en poner todo a disposición y realmente decía: si esto me va a tocar no me disgustaba hacerlo. Comencé a entender que había otras oportunidades por' una necesidad que no había tantos mediadores. [...] Después cuando me uno a mis actividades me comenta sobre las escuelas porque llevaban mucha gente del Banco de México y llevaban niños de preescolares de primaria y secundaria. Hay gente que sabe lo que estás dando y hay gente que ni sabe porque están ahí. (E3, p.5)

Adicional, comentó que en su generación varios entraron por buscar una oportunidad de experiencia profesional en el ámbito de museos, al llegar al módulo de informes se enfrentaron a nuevas tareas tal es caso de la atención al público varios desertaron a la acción voluntaria.

[...] La generación que yo en entre, fue “quiero entrar al museo para ver una exhibición”, eran historiadores, museógrafos dije voy a estar en desventaja. Realmente los que ellos querían era hacer o ejercer su labor. Las carreras eran muy dispersas y por eso no duraron porque no se estaban logrando sus objetivos propios. (E3, p.3)

3.5 Proceso de Seguimiento

Esta etapa es cuando el voluntario asume la relación con la organización, el coordinador de voluntarios asume la responsabilidad y el liderazgo en cuanto el seguimiento de las actividades. Se debe de tomar en cuenta cómo se va a coordinar los resultados y avances de las aptitudes desarrolladas por el voluntariado.

La Fundación Luis Vives (2009) describe que “El seguimiento tiene como finalidad conocer la evolución del programa de voluntariado, identificando las causas de posibles desviaciones o deficiencias y elaborar y proponer medidas reductoras o alternativas a los problemas detectados. (p.74)

Para esta categoría se abordaron los temas de coordinadores del voluntariado, planeación de las actividades, seguimiento de las actividades reglamento formación continua, motivación y evaluación.

En el curso de inmersión tuvieron la oportunidad de conocer al responsable del módulo de informes y los tres becarios responsables de cada turno.

La información de los entrevistados, una de las dificultades es la rotación de los responsables del módulo de informes, porque encuentran nuevas oportunidades laborales, la mayoría dura un periodo cuatro años y van entre las edades de 20 a 25 años.

Para reclutar al responsable del módulo de informes ha sido de manera interna, al contar con una vacante convocan de otras áreas, al equipo de mediadores. La estrategia ha funcionado porque al ser parte del museo conocen el funcionamiento de las áreas. Asimismo los entrevistados comentan que el papel de los responsables y del becario era fundamental, porque la tarea principal era el acompañamiento de las actividades de los voluntarios. A continuación se muestran las respuestas de los entrevistados de ¿Quiénes eran los responsables? ¿Cuál era el papel del responsable?

Aguilar, detalla que durante los cinco años existieron diferentes cambios, uno de ellos fue que de Subdirección de Servicios al Público pasó a ser la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa por cambios estructurales del museo.

Uno de los cambios fue contratar especialistas en la gestión de los museos por ejemplo la nueva coordinadora había sido voluntaria en otro museo y el nuevo director contaba con la experiencia de diseñar proyectos en programas de calidad en el servicio y programas educativos y culturales.

Otras de las necesidades que surgieron durante el primer año de la estancia de Aguilar, fue contratar tres becarios en el módulo de informes para cada turno (matutino, vespertino y fines de semana) y la búsqueda de un responsable del módulo de informes, durante ese tiempo el responsable era un servicio social y los voluntarios.

El primero de lo que es la estructura era el subdirector de servicios al público que en aquel entonces era otro [...]. Al mismo tiempo que yo llegué acababa de entrar la nueva coordinadora de servicios al público. Tenía mucha experiencia en lo que son los museos. Venía de Voluntaria y había trabajado en otros museos pero básicamente ellos eran y también era Alejandro que era el jefe del módulo que se le daba la responsabilidad de los voluntarios recaía en el jefe del módulo de informes. ¡Claro! El primero había sido mediador y luego lo pusieron en el módulo. Prácticamente estuve medio año con él porque se le presentaron nuevos proyectos en el museo. Después estuvo sin un responsable del módulo de informes, solo existía un apoyo de responsable que era un servicio social y casi yo lo manejábamos. Ya tenía experiencia en manejar el módulo de informes. En ese tiempo se había quedado el módulo sin responsable y en ese entonces no existían los becarios digamos como subjefes de turno matutino y vespertino, esto se implementó. Al principio solo era el jefe del módulo de informes y solo se hacía responsable. Se asignó un coordinador de turno matutino, vespertino y fin de semana. Ha variado y cambiado.

Básicamente lo importante es que ha cambiado. Muchos tenían liderazgo no muy buen trato para manejar a las personas. No, quiero decir que no eran buenos. Sí, no diferentes de ver que la personalidad varía. Pero sin duda todos dejaron algo valioso al voluntariado. Más o menos sigue igual. Sí igual cambió un poco porque cambio la subdirección a la dirección. Cambió la persona que era el subdirector al director, que es el actual director se ha mantenido casi seis años. Él era el coordinador, luego fue subdirector y ya después se nombró director. Yo creo que el museo en el MIDE la directora da amplitud [...] le da sus direcciones a su personal la amplitud para desenvolverse. (E2, p.3)

En seguida Luz, nos comenta que en el transcurso de estos cinco años y medio los responsables han existido se han cambiado, así mismo los procesos y procedimientos de operación del módulo de informes.

Seis personas hasta el que se encuentra en este momento porque casi al medio año se iban a medio año. Era por lo regular el tiempo de su servicio

o muchos ya tenían años y habían adquirido su experiencia o su principal aporte para ellos ya había concluido porque ya habían sido mediadores y responsables. Creo que esto de ser becario no debe ser por mucho tiempo y ya se empiezan a preocupar cuando ya tienen cuatro años, nunca pregunté si era una regla básica. Hasta la fecha no sé lo que es una tendencia que tienen experiencia y se vean. El módulo de informes siempre ha tenido un coordinador. Al paso del tiempo en el módulo de informes se fue evolucionando los procesos. Ya no es lo mismo e incluso ahora se está dando una evolución. Pero cada persona ha dejado costumbres y algo estructurado por ejemplo tú tienes que contestar teléfonos, antes se mandaba el MIDE para llevar, pasar un correo e incluso una llamada entonces yo tenía que informar. Se han cambiado los procedimientos en el módulo de informes. (E3, p.4)

Asimismo, argumenta que cambiaba las actividades de los voluntarios en fines de semana que entre semana porque los visitantes potenciales eran escuelas de todos los niveles educativos el liderazgo y la organización por parte del coordinador era fundamental para la distribución de actividades. Hernández, describe que el principal papel del responsable del módulo de informes es coordinar a los voluntarios:

