



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,
Oceánicas y Recursos Naturales**

LICENCIATURA EN TURISMO

**“ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL TURISMO DE
VOLUNTARIADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de

LICENCIADA EN TURISMO

Presentado por:

**NATHALY BARRENO MORA
EVELYN BAUTISTA GUARANDA**

GUAYAQUIL – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría y perseverancia necesaria para poder culminar el proyecto y seguir en pie hasta el final.

A mis padres, quienes inculcaron en mí el valor de la responsabilidad y constancia, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de esta meta muy importante.

A mis hermanos, por ser quienes me impulsaban y motivaban para concluir con este proyecto, para poder desenvolverme profesionalmente en el ámbito laboral.

A Evelyn, mi compañera de tesis, por haber compartido conmigo este último paso para lograr nuestro objetivo, y por ser una amiga excepcional con la que he contado a lo largo de mis estudios.

A nuestro director de Tesis, por la orientación que brindó para la realización de este proyecto.

A todas las Organizaciones que fueron muy amables en atendernos y ayudarnos con toda la información necesaria para el proyecto.

Nathaly Barreno Mora

A todas las Instituciones que nos abrieron sus puertas para poder realizar el estudio, en conjunto con todos los voluntarios que nos brindaron parte de su tiempo y nos dieron a conocer la valiosa labor que realizan.

A nuestro Tutor de Tesis por la orientación y ayuda brindada durante el estudio realizado, principalmente por compartirnos sus conocimientos.

A mi compañera de Tesis por haber formado parte de este proceso y ser el apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

Evelyn Bautista Guaranda

DEDICATORIA

Dedico este logro obtenido a mis padres, quienes han estado a mi lado siempre apoyándome en mi formación profesional y personal.

A mis hermanos Lissete y Kevin, porque son quienes dan felicidad a mi vida.

Y a todos mis familiares y seres queridos.

Nathaly Barreno Mora

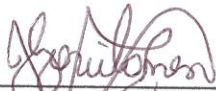
Principalmente a Dios por permitirme haber llegado hasta este momento de mi vida, a mi padre que a pesar de no estar presente físicamente ha estado a mi lado siendo mi ejemplo a seguir.

A mi madre, por el gran esfuerzo y sacrificio realizado para permitirme alcanzar esta meta, sobre todo por ser ese pilar fundamental en cada paso que doy, brindándome su apoyo incondicional y confianza.

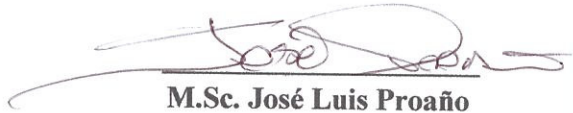
A mi hermano y demás familiares, que de alguna manera u otra estuvieron pendientes durante todo este tiempo, alentándome y aconsejándome para no desistir en medio del camino.

Evelyn Bautista Guaranda

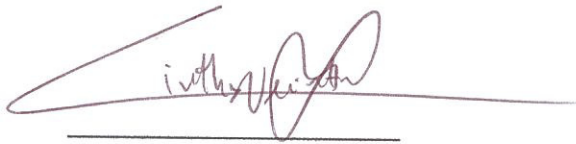
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Julio Gavilanes
Presidente del Tribunal



M.Sc. José Luis Proaño
Director de Tesis



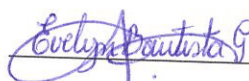
MBA. Cinthy Veintimilla
Miembro Principal

DECLARATORIA EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".



Nathaly Barreno



Evelyn Bautista

RESUMEN

El estudio expuesto identifica los impactos causados por los voluntarios extranjeros presentes en ciertos sectores de la ciudad. Para lo cual acudimos a Organizaciones de voluntariado que trabajan en el área social, salud y educación, y que cuentan con voluntarios extranjeros; dichas Organizaciones fueron halladas por cuenta propia, ya que no existe una base de datos con esta información.

Se elaboró un listado de todas las Organizaciones que reciben voluntarios extranjeros, así como el número total de ellos y demás información importante. A partir de esto se recopiló la información por medio de entrevistas y encuestas a representantes de las organizaciones, voluntarios y beneficiarios.