Sí, había un responsable, en mi horario estaba un becario a cargo y pues la persona jefa del módulo de informes que era el responsable. En estar guiando a las personas que estaban brindando el servicio del voluntariado por cualquier cosa se ofreciera al recibir a las personas. (E1, p.4)

Montañez, comenta que el papel de los responsables del módulo de informes era auxiliar al voluntario en situaciones particulares por ejemplo en canalizar las dudas de los usuarios:

Sí, recuerdo que dependiendo no siempre fueron los mismos, a mí me tocó estar con la becaria de fin de semana y ella sí nos decía si pasa esa situación se pueden dirigir con alguien más o pueden llamar a tal persona, etc. También pasa que el hecho de ser un recinto histórico llegaba

personas para ver la renta del lugar para un evento. Entonces no en todos los casos se podía manejar la situación de la misma forma. Para esos casos estaba el responsable del módulo de informes y los becarios. Incluso la responsable nos mencionaba, si alguien viene preguntar de esta situación particular hay que dirigirse a esta persona en particular llamar a esta extensión y que se agilice la entrada de estas personas y que vaya fluyendo la entrada a los visitantes. (E4, p.8)

3.5.1 Planeación de las actividades.

En el apartado de inmersión se retomó las experiencias de los voluntarios las actividades que desempeñaban en el módulo de informes, a partir de las respuestas obtenidas fue una guía para preguntarles ¿Cómo era la planeación de las actividades? ¿De qué manera desarrollaban las actividades? ¿Cómo era el seguimiento de las actividades? ¿Qué actividades realizaban?

En sus respuestas destacaron la planeación de las actividades era estructurada y que dependía del turno que se realizaba el voluntariado, por ejemplo no era las mismas demandas de los visitantes entre semana en el horario matutino a los fines de semana.

A raíz de esas situaciones el voluntario respondía de las necesidades que surgían en el momento. Otra vertiente fue que MIDE fue diseñado para ser un espacio vivo en él se dedica a generar experiencias para el visitante; cambia constantemente sus actividades y de personal.

En el año 2016 la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa (DSPCE) reestructuró sus programas de servicio, antes mencionados en el capítulo, en el apartado 3.1.2. Por lo que también existieron cambios en las actividades para el voluntariado.

A continuación Aguilar, nos habla acerca de la experiencia de la planeación de las actividades y el papel de voluntariado en el MIDE durante los cuatro años de estancia han variado. Una de las últimas dificultades en las que se enfrentó fue que una de las actividades que con el tiempo se le asignó era el recorrido histórico, actividad que disfrutaba hacer pero por cuestiones de cambios organizacionales y

del modelo de servicio de la DSPCE esa actividad para los voluntarios fue cancelada pero no se avisó previamente sobre la cancelación de la actividad.

Los cambios constantes de responsables del voluntariado porque esto puede ocasionar la falta de motivación para permanecer en el “programa”.

Han variado pero en un momento dado se nos fue introduciendo un poco hacia el museo hasta las salas. No podías mediar pero sí participar más en las actividades del museo que es interesante porque te da conocimiento, mayor seguridad en tu labor de dar la información. De repente cambió esa situación que regresaron todos al módulo. Por ejemplo en mi caso es que se me asignaba a dar el recorrido histórico del edificio y de repente me lo quitaron. En mi caso afectó y sí fui hablar con los responsables. Era algo que no hacía tan mal y me daba gusto darlo y de repente es un sistema de modificar las cosas y haz por esto pero bueno sin darte un motivo se dijo ya no lo van a dar los voluntarios. Se cambió el modelo de servicio en el museo pero no se dio una justificación. (E2, p.6)

Luz nos habla acerca nuevamente del cambio constante de coordinadores en ocasiones no se lograba concluir tareas. El equipo de voluntariado desarrollaba habilidades como el trabajo en equipo o flexibilidad laboral en los cambios constantes.

En el turno de Luz que eran los martes en turno matutino también colaboraba personas con discapacidad que pertenecían a una fundación y una de las dificultades que se enfrentaba era que no sabían cómo actuar en situación de crisis.

Otra de las dificultades era que se aceptaban personas con discapacidad son chicos que tienen toda la intención a veces no están tan aptos para atender una situación en crisis. Nosotros las resolvíamos darles las actividades mucho más específicas a chicos estás con estas limitaciones y nosotros hacíamos las labores más complicada y a veces cuando había necesidades teníamos que apoyar en otro momento. Pero lo que tiene el mide es que van cambiando las cosas constantemente y te tienes que adaptar que ya no bala la voluntad para hacer esta labor. Pero hay que

tener cuidado con el voluntariado porque es difícil retenerlos porque te puedes ir en el momento que quieras.

Entonces esa experiencia y voluntad se queda ahí porque no puedes detener al voluntariado, el voluntariado si puede funcionar siempre y cuando tengas este orden y buena voluntad. (E3, p.5)

Adicional a Luz, narra sobre las situaciones que sucedían en su labor en el módulo de informes por ejemplo el ingreso a los diferentes tipos de visitantes y los diferentes cambios organizacionales durante su estancia:

Era organizar de una manera lógica las actividades del módulo con los voluntarios para atender al visitante. Por ejemplo no es lo mismo tener a un visitante a tener un ingreso de escuelas; son otros procedimientos; incluso no era lo mismo recibir primaria, secundaria o universitarios. Al principio fue complicado entender. Sí porque ahí entendieron que el voluntariado no solo es la voluntad. Eso me paso en el primer año que llegaban visitas de un patrocinio [...] que querían ciertas cosas, por ejemplo tomar evidencia de su visita y eso no estaba y se tuvo que resolver con el tiempo y se implementó una carpeta con los procedimientos a seguir no era muy útil, es así como en este momento ya ni existe. (E3, p.5)

Finalmente, nos comparte sobre de los cambios que ha tenido el módulo de informes en cuanto la logística de las actividades para ingresar a los visitantes rápidamente:

Por ejemplo yo que voy los martes me toca hacer toda la logística, que es ver cuántas escuelas van a llegar, cuántos son, ver a qué horas entran y salen, qué actividades tiene. Ha cambiado porque antes el módulo de informes solo era de ingresarlos pero a la hora que los mediadores se hacen más específico un acercamiento. Ahora los mediadores ahora ya salen a los grupos. Antes los mediadores estaban en el museo y el módulo de informes estaba al frente y al ingresarlo no era tan rápido y había un bache que nadie sabía de qué se trataba. También nos ayudaban los supervisores pero eran muy pocos los visitantes funcionaba pero cuando

empieza a venir mucha escuela y diversas se volvió un caos. Entonces tuvieron que reestructurar todo ese ingreso. Ahora la gente del módulo de informes tiene que ir a los camiones a recibir a los grupos. (E3, p.6)

Hernández, de acuerdo con la entrevista se preguntó sobre las actividades y si existía algún proceso para realizarlas, fue concisa y mencionó solo sobre la existencia de un guion pero no lograba a visualizar los procesos: “Recuerdo que teníamos un guion para los visitantes pero fuera de eso que yo conociera un proceso, no” (E1, p.4).

Los procedimientos de operación y logística en el módulo de informes era identificar procedimientos “cuando eran escuelas, visitas sin planear, casos diferentes y cada uno tenía su forma de reaccionar como tenías que llevar a cabo” (E1, p.5).

Por último una de las reflexiones de Hernández fue al recibir a los visitantes era una actividad que podía hacer cualquier persona, su respuesta podemos observar que un voluntario tiene vocación al servicio.

Esa actividad la podría hacer cualquier otro, pero un voluntario por ejemplo cuando mandaban mediadores al módulo de informes. ¡Sí! había una gran diferencia! Porque las personas que eran voluntarias atendían con una forma más cálida a los visitantes. Cuando mandaban a los mediadores no se lo notaban tan en serio solo cumplían con dar el servicio pero no tenían esos ánimos. (E1, p.6)

En cambio Montañez, detalla sobre el proceso para incursionar en las actividades complementarias previamente tomó una capacitación, se le entregaba un guion de actividad. Ella no mencionó, el material era diseñado por el área de Comunicación Educativa de la DSPCE y contenía los siguientes elementos: objetivos, Idea rectora mensajes para llevar a casa, Tiempo Estimado, Bienvenida, Estrategias conversacionales

Para cada actividad se diseñaba un guion para homogenizar la información y que cualquier voluntario pudiera dar las actividades. Al impartir las actividades, el

voluntario desarrollaba la competencia de trabajar con grupos de personas de diferentes edades y condiciones. Doy voz a Montañez:

Cuando paso las horas y las semanas del voluntariado me toco dar las actividades. La actividad que elaborábamos una lámpara no recuerdo siempre se cancelaba cuando la daba.

La primera vez que la di me tocó estar con más de quince Pensaba por dentro pero afortunadamente todo salió bien y en el guion marcaba podrías dar el mensaje, el objetivo salió bien si era mucha gente pero es una de las experiencias. Los papás se fueron muy contentos con las lámparas de los niños y dije pude manejar al grupo no hubiera sido posible si no se hubiera planteado el objetivo, la información que se tiene que dar pues si acaso me toco dar una vez con el mayor público me tocaron otras veces pero con menos público por ejemplo con una persona. Pero con el tiempo te haces más segura pues los visitantes, si hay situaciones más complicadas las puedes manejar más fácil. También nos tocó para el Día de Muertos dar otra actividad de presupuesto. La verdad nunca me había dado cuenta de lo caro que era poner una ofrenda. Día previo se nos dio una capacitación para dar esa actividad. Me toco dar esa actividad tres veces en un día y hubo grupos fáciles y difíciles. Una de las dificultades era explicarle a un niño de la ofrenda pues yo veía interesado a los visitantes. Me acuerdo de que en ocasiones el responsable me felicitó me dijo... ¡Muy bien te desenvolviste con el público! ¡Fue claro el mensaje!

Para cada situación o cada actividad que tuviéramos la necesidad de dar. Estaba un guion que era una guía que contenía, que se debe hacer en esa situación dando esa actividad, no es simplemente repetir el guiño si no es lograr y entregar el mensaje y cumplir los objetivos que se te están planteando pues para eso vas a necesitar paciencia con las personas que estás tratando empatía, ser extrovertido no en todas las situaciones te va a ir bien. (E4, p.7).

Se puede observar en los párrafos anteriores cómo era la planeación de las actividades, los roles de los voluntarios en las distintas áreas mencionadas la idea principal tarea era generar experiencias a los visitantes.

3.5.2 Reglamento para voluntarios del Museo Interactivo de Economía.

El voluntariado no se considera un trabajo remunerado, existen procesos y procedimientos para realizarlo; como en toda organización existen normas formales e informes que deben acatar los voluntarios con el fin de lograr los objetivos del museo.

Las respuestas de los entrevistados comentan que firman un reglamento por escrito en cual estipula desde la vestimenta que deben usar, los retardos faltos, los procedimientos de reponer horas cuando no asistían.

Aguilar, comenta “te contratas como voluntario en el momento que firmas un reglamento y hay normas” Montañez reafirma con el siguiente comentario: “hay un código de comportamiento se procura que haya una sana convivencia dentro del museo. (E2, p.4).

Lo anterior refleja que una vez que el voluntario ingresa a la organización e identifica las practicas formales e informales del comportamiento de la organización. Montañez, menciona sobre la relevancia de que el voluntario se comprometiera con asistir al museo y a las capacitaciones:

Lo más importante era lo de asistencia. La constancia del voluntariado y por lo mismo creo muchos voluntarios desertaron porque también como voluntario pues debes asumir el compromiso que estás requiriendo y simplemente es respetar esa estipulación de no faltar tanto. Asistir a las capacitaciones, en si son esas tres cosas que recuerdo de manera general. De alguna manera el ser constante y el compromiso que estás adquiriendo. Creo que las personas más comprometidas son la que continúan el programa de voluntariado. (E4, p.13)

Aguilar, comenta que una de la norma era “ir vestido de cierta manera: pantalón gris, una camisa blanca ya nos dieron una camisa con el logo bordado, un gafete de identificación puesto para que las personas vieran que eras parte del museo. La finalidad de la vestimenta era que el visitante reconociera con quien

podía recurrir al módulo de informes. También considera lo siguiente sobre la relevancia de tener un reglamento en el programa de voluntarios:

Yo no estoy de acuerdo con las personas que dicen que “las reglas se hicieron para violarse” Yo creo los reglamentos son para respetarse porque nos dan los lineamientos para hacer las cosas bien. Entonces si ya existe un estudio sobre esto, te dan un reglamento el cual que debes de llevar ¿por qué? Para el servicio al público sea idóneo entonces básicamente hay que respetar el reglamento. (E2, p.4)

Hernández habla que ella no le tomaba relevancia al reglamento porque desde un principio asumió las responsabilidades desde un inicio:

Sí, lo había... no recuerdo, pero el horario era básico la asistencia pero no recuerdo si había, porque si yo me comprometía siempre lo iba hacer, no me interesaba como iba hacer las cosas. (E1, p.4)

3.5.3 Formación Continua.

Para realizar las actividades mencionadas en los párrafos anteriores el MIDE contaban con el “Curso Continuo de Formación para Voluntarios” coordinador por el área de Capacitación y Vinculación con Profesores que se realizaban los domingos de fin de mes ya que era el día que se adecuaba a las actividades del voluntario. Las capacitaciones se realizaban de acuerdo con las necesidades que se presentaban en ese momento, tal es el caso de impartir las actividades complementarias, una exposición nueva o un evento o talleres de expresión corporal y resolución de problemas. Lo siguiente permita al voluntariado estar al tanto de las actividades de desarrollar y fortalecer habilidades.