Los resultados demuestran que la incidencia social del turismo de voluntariado es muy notable en las áreas en las que se desarrolla, ya que se establece una relación muy cercana entre voluntario y beneficiario, puesto que la esencia del turismo de voluntariado es vivir la realidad del lugar que se visita. Mientras que el impacto económico se ve reflejado en el ahorro que tienen los beneficiarios al recibir gratuitamente los servicios de los voluntarios, y en los viajes y paseos que realizan en Guayaquil y en diferentes ciudades del Ecuador.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ANEXOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Objetivos de Investigación.....	5
1.2.1 Objetivos generales	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación de la investigación.....	6
1.4 Delimitación de la investigación.....	7
CAPÍTULO 2.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Turismo de voluntariado	9
2.1.1 Antecedentes	12
2.1.3 Motivaciones.....	26
2.1.4 Aspectos positivos y negativos del Turismo de Voluntariado	28
2.1.5 Modalidades del Voluntariado	35
2.1.6 Desarrollo del Turismo de Voluntariado.....	37
2.2 Turismo de Voluntariado en Guayaquil.....	41
2.2.1 Antecedentes	41
2.2.2 Desarrollo.....	42
2.3 Impactos Económicos - Conceptos	45
2.4 Impactos Sociales – Conceptos	46
2.4.1 Tipos de impactos sociales.....	48
2.4.2 Importancia de la medición de impactos sociales	50

2.4.3	Variables para medir impactos sociales	50
2.5	Mediciones para el voluntariado	52
2.6	Conceptos básicos de metodología	54
2.6.1	Indicadores	57
CAPÍTULO 3.....		64
METODOLOGÍA		64
3.1	Diseño de la Investigación	64
3.1.1	Fuentes de Información:.....	66
3.2	Proceso Metodológico.....	66
3.2.1	Indicadores Impactos Sociales	67
3.2.2	Indicadores Impactos Económicos.....	68
3.3	Métodos para la recolección de datos	69
3.4	Descripción del ámbito de investigación	69
3.4.1	Organizaciones y fundaciones que reciben voluntarios extranjeros	70
3.5	Población y muestra	72
CAPÍTULO 4.....		75
RESULTADOS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS.....		75
4.1	Resultados generales	75
4.1.1	Perfil del voluntario.....	76
4.1.2	Motivaciones para realizar voluntariado en Guayaquil, según orden de importancia.....	82
4.1.3	Beneficios obtenidos por los voluntarios, según orden de importancia	84
4.1.4	Medios de información sobre la Organización o programa	86
4.2	Resultados de encuestas en base a indicadores	87
4.2.1	Indicadores Impacto Social	87
4.2.2	Indicadores Impactos Económicos.....	102
4.3	Resultados de entrevistas a Fundaciones	118
4.3.1	Razones para trabajar con voluntarios extranjeros.....	118
4.3.2	Gestión del voluntariado	120
4.3.3	Actividades recreativas de los voluntarios	124
4.3.4	Motivaciones para realizar voluntariado en Guayaquil y beneficios obtenidos por los voluntarios extranjeros.....	126

4.3.5	Ventajas del voluntariado para Guayaquil	128
CAPÍTULO 5		131
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		131
5.1	Análisis del Turismo de Voluntariado que se desarrolla en Guayaquil	131
5.2	Incidencias en el aspecto social.....	132
5.3	Incidencias en el aspecto económico	134
CONCLUSIONES		136
RECOMENDACIONES		139
BIBLIOGRAFÍA		161
FUENTES ELECTRÓNICAS		161

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género de los voluntarios que vienen a Guayaquil	76
Gráfico 2: Edad de los voluntarios que vienen a Guayaquil.....	77
Gráfico 3: Nacionalidad de los voluntarios que vienen a Guayaquil	78
Gráfico 4: Ocupación de los voluntarios que vienen a Guayaquil	79
Gráfico 5: Nivel de educación de los voluntarios que vienen a Guayaquil	81
Gráfico 6: Motivaciones para hacer voluntariado en Guayaquil	82
Gráfico 7: Beneficios obtenidos por los voluntarios	84
Gráfico 8: Medios de información sobre la organización o programa	86
Gráfico 9: Porcentaje de personas beneficiadas directamente, según encuestas	88
Gráfico 10: Porcentaje de personas beneficiadas directamente, según entrevistas	89
Gráfico 11: Niveles de aceptación hacia la presencia de voluntarios.....	90
Gráfico 12: Niveles de satisfacción hacia la labor de los voluntarios	91
Gráfico 13: Porcentaje de personas que han experimentado intercambio cultural con los voluntarios.	92
Gráfico 14: Intercambio cultural según área de ayuda	92
Gráfico 15: Áreas en las que se ha producido intercambio cultural	93
Gráfico 16: Porcentaje de personas que han tenido cambios en sus comportamientos	94
Gráfico 17: Razones por las que las personas han tenido cambios en sus comportamientos.....	95
Gráfico 18: Porcentaje de personas que han adquirido conocimientos prácticos.....	96
Gráfico 19: Áreas en las que se han adquirido o mejorado conocimientos.....	97