La primera entrevistada Hernández, menciona dos tipos de capacitación el curso de formación continua para voluntarios del MIDE y realizar visitas al museo para reforzar temas.

Las capacitaciones eran relativas obviamente donde nosotros íbamos a participar, referente dónde íbamos a incursionar. Se llevaba un programa de las personas que conocían o habían generado ese programa o proyecto...entonces ya era algo estructurado. Sí, pero eran más una capacitación cuando los responsables nos daban un seguimiento. De hecho en los últimos meses que estuve aplicaban evaluaciones para conocer el museo y poder hablar más con las personas. Te invitaban a ver el contenido de esa área del museo y después te aplicaban un pequeño cuestionario y después te servía ya podías hablar mucho más con el visitante en el museo. (E1, p.5)

Otra de las entrevistadas Montañez, habla sobre la relevancia de conocer los contenidos del museo para optimizar el servicio a los visitantes.

Una vez que tú conoces las salas, cómo funciona el museo puedes brindar de mejor manera el servicio en las personas. Por ejemplo si te preguntan por una sala, sepas todo el museo, sino simplemente va a ver lo que le interesa específicamente por una sala tú sepas específicamente de lo que estás hablando y de que se trata. A lo mejor la persona no va a visitar todo el museo, sino simplemente va a ver ese lugar que le interesa específicamente. (E4, p.9).

3.5.4 Motivación.

¿Cómo conciben los voluntarios la motivación por parte de los responsables del voluntariado? Para Miriam, una forma de incentivar el trabajo voluntario en el MIDE, era la fiesta de fin de año para mediadores y voluntarios, en el evento, se entregaba una constancia por el tiempo de participación.” Cada fin de año se te daba una carta de reconocimiento cuando cumplías un año” (E1, p.6).

Respecto a lo dicho por Aguilar, coincide que una forma de motivar era la fiesta de fin de año y añade sobre el programa de puntualidad, consistía en reconocer al voluntario que era más constante en asistencias y puntualidad.

Había un programa de puntualidad. A fin de año se hacía una fiesta de voluntarios y mediadores. Dentro de la fiesta se da un reconocimiento de constancia, de puntualidad. En unos casos eran viajes, algunos regalitos. También existía un reconocimiento o motivación por parte del equipo responsable, cada mes que había una capacitación se festejaban los cumpleaños de los voluntarios que habían cumplido en el mismo mes. (E2, p.5)

Montañez, plantea que al darles un uniforme y la retroalimentación por parte de los responsables y sus compañeros, para ella era una forma de incentivarla a continuar en el voluntariado

Pues formalmente estábamos considerados como parte de la institución estábamos sujetos a estar identificados con un botón de identificación, del MIDE, la camisa blanca y la pañoleta verde. Eso te hacía, sentir parte de la institución. Eso es un incentivo por ese lado pero todos los que estábamos allí tal vez es muy redundante, pero es por tu voluntad que tú quieras estar ahí porque vas a aprender, vas a conocer y eso te lo daba el MIDE e ibas conocer el Museo. Yo creo que el incentivo estaba en poder retroalimentarte del museo y de las personas que estaban a alrededor tanto del voluntario como las personas que estaban tu alrededor. (E4, p.14)

3.5.5 Evaluación.

Ahora es el turno de conocer como los voluntarios entrevistados vislumbraban, la evaluación de sus actividades. Montañez, comenta que la evaluación, era por medio de aplicación de cuestionarios que abordaban los contenidos y los procedimientos del museo.

Las evaluaciones que se realizaban, eran por escritos y cuestionarios. Nos preguntaban acerca de cómo se estructuraba la información en cada piso.

Tal vez si nos mandaban a cada piso, por ejemplo al piso 3 nos hacían preguntas de ese lugar. Podía ser relacionar columnas o preguntas de opción múltiple etcétera. Entonces una vez que realizábamos esas evaluaciones, revisaban [...]. Sí, era algo tangible que prácticamente podían calificar. Te dabas cuenta, si te faltaba volver a pasar por el piso para mejorar las cosas. Entonces también es una buena forma darte cuenta, si estás dando el 100%, en esa actividad. (E4, p.9)

La retroalimentación de la evaluación de acuerdo con Montañez, constaba en comentarle al voluntario sus áreas de oportunidad.

Te decían, te hace falta mejorar en este aspecto, es necesario que refuerces este asunto. Si había evaluaciones continuas de este tipo pero también los comentarios que te pudieran hacer el responsable del módulo de informes y los becarios pues era bastante importante para nosotros, porque nosotros sabíamos que podíamos mejorar, cuáles eran nuestras áreas de oportunidad a la hora de comunicarnos con los visitantes. No sé por ejemplo se nos estaba pasando darle un a información etc. El hecho que no nos comentaran y no retroalimentaran lo que estábamos haciendo implica cierta evaluación para mejorar. (E4, p.1')

Aguilar, distingue que en un inicio no se les comunicaba sobre la evaluación, posteriormente se realizaban una representación de una problemática y el propósito era resolver la situación.

Bueno, definitivamente hay una evaluación no se nos comunica, se nos está evaluando constantemente, ya después se hacía una serie de evaluaciones, hasta tenías que fingir ser un visitante para que te atendieran el voluntario para ver como estabas realizando tu trabajo. Eso fue después de que entré al principio no se hacía porque apenas comenzaba el programa de voluntariado en el mide, posteriormente si se nos llamaban para realizar un cuestionario que contenía preguntas sobre procedimientos o contenidos de las salas. (E2, p.5)

Hernández, expresa que las evaluaciones se aplicaban cada mes, consistían en visitar el museo para observar y comprender los contenidos del museo.

Cada mes, más o menos porque tenías la oportunidad de recorrer todo el museo y el piso que te correspondía del área que se te iba hacer la evaluación para conocer el museo y ya posteriormente se te realizaba el cuestionario. (E1, p.5)

3.5.6 Salida del voluntario.

Esta última etapa del ciclo de gestión no se había contemplado. Sin embargo, en la aplicación de la entrevista, se obtuvo resultados de los motivos de darse de baja del voluntariado por parte de tres entrevistados. También mencionan sobre las habilidades que adquirieron durante su estancia. Destaco a continuación los comentarios de Hernández y Aguilar.

En el caso de Hernández, los motivos de culminar la etapa de voluntaria del MIDE, fue por asuntos de estudiar una maestría. “Mi baja fue por buscar otras actividades por ejemplo seguir estudiando, alentado por el MIDE mi proyecto maestría”. (E1, p.7).

Con respecto a las habilidades adquiridas, narra que uno de los aprendizajes fue atender a los visitantes. “Estar como voluntaria, yo creo era aprender a atender a diferentes personas, yo creo ver otro tipo de perfiles, la convivencia con los compañeros al menos era lo que yo no tenía”. (E1, p.5).

Aguilar, señala que el procedimiento para darse de baja era mandar un correo para notificar, los motivos de la salida. Además se percató que en ocasiones se iban sin avisar.

Les mandaban un correo a los responsables del módulo y de ahí para arriba. Muchas veces el único momento que coincidíamos era los fines de semana. Una vez al mes pues nos enterábamos de que se habían ido y hay personas que solo se van y no avisan. (E2, p.7)

También atribuye que los voluntarios más jóvenes son los que más desertan. “La mayoría lamentablemente ni se despedían. “Pueden ser las situaciones diferentes de cada uno, pero influye mucho en los jóvenes porque son los que más rotación tienen, los que somos mayores nos quedamos más tiempo”. (E2, p.7).

En el caso de Aguilar, los motivos de concluir la etapa fueron por motivos personales y dio una baja definitiva, aunque no descarta a idea de regresar. “Les comenté que por cosas personales me daría de baja. Porque existen dos tipos de bajas, una temporal de dos meses o la definitiva.” (E2, p.7).

Finalmente Aguilar, expresa sobre las competencias adquiridas en MIDE y realiza una comparación de las habilidades adquiridas en los otros voluntariados que perteneces.

En todos los casos adquieres competencias no solo en el MIDE por ejemplo yo salgo de voluntario en el Franz Mayer y aprendí mucho el voluntariado es un tipo de escuela que te forma y te da conocimientos, porque te quedas con conocimientos por ejemplo aprendí de pintores, autores, grabadores, arte. En el MIDE aprendí desde su historia y de los cursos. El voluntariado no es solamente dar, si no recibir mucho más de lo que das. Recibir conocimientos y amistades. (E2, p.7)

3.5.7 Comentarios complementarios de los voluntarios entrevistados.

Para el cierre de las entrevistas Hernández, Montañez y Aguilar realizaron algunas reflexiones, entorno a sus aprendizajes y al significado del voluntario. Hernández, la gratificación de la experiencia con los visitantes. “Puedo decir que fue una grata experiencia y que la verdad yo recomendaría a alguien que brindará ese pequeño tiempo. La sonrisa de los visitantes y de esas personas no tiene precio” (E1, p.8). Aguilar, comenta que fue una oportunidad para relacionarse con más gente, además destaca que una de la fortaleza del voluntariado es tener personal comprometido con la causa.

En el MIDE, dure seis años te vas adaptando y afrentando en sus funciones. Pero si estas en muchos vas teniendo una gratificación y un conocimiento para tu vida que puedes hablar de muchas cosas. Por ejemplo yo soy contador pero si estas de lunes a viernes en tu oficina viendo los números pues nunca vas a poder hablar más que de números. Entonces es un medio para relacionarte con más gente Una fortaleza del programa de voluntarios de la institución es tener personas que desinteresadamente que te van a dar un servicio. Obvio tienes que tienes recursos para pagar responsables, darles capacitación y que tienes un apoyo.

Aguilar, concluye que de acuerdo ha podido definir sobre su significado.

Un voluntariado en general es un grupo de personas que esta para apoyar para hacer crecer, ayudar una institución o en un lugar que se encuentra. Un voluntariado es dar y cooperar para que dónde tú estés. Yo creo si nuestra sociedad entendiera eso, sería diferente. (E2, p.9)

Montañez, detalla sobre sus aprendizajes sobre la importancia en su vida cotidiana y además del papel del voluntario en el MIDE.

Aprendí la importancia de la economía en la vida cotidiana, el valor histórico del edificio y por encima de todo que un voluntariado puede hacer la diferencia en muchos sentidos pero en especial dentro del MIDE el voluntariado es la primera línea con el visitante y por ello exige una gran responsabilidad, el voluntariado ayuda al bien funcionamiento de todo lo que implica la experiencia de visitar el museo. (E4 p.18)

En este tercer capítulo abordé, dos apartados en el primer apartado mostré, el contexto del objeto de estudio y en el segundo presenté el ciclo de gestión del voluntariado en la voz de los sujetos. La elaboración de los capítulos y en particular este tercer capítulo me ayudó a responder mis preguntas que establecí en un inicio:

- Cómo era la gestión del voluntariado del MIDE durante el periodo 2014-2016?
- ¿Cómo contribuye la dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa a través del voluntariado, a cumplir la misión o la finalidad última del museo?
- ¿Cómo planea, desarrolla y da seguimiento el MIDE el trabajo realizado por los voluntarios?
- ¿Cómo selecciona e incentiva la Dirección de Servicios al Público y Comunicación educativa al Voluntariado?

Aunque forme parte de la experiencia como voluntaria, al realizar este análisis con los voluntarios entrevistados, me permitió vislumbrar las estrategias utilizadas para cumplir el objetivo del voluntariado y del museo. Desde utilizar diferentes medios de comunicación para captar voluntarios, las diferentes edades de los voluntarios, la motivación y la capacitación.

En el próximo apartado final presentaré mis reflexiones del proceso de investigación del problema de investigación *La gestión del voluntariado del Museo Interactivo de Economía, durante el periodo 2014-2016.*

Reflexiones finales

«Ven los que los demás no ven. Lo que los demás deciden no ver, por temor, conformismo o pereza. Ve el mundo de nueva forma cada día»

Patch Adams

En los capítulos anteriores mostré los orígenes que me motivaron al realizar esta indagación, mostré también las transformaciones del voluntariado en México, al igual le di voz a los testimonios de los voluntarios entrevistados. En cada capítulo abordado, fueron útiles para responder a las preguntas y cumplir los objetivos en este escrito. En donde, el primer capítulo, expliqué el proceso de la problematización y la metodología, el cual me permitió conocer las diferentes aristas del tema de voluntariado. En el capítulo dos realicé una aproximación de las estrategias, iniciativas y las diferentes concepciones en torno al voluntariado en México, la información recabada me oriento a entender las prácticas institucionales sobre la gestión del voluntariado del MIDE y en el tercer capítulo expuse el ciclo de gestión del voluntariado del MIDE, en voz de los testimonios de los voluntarios.