Gráfico 20: Calificación de los conocimientos adquiridos.....	99
Gráfico 21: Porcentaje de personas dispuestas a dar hospedaje a los turistas voluntarios .	100
Gráfico 22: Gasto diario en el que incurren las familias al tener a un voluntario hospedado.....	101
Gráfico 23: Tipo de alojamiento usado por los voluntarios.....	103
Gráfico 24: Gasto de los voluntarios según tipo de alojamiento	104
Gráfico 25: Lugares de alimentación.....	105
Gráfico 26: Gasto de los voluntarios según lugar de alimentación	106
Gráfico 27: Actividades extras o de fin de semana	108
Gráfico 28: Gasto según actividad realizada	109
Gráfico 29: Lugares Turísticos de Guayaquil más visitados.....	111
Gráfico 30. Ciudades que visitan los voluntarios	112
Gráfico 31: Gastos en los viajes a otras ciudades.....	113

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Áreas preferidas para realizar voluntariado (Ecuador)	19
Cuadro 2: Modalidades del Voluntariado	35
Cuadro 3: Ranking de países por cantidad de voluntarios recibidos	39
Cuadro 4: Tipología de turistas.....	48
Cuadro 5: Impactos Socioculturales del Turismo.....	48
Cuadro 6: Ejemplo de Sistema de variables e indicadores	55
Cuadro 7: Indicadores para medir impactos económicos de destinos	58
Cuadro 8: Indicadores para medir impactos sociales y culturales de destinos	59
Cuadro 9: Impactos generados en los diferentes grupos de capitales.....	63
Cuadro 10: Indicadores Impactos Sociales	67
Cuadro 11: Indicadores Impactos Económicos	68
Cuadro 12: Listado de Organizaciones que trabajan con voluntarios extranjeros.....	71
Cuadro 13: Número de voluntarios y beneficiarios al año por Organización.	72
Cuadro 14: Cantidad de personas beneficiadas indirectamente.....	89
Cuadro 15: Cantidad de viviendas que dan y han dado alojamiento	100
Cuadro 16: Porcentaje de personas que han recibido beneficios económicos por parte de los voluntarios, por el alojamiento	101
Cuadro 17: Días de estadía de los voluntarios según tipo de alojamiento.....	107
Cuadro 18: Costos aproximados área salud.....	115
Cuadro 19: Organizaciones que reciben voluntarios especializados	117

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Beneficiarios	141
Anexo 2: Encuesta Voluntarios	143
Anexo 3: Entrevista Fundación Juconi	146
Anexo 4: Entrevista Fundación Padre Damián.....	149
Anexo 5: Entrevista Programa Clave De Sur	151
Anexo 6: Entrevista Voluntarios Clave De Sur	153
Anexo 7: Entrevista Voluntaria FUNSIBA	156
Anexo 8: Entrevistas A Hogares Que Acogen A Voluntarios - Clave De Sur.....	157
Anexo 9. Fotos	158

INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata sobre el turismo de voluntariado en la ciudad de Guayaquil, el cual no ha sido objeto de investigación anteriormente por lo que no existe información base para su realización; por lo tanto, las fuentes consultadas han sido de origen internacional, proporcionándonos bases teóricas sobre el Turismo de Voluntariado.

El Turismo de Voluntariado es aquel en el que el turista viaja a un lugar diferente a su lugar de residencia, con la motivación principal de ayudar de alguna manera, ya sea desde el ámbito profesional, compartiendo sus conocimientos o sólo por ganas de servir a la sociedad; son personas con un alto grado de altruismo.