Por ello, en este último capítulo reflexiono sobre aspectos que considero importantes que resultaron de esta investigación. El siguiente apartado lo centro en cuatro ejes rectores: En un primer momento, narro sobre los resultados de la gestión del voluntariado del MIDE, periodo 2014-2016. En seguida, describo sobre el papel del administrador educativo en relación con la educación no formal. En un tercer momento, detallo sobre los aprendizajes que obtuve en la elaboración de la investigación. Para concluir, escribo las futuras líneas de indagación.

Resultados de la gestión del voluntariado del MIDE

Para recapitular, las preguntas de investigación que me propuse en indagar son las siguientes: ¿Cómo era la gestión del voluntariado del MIDE, durante el periodo 2014-2016?, ¿Cómo contribuye la dirección de Servicios al Público y Comunicación

Educativa a través del voluntariado, a cumplir la misión o la finalidad última del museo?, ¿Cómo planea, desarrolla y da seguimiento el MIDE el trabajo realizado por los voluntarios?, ¿Cómo selecciona e incentiva la Dirección de Servicios al Público y Comunicación educativa al Voluntariado?. Como objetivo general me propuse, *Analizar el proceso de gestión del voluntariado por parte de la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa del Museo Interactivo de Economía en el período 2014-2016, la forma en que planea, desarrolla y da seguimiento al programa, los procedimientos para convocar, reclutar y capacitar.* Como objetivos específicos de la investigación planteé

- Identificar las acciones de planeación, desarrollo y seguimiento del voluntariado que realiza el MIDE.
- Explorar qué hacen los voluntarios que han participado en el programa durante el periodo 2014-2016.

Aparentemente eran preguntas sencillas que de acuerdo con mi experiencia hubiera podido responder, sin embargo, aunque formé parte de la organización en diferentes momentos, no era consciente de los procesos y procedimientos de la gestión del voluntariado del MIDE.

Al inicio de la investigación, una de las preocupaciones era encontrar autores para definir o conceptualizar el significado del voluntariado. Sin embargo, no hallé. Al concluir la investigación puedo decir que la gestión del voluntariado es: “Es el conjunto de procesos, procedimientos, herramientas, estrategias y técnicas que emplean las organizaciones, para planear, captar, seleccionar, incentivar, capacitar, evaluar y dar seguimiento al voluntariado”.

Las técnicas y estrategias gestión del voluntariado por parte de la Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa (DSPCE), contribuyen el desarrollo de los voluntarios, por ejemplo en las entrevistas mencionaron que obtuvieron conocimientos actitudinales y aptitudinales. Por lo tanto, el beneficio para el museo es mayor retención de voluntarios. La mayoría de los voluntarios permanecieron más de los seis meses establecidos por la organización.

El conocer a fondo las estrategias que utilizó la DSPCE, en voz de los sujetos, me permitió vislumbrar las prácticas formales e informales de la gestión del voluntariado.

Por ejemplo existe de manera formal reconocer el trabajo de los voluntarios al final del año, por medio de una constancia por las horas realizadas. De manera informal los voluntarios mencionan que visitar el museo y el seguimiento puntual de los coordinadores ha sido un factor de motivación. Un área de oportunidad, es fortalecer es la rotación de los becarios responsables en el seguimiento del voluntariado o en todo caso uniformar el seguimiento. Además de notificar a los voluntarios de los cambios constantes del museo para lograr.

La relación que establece el voluntario del MIDE va más allá de una colaboración gratuita y es necesario dedicar tiempo y esfuerzo para la planeación del perfil, las tareas a realizar y horarios.

El compromiso por parte del voluntario con la organización es crucial para poder llevar a cabo las tareas asignadas. Asimismo, el compromiso por parte de la organización. El invertir tiempo para intervenir en mejorar los procesos de gestión del voluntariado, repercutirá en una mayor satisfacción de los voluntarios.

Aunque existes propuestas para la gestión del voluntariado en las organizaciones en México, al no ver algo formal, cada organización adapta la gestión del voluntariado de acuerdo con sus necesidades.

Por último el diseño de promover y dar seguimiento a los programas de voluntariado a través de la creación de políticas públicas en México, aún queda pendiente por trabajar. Porque de acuerdo con mi experiencia es un problema que en la última década se ha estudiado y se ha retomado a causa del terremoto del 19 de septiembre del 2017. Algunos de los puntos son: la seguridad social para los voluntarios, la regulación de la rendición de cuentas del trabajo voluntario de las organizaciones y la promoción para realizar voluntariado en las organizaciones.

La administración educativa en relación con la educación no formal

Los caminos que recorrí durante mi formación profesional fueron determinantes para que me involucrara en la educación no formal específicamente en museos, al estar en contextos educativos totalmente diferentes como lo mencione anteriormente la educación no formal despertó en mí un interés, porque considero que los museos en la actualidad son espacios de diálogo e interpretación en donde se puede experimentar visitas sensoriales. Son puntos de encuentro con el conocimiento útil en el proceso de enseñanza-aprendizaje para mostrar ideas, conocimientos, emociones y situaciones sociales que le sirven al sujeto para su educación a lo largo de la vida.

En este sentido el rol que asume el Administrador Educativo es gestionar estrategias y técnicas empleadas para divulgar la ciencia en otros entornos, si bien no existe un especialista en estudiar el fenómeno del voluntariado porque puede ser estudiado desde el ámbito sociológico, económico, antropológico o psicológico, entre otros. Desde mi punto de vista como profesional de la educación en el ámbito de la educación no formal me permite reflexionar que como gestores en espacios de museos las tareas se centran en la planeación, organización, dirección y control, además de promover y divulgar conocimiento en otros entornos que no son de educación formal.

Sin duda al realizar esta investigación me encontré en el camino con nuevas aristas de investigación en este ámbito, por ejemplo; la medición de la participación juvenil, la responsabilidad social o las metodologías para el diseño de programa de voluntariado en museos.

Dedicación, esfuerzo y perseverancia

Los días, horas y minutos transcurrieron hasta llegar a los dos años de investigación. En un inicio, mis pensamientos se relacionaban a supuestos “Cambiar al mundo del voluntariado”. Me percaté que esa expectativa estaba muy

lejos de cumplirla, por lo que me realizaba la siguiente pregunta ¿Realizar la tesis servirá para algo? o realmente ¿esto es una tesis? Ahora puedo decir con firmeza: – Sí– En este trayecto de culminación para la obtención de grado conté con el apoyo incondicional de mi asesora de tesis y compañeras del seminario, fue un desafío propio desde establecer horarios para escribir, fechas de entrega y diseñar estrategias de estudio. No obstante, en esta etapa se acabaron los debates en clases y las lecturas propuestas por los profesores.

Un nuevo camino había emprendido y me tocaba tomar decisiones, hacerme cargo de las riendas o abandonar el proyecto.

Los estudios profesionales nos brindan habilidades y saberes para construir un pensamiento crítico. Esperaba que las actividades y en el trayecto de formación en la licenciatura me hubiesen proporcionado habilidades para pensar, no obstante, es hasta el ingreso a prácticas profesionales y al trabajo de tesis que tanto el mentor del PP como mi tutora me empezaron a cuestionar. Al concluir la licenciatura me di cuenta de que —no sabía que argumentar, no sabía cómo pensar— Recurrí a diversas estrategias, tomar notas, revisar las notas, preguntarme sobre las notas, cuestionarme sobre las lecturas, las ideas y posicionamientos de los autores.

La primera estrategia, consistió en leer varias tesis y textos, no necesariamente con relación al objeto estudio, fueron diferentes temáticas. El propósito de esta tarea fue identificar los estilos de los autores, para poder adaptar mi propio estilo en la comunicación escrita.

La segunda estrategia, fue asistir a cuatro exámenes profesionales, la finalidad fue vislumbrar como presentaban sus resultados. La tercera estrategia, fue acudir a charlas, coloquios y congresos, en el tema porque al escuchar sobre lo que se ha investigado sobre la gestión del voluntariado, lo relacionaba con lo que había leído y poder comprender el tema. La cuarta estrategia, fue utilizar la herramienta de leer en voz alta del procesador de palabras *Word*, la función era escuchar lo que había escrito.

La quinta estrategia, fue seguir las páginas de las fundaciones, organizaciones, universidades, iniciativas, asociaciones en Facebook relacionadas

con el tema de gestión del voluntariado. Fue de utilidad porque seguía cual eran las tendencias y los nuevos descubrimientos en el tema.

La sexta estrategia, radicó en la suscripción de la plataforma digital, *EventBrite* (<https://www.eventbrite.com.mx/>) que se dedica a la promoción de eventos gratuitos y con costo, en diferentes temas: cultura, educación, entretenimiento y deportivos. En ese sitio, tuve la oportunidad de conocer varios de los eventos que asistí.

También me enfrente a varios desafíos. Uno de ellos fue la sistematización de la información, aunque el plan curricular de la licenciatura en Administración Educativa, cuenta con espacios curriculares en: *Sistemas de la Información, Problematización en el campo de la gestión educativa, Diagnóstico en la gestión y administración, Introducción a la investigación, Métodos y Técnicas para el estudio de los Sistemas Educativos y el espacio curricular de Métodos y Técnicas para el Estudio de los Sistemas Educativos*. Al momento de recopilar y seleccionar la información que utilizaría, fue un proceso complejo. Recurrí a los aprendizajes adquiridos, uno de ellos fue realizar matrices de información y en ocasiones un diario de reflexión.

Otro de los desafíos fue interpretar los textos, para mí, fue conocer nuevos términos, uno de ellos fue como se gestiona la sociedad civil. Si, bien en la licenciatura había estudiado la sociedad civil y el tercer sector como actor político que forma parte de las políticas educativas, desconocía su funcionamiento.

También al ser parte de la organización de la institución del objeto de estudio, durante la estancia tuve que desarrollar la capacidad en tomar distancia de la experiencia para ser objetiva.

Adentrarme a nuevos aprendizajes tuve la oportunidad de conocer nuevos autores como: Jaqueline Butcher investigadora dedicada al estudio de la filantropía y el voluntariado en México y Emilio Guerra, uno de los pioneros en la investigación en modelos de Gestión de voluntariado.

Otro del aprendizaje que adquirí habilidades en el manejo del procesador de palabras de *Word de Microsoft Office* fue conocer sus herramientas a profundidad en cuanto el diseño del formato de texto.

Por otro lado, tuve la oportunidad de encontrar mis propias redes de investigación, en el tema de la gestión de voluntariado. El conocer a personas interesadas en el tema me permitió generar nuevos vínculos y espacios de reflexión para seguir estudiando en el tema.

La redacción, la ortografía, la estructura de ideas, la reflexión y el autocontrol son áreas de oportunidad que debo pulir, no es tan solo un problema que surgió en el proceso de la tesis, fue durante mi trayectoria escolar. En la nueva etapa que me enfrentaré, como profesional de la educación es: elaborar informes, oficios, proyectos educativos y trabajar bajo presión.

Futuras líneas de investigación

En esta última sección contesto las siguientes preguntas ¿Hacia dónde va Daniela?, ¿Qué quiero investigar más?, ¿Después de esto qué sigue? El cierre de este ciclo fue tortuoso, con momentos de frustración y motivación. El haber transitado por este proceso me dejó nuevos retos por asumir. Uno de ellos es seguir con mi formación continua, me gustaría estudiar la especialidad en Ética y Responsabilidad Social en la Universidad ORT es una institución de educación superior dedicada a formar profesionales en áreas de Responsabilidad, Emprendimiento y Liderazgo Social. Me gustaría incorporarme en otros espacios nuevos y desconocidos de la administración educativo uno de ellos es el Marketing Social y el Marketing educativo. En cuanto el tema de la gestión del voluntariado, mis líneas de investigación por explorar es el voluntariado corporativo y el voluntariado universitario para generar modelos de planeación, captación, selección, capacitación y sistemas de recompensas.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura (2014). Ley de Instituciones de Asistencia del Distrito Federal. México. Recuperado de: <https://goo.gl/YR9Laa>*
- Asociación Mexicana de Voluntariado (2014). ¿Qué es el AMEVOL? México. Recuperado el 18 de febrero 2017. Recuperado de: <https://goo.gl/m4vzfh>
- Becerril A. (2013) *Voluntariado social, una tradición de largo alcance. Excélsior*. México. Recuperado de: <https://goo.gl/xAchbK>
- Bisquerra, A. (2004) *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, España: La Muralla. Recuperado de: <https://goo.gl/yHywik>
- Bravo, A., Guerra., E Rico., Mansard, L. [Seminario de Investigación Museológica]. (2017, marzo 27). *Gestión de voluntariado en museos, sesión 94* [Archivo de vídeo]. Recuperado de https://youtu.be/-m_Nj4Ja14w
- Butcher, J. (ed) (2008) *México Solidario participación Ciudadana y Voluntariado*. México: Limusa.
- Butcher, J., Serna, G. (2006). *El Tercer sector en México: perspectivas de investigación*.
- Centro Mexicano para la Filantropía. (s. f). *Haces Falta*. Recuperado de: <https://goo.gl/7L1rsa>
- Centro Territorial de Información Juvenil (2006). *Voluntariado Echar una Mano*. Recuperado de: <https://goo.gl/Ef5gFL>
- Chacón, F., Pérez, T., Vecina, M. (2011) Motivaciones del voluntariado: factores, para la permanencia y vinculación con el voluntariado. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal vol. 19* (Recuperado de <https://goo.gl/yjRwZU>
- Consejo Internacional de Museos. (2017). *Los museos no tienen fronteras, tienen una red*. Francia. Recuperado de: <https://goo.gl/t4XthG>
- Contreras, R. (2002) *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Santiago de Chile: Naciones Unidas
- Fundación Luis Vives. (2009). *Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas*. España. Recuperado de <https://goo.gl/hcfsQK>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, España: Brujas. Recuperado de <https://goo.gl/WF9D7q>
- Guerra, E. (2017). *¿Cuál es la relación de una visita al museo con el voluntariado en México*. Expok. Recuperado de: <https://goo.gl/ihNCLB>
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (2005). *Premio de Acción Voluntaria*. Recuperado. México <https://goo.gl/mRDJ8k>
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro (2017) Ley del voluntariado del estado de Querétaro (P. O. No. 62).*