El objetivo principal de la investigación es obtener los impactos sociales y económicos que se originan a causa del Turismo de Voluntariado, además de lograr un documento base sobre este tema, el cual será de gran utilidad para futuros estudios relacionados a la presente investigación.

Para medir los impactos sociales y económicos aplicamos la metodología de campo y bibliográfica, la primera por medio de entrevistas y encuestas y la segunda como se mencionó anteriormente, fuentes bibliográficas vía internet sobre diversos escritos relacionados al tema.

Para conocer sobre aquellas Organizaciones que trabajan con voluntarios extranjeros se procedió a su búsqueda por medio del Ministerio regulador (MIES), de la Asociación Coordinadora del Voluntariado (ACORVOL) y demás búsquedas vía internet.

Las entrevistas fueron realizadas a representantes de las Organizaciones quienes facilitaron la información necesaria para obtener datos cuantitativos y cualitativos en cuanto a voluntarios y beneficiarios al año. Las encuestas fueron realizadas tanto a beneficiarios como a voluntarios para poder medir los impactos sociales que se dan por la interacción entre ambos; y para obtener los impactos económicos generados por esta actividad.

El Turismo de Voluntariado incide de gran manera en el ámbito social dentro de los lugares intervenidos, ya que es una actividad en la que el turista voluntario tiene como motivación principal el ayudar a las personas, buscando experimentar la realidad del destino que se visita, a su vez beneficiando al sector objeto del voluntariado.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A lo largo de la historia del Turismo se han presentado diversas variaciones y clasificaciones, dando lugar a lo que conocemos como tipos de turismo.

De cada clasificación que se ha presentado es de mucha facilidad encontrar información sobre determinado tipo de turismo en cualquier parte del mundo, su desarrollo, impactos, antecedentes, etc.; y Ecuador no es la excepción, presentando la posibilidad de realizar varios tipos de Turismo, como: comunitario, sol y playa, aventura, ecoturismo, cultural, religioso, etc., cuya información general podemos encontrar en su gran mayoría en páginas web, ya sea por estudios de empresas privadas o por parte de la empresa pública.

TourismResearch And Marketing (TRAM, 2008) indica que el Turismo de Voluntariado es una modalidad que ha tomado fuerza alrededor del mundo, existe una gran cantidad de

organizaciones dedicadas al voluntariado y por ende la cantidad de turistas voluntarios está en crecimiento a nivel mundial.

En nuestro país también se desarrolla esta actividad, específicamente nos centraremos en la ciudad de Guayaquil, donde se realiza debido a la gestión que efectúan diferentes Fundaciones u Organizaciones al traer al país a personas extranjeras, con el fin de ayudar en dichos establecimientos ya sea en salud, ayuda social, educación, etc.

Es notorio que este tipo de turismo incide en el área económica y social en la ciudad, justo desde el momento en el que el turista voluntario interactúa con las personas que reciben la ayuda, intercambian conocimientos, expectativas, anécdotas, etc., tomando en cuenta también que las labores que ellos realizan es de manera gratuita; pero hasta la actualidad no ha sido un tema de estudio para ser analizado, por ende no hay evidencia de algún tipo de documento que genere información sobre el Turismo de Voluntariado en Guayaquil, lo cual sin duda alguna, genera un vacío de información que en un futuro podría ser de mucha ayuda para el desarrollo de algún proyecto de voluntariado.

1.2 Objetivos de Investigación

1.2.1 Objetivos generales

- Investigar e identificar el impacto económico y social que genera el desarrollo de Turismo de Voluntariado en la ciudad de Guayaquil.
- Generar un documento base que demuestre antecedentes, desarrollo e información general sobre el Turismo de Voluntariado en Guayaquil.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las organizaciones y fundaciones que reciben voluntarios extranjeros en Guayaquil.
- Conocer las razones de involucramiento en este tipo de actividad de dichas organizaciones.
- Indicar las motivaciones que inciden en los extranjeros para realizar su labor de voluntariado en Guayaquil.
- Determinar los impactos socioeconómicos, ya sean negativos o positivos, que se generan al recibir turismo de voluntariado en la ciudad.
- Analizar el desarrollo de esta actividad y su incidencia en el aspecto social y económico.

1.3 Justificación de la investigación

El voluntariado tiene como objetivo principal brindar apoyo, ya sea en Fundaciones o en Organizaciones involucradas con la ayuda social para disminuir la pobreza, mejorar estilos de vida, brindar protección animal, protección y conservación ambiental, educación, etc.

Estas personas voluntarias además de prestar su ayuda en las diferentes áreas ya mencionadas, aprovechan de alguna manera su estancia en el país para relacionarse con las personas en su diario vivir, para conocer sitios turísticos, gastronomía, vivir nuevas experiencias, etc., lo que transforma la labor de voluntariado en Turismo de Voluntariado.

Este tipo de turismo se desarrolla en muchas partes del mundo beneficiando a la comunidad receptora y a quienes brindan su ayuda, debido a que la interacción que se da entre ambas partes permite un intercambio cultural, convirtiéndose en una experiencia enriquecedora. Este es el caso de la ciudad de Guayaquil en la que también se desarrolla este tipo de actividad en diferentes áreas, tales como: salud, ayuda social y educación.

Sin embargo hasta la actualidad no se tienen datos que demuestren información sobre el turismo de voluntariado en Guayaquil, así como sus antecedentes y su incidencia en el aspecto económico y social.

Por medio de este estudio se logrará tener un documento base que demuestre el crecimiento o no de esta área, su aporte económico a la sociedad y los cambios sociales que se presentan con el desarrollo de esta actividad, dichos resultados obtenidos contribuirán a posteriores investigaciones, estudios o proyectos relacionados al Turismo de Voluntariado en Guayaquil.

1.4 Delimitación de la investigación

La definición dada por AVSO (Association of Voluntary Service Organizations) menciona que “los campos de acción incluyen servicio social con discapacitados, ancianos o personas marginales, trabajos culturales, desarrollo de proyectos anti-raciales, educación, protección ambiental, etc.”

Tomando en cuenta las extensas áreas en las que se puede desarrollar un voluntario, vamos a limitarnos por estudiar las áreas más representativas en la ciudad, siendo estas: salud, ayuda social y educación.

Este estudio se realizará específicamente en la ciudad de Guayaquil localizando a las Organizaciones de los sectores a ser analizados (social, educación y salud), que trabajen con voluntarios extranjeros.

Para poder adquirir la información necesaria y así poder cumplir con nuestros objetivos nos basaremos en entrevistas y encuestas directas a los involucrados, es decir a los que brindan el servicio como a los que lo reciben.

Dicho estudio tiene como objetivo principal generar información en la incidencia económica y social al desarrollarse el Turismo de Voluntariado.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Turismo de voluntariado

TourismResearch And Marketing (TRAM, 2008)expone que el Turismo de Voluntariado es una actividad que se encuentra en constante crecimiento, en la cual los individuos combinan viajes con trabajos para dar y obtener un beneficio social de manera voluntaria. Estudios realizados muestran al Turismo de Voluntariado desde una perspectiva positiva, indicando que es un tipo de turismo más recíproco y que facilita el intercambio cultural entre los participantes.

Menciona también que es un tipo de turismo para aquellos que están en busca de experiencias turísticas que ofrecen un beneficio mutuo, que contribuye no sólo al desarrollo personal del turista, sino también de manera positiva y directa, a los aspectos sociales,

económicos y/o naturales del entorno en el que participan, es decir, ambos ganan de la experiencia: la comunidad receptora y el turista.

El crecimiento del Turismo de Voluntariado que se ha dado desde hace algunas décadas, se lo atribuye a los cambios en la vida actual, en la que especialmente los adultos jóvenes buscan su identidad propia haciendo cosas que los diferencien. (TRAM, 2008)

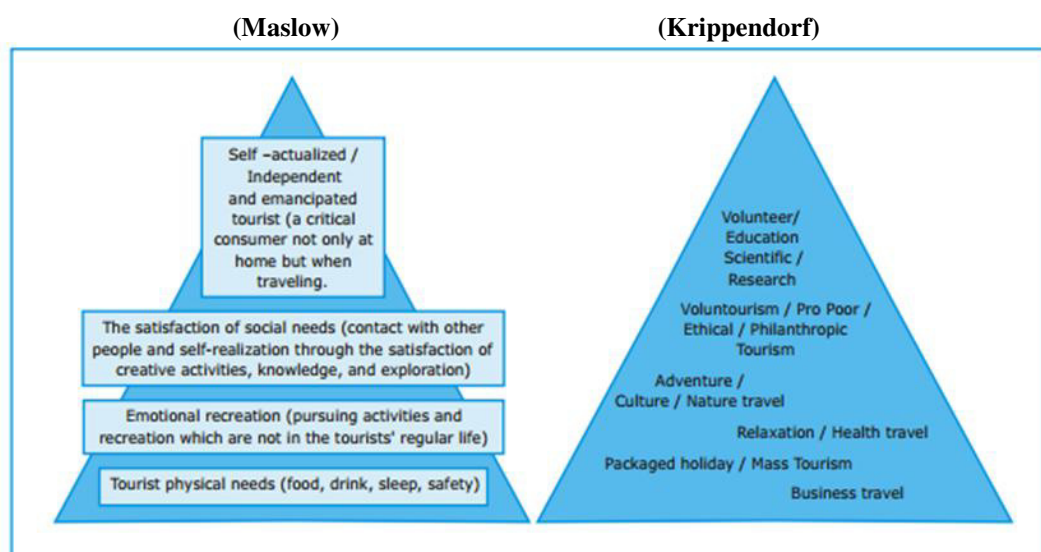
Estas personas se caracterizan por tener un alto sentido de altruismo e interés personal, es decir que al momento de realizar sus viajes lo ven como una oportunidad para su desarrollo personal, autodescubrimiento y autoevaluación en cuanto a sus valores.

Cabe recalcar que quienes realizan esta actividad también obtienen un beneficio propio, ya que al momento de dar a conocer su historia profesional podrán mostrar la ayuda social que han brindado, es decir su lado humano.

El voluntariado está dentro de las necesidades del ser humano aplicadas al turismo, según Krippendorf quién elaboró esta pirámide de necesidades basándose en la tradicional de Maslow.

Krippendorf, tuvo como fundamento que existe un creciente grupo de personas en busca de experimentar una recreación emocional, satisfaciendo a su vez necesidades sociales y su autorrealización a través del viaje. Y de la misma manera como sucede con las necesidades según Maslow, en las que para sentirse pleno se debe pasar por todas las etapas, algo similar sucede desde una perspectiva del turismo, en la que uno de los medios que más ha florecido, en cuanto a la satisfacción de las necesidades sociales, es el altruismo a través del voluntariado, y es aquí que surge un nuevo modelo de turista, que busca estar en contacto con situaciones reales en donde se sientan parte de la solución. (SNV Netherlands Development Organization, 2009)

Necesidades del ser humano y Necesidades del ser humano aplicadas al Turismo



Fuente: SNV Netherlands Development Organization (2009): The Market for Responsible Tourism Products

2.1.1 Antecedentes

En la segunda mitad del siglo XX, el turismo en masa fue cambiado por un turismo sostenible, “más verde” y más cercano a lo real y cotidiano, apelando a lo sensible de su entorno. De esta manera se dio a conocer el voluntariado, que se ha ido formando desde las primeras guerras en el Nuevo Mundo, hoy América del Norte. (Ceballos, 1990)

En las investigaciones llevadas a cabo por Stebbins y Graham dicen que el origen de esta actividad surgió por parte de los mismos indígenas, quienes en medio de las guerras ayudaban a los europeos en todos los sentidos, poco a poco esta acción se fue arraigando en su día a día y ahora se llama identidad comunitaria. (Como se citó en TRAM, 2008)

Sin duda los hechos que asentaron firmemente las raíces del voluntariado fueron las guerras entre ellas la Segunda Guerra Mundial, y en 1919 Pierre Ceresolepresentó la idea de que un equipo de voluntarios trabajaran juntos para reparar los daños causados por la guerra, basado en que el trabajo en conjunto sería una expresión de solidaridad que podía sanar las heridas del odio, este fue un impulso para que posteriormente varios grupos siguieran los mismos pasos, así se llegó en la historia a tener a 15.000 voluntarios de Cuerpo de Paz (Estados Unidos) trabajando en áreas conflictivas, el cambio social que se estaba experimentando en el entorno de esta actividad también tuvo alcances en las acciones

voluntarias, y es por esto que los voluntarios empiezan a ampliar sus horizontes no conformes con solo ayudar a unos pocos.

- *A nivel mundial*

En el estudio de TRAM (2008) menciona que los turistas voluntarios han existido desde hace algunos siglos, originalmente eran personas religiosas, navegantes, curanderos, misioneros, profesionales, etc. que brindaban su ayuda ya sea en salud, educación y en el área espiritual fuera de sus lugares de orígenes. Esta actividad empezó a organizarse más a principios del año 1900, con la formación de instituciones como: *Australian Volunteers Abroad* y *United States Peace Corps*.

A mediados de 1980 se dio de manera más constante el crecimiento de organizaciones que ofrecían oportunidades de voluntariado internacional.

Deanna Rando en su investigación *A viable activity for Ontario*, expresa que durante los 90s hubo un verdadero incremento de nuevas organizaciones formadas por quienes habían tenido la experiencia de trabajar en otros países, la mayoría de estas organizaciones fueron creadas en Estados Unidos como organizaciones sin fines de lucro, dependiendo de donaciones y recaudaciones por parte de los voluntarios participantes. Para el año 1990 se reportó que el número de turistas voluntarios había alcanzado los 300.000. (Como se citó en TRAM, 2008)

A partir del año 2000 ha crecido continuamente tanto el número de voluntarios como el número de Organizaciones de Voluntariado, algunas de ellas se decidieron por crear proyectos y oportunidades de voluntariado en países en desarrollo, y empresas más comerciales han empezado a brindar experiencias de voluntariado pero de la mano de las Organizaciones.

En el pasado el voluntariado era casi exclusivo para personas jóvenes, pero en la actualidad el reclutamiento de profesionales, personas de la tercera edad y jubilados ha crecido extensamente.

Se han desarrollado nuevos segmentos de turistas voluntarios, como aquellos voluntarios provenientes de Estados Unidos, que por medio de Organizaciones de Voluntariado acuden a América Latina para enseñar inglés o aprender español, siendo ésta la razón por la cual se ha dado el crecimiento de escuelas de idiomas.

- ***En Latinoamérica***

Desde antes de que Latinoamérica sea descubierta y desde que surgiera el término de voluntariado, nuestros ancestros ya cumplían con esa labor, sólo que ésta era conocida con diferentes nombres, así tenemos en Bolivia *yanapacu*, en Perú *ayni*, en Ecuador *minga*.(Instituto de Servicio Global, 2004)

Estudios realizados por Thompson y Landim revelan que en la época de la colonización por españoles y portugueses se dio el voluntariado por religiosos principalmente, ya que el voluntariado, la caridad y la filantropía estaban ligados por la iglesia, así empiezan las tradiciones misioneras como el orden de los franciscanos, dominicos, agustinos y jesuitas, repercutiendo en el desarrollo social en América Latina, posteriormente esto continúa una vez finalizada la independencia de las coronas, aumentando las organizaciones, al mismo tiempo en que se hacía notar una decadencia en servicios, debido a los conquistadores. (Como se citó en Instituto de Servicio Global, 2004)

De esta misma manera el voluntariado se ha ido desarrollando desde algunos siglos atrás con iniciativas o características diferentes, así podemos mencionar que a finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, surgieron o se dieron a notar más las prácticas voluntarias con iniciativas privadas, siendo motivadas por su moral religiosa utilizada para atenuar la culpa de aristócratas, burgueses y excluyentes, que lo menos que querían era un cambio real del estado de las cosas. Así surgen voluntariados hospitalarios, servicios de albergues infantiles o ancianatos.

En México, alrededor de 1930, surgió un programa llamado “Servicio Social”, el cual tenía como objetivo atraer a estudiantes universitarios de las carreras de medicina para que durante seis meses trabajen en lugares remotos donde la sociedad lo ameritaba. (Sherraden y Eberly, 1990). Esta nomenclatura al programa puede ser el primer nombre más asociado

al término y a las actividades que hoy conocemos como voluntariado, esta actividad fue un ejemplo a seguir en países de América Latina.

Según el Instituto de Servicios Global – Centro para el Desarrollo Social, actualmente se estima que existe más de un millón de organizaciones y asociaciones de la sociedad civil en América Latina y el Caribe, un tercio de ellas opera de manera informal y la mayoría presta servicios humanitarios y sociales. (Schearer, 1997; Quesada, 2002)

En un estudio