- México. Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Estadísticas a propósito del día internacional de los voluntarios (5 de diciembre.)* México Recuperado de: <https://goo.gl/WxNVJv>
- México. Museo Antiguo Colegio de San Idelfonso (s. f). *Voluntariado.* México. Recuperado de: <https://goo.gl/R4qNhg>
- México. Museo Interactivo de Economía (s.f). *Misión.* México. Recuperado de: <https://goo.gl/56Qdkj>
- Mora, A. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación pp.65. En Revista Educación, Vol. 29, Núm;2, Universidad de Costa Rica.
- Museo Interactivo de Economía (2014). *Informe anual a patrocinadores y aliados.* México. Recuperado de: <https://goo.gl/CLsc83>
- Museo Interactivo de Economía (2015). *Informe anual a patrocinadores y aliados.* México. Recuperado de: <https://goo.gl/CLsc83>
- Museo Interactivo de Economía (s.f) *Visión.* México. Recuperado de: <https://goo.gl/56Qdkj>
- Museo Interactivo de Economía. (s. f). *Voluntariado MIDE.* México. Recuperado el 31 de abril de 2017. Disponible en: <https://goo.gl/R5sfwU>
- Museo Interactivo de Economía. (s.f.). *¿Quiénes somos?* México. Recuperado de: <https://goo.gl/ThuJP3>
- Museo Interactivo de Economía. Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa (2016). *Manual de Operación Interna.* México: Museo Interactivo de Economía.
- Museo Interactivo de Economía. Dirección de Servicios al Público y Comunicación Educativa. (2014). *Reglamento para Voluntarios.* México: Museo Interactivo de Economía.
- Namakforoosh, M (2005). *Metodologías de la Investigación.* México: Limusa. Recuperado de: <https://goo.gl/dqJ4aE>
- Oficina Internacional de Trabajo (2011). *Manual de Trabajo Voluntario.* Ginebra Recuperado de: <https://goo.gl/3CAuu2>
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro (La Sombra de Arteaga) (2017). *Ley del voluntariado del estado de Querétaro.* Recuperado de <https://goo.gl/aVmDte>
- Reygadas Rafael. Abriendo veredas. Iniciativas públicas y sociales de las redes de organizaciones civiles, Editor Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia, 1998, México. Recuperado el 14 de septiembre 2017. Disponible en: <https://goo.gl/2Pgb9j>
- Secretaría de Desarrollo Social. (2016). *Manual. Como crear y desarrollar un programa de voluntariado.* Recuperado de <https://goo.gl/bwLcBv>
- Serna, G. (2010). La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, XVI (47), p. 146. Recuperado de <https://goo.gl/VNiXVt>
- Taylor, S. y Bodgan, R. (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* España: Paidós. Recuperado de <https://goo.gl/8AX74G>

Guía de entrevista

Información general del entrevistado

Nombre:

Edad:

Ocupación:

Generación de voluntariado:

¿Anteriormente fuiste voluntaria en otro lugar? ¿Dónde?

Años de estancia en el voluntariado del MIDE:

Consigna

Estimado voluntario, de antemano agradezco el tiempo brindado para la entrevista, tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente, si usted está de acuerdo, se grabará en audio video, asimismo se tomarán fotografías para tener evidencias.

La finalidad de la entrevista es que a partir de un dialogo, logre conocer la planeación, inmersión, seguimiento y evaluación durante tu estancia en el Voluntariado del Museo Interactivo de Economía. La participación brindada enriquecerá el proceso de la investigación, cabe señalar que la información proporcionada se utilizará únicamente para los fines de esta investigación y en caso de ser publicada parcial o totalmente en este momento se le pide autorización para usar su nombre o un seudónimo al hacer referencia de esta entrevista.

Categoría	Subcategorías	Preguntas
Planeación de voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño del programa del Voluntariado. -Convocatoria -Perfil del voluntariado 	<p>¿Cuándo, cómo y dónde te enteraste del voluntariado del MIDE?</p> <p>¿Cuántas hora estaban postuladas para realizar el voluntariado?</p> <p>¿Cuáles eran los objetivos</p>
Inmersión	<ul style="list-style-type: none"> -Perfil del voluntariado -Reclutamiento del voluntariado -Selección del voluntariado 	<p>¿Cuál era el perfil que debías de tener para pertenecer al voluntariado del MIDE?</p> <p>¿Cuál y cómo fue el proceso de selección para pertenecer al mide?</p> <p>¿Cómo es la inmersión del voluntariado al mide?</p> <p>¿Cuál el procedimiento de inducción de los voluntarios al museo?</p> <p>¿En qué consiste el curso la inducción del voluntariado del mide?</p>
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> -Asignación de actividades 	<p>Una vez que pasaste el curso de inmersión ¿Cuáles fueron las actividades que realizabas o realizas en el voluntariado?</p> <p>¿Cómo se te establecían tareas a ejecutar?</p>

		<p>¿Qué dificultades has tenido para ejecutar las actividades?</p> <p>¿Qué procede cuando las actividades señaladas se presentan problemas?</p> <p>¿Existe un reglamento de voluntariado?</p> <p>¿Han cambiado las actividades a realizar durante el paso de los años? ¿Por qué?</p>
<p>Seguimiento y Evaluación</p>		<p>¿Cómo se le da un seguimiento de actividades al voluntariado del museo?</p> <p>¿Cómo y cuándo se realiza una evaluación de las actividades realizadas?</p> <p>¿Cómo y cuándo se te capacitó para realizar las actividades del museo?</p> <p>¿Cómo era el seguimiento que se le daba voluntariado del museo?</p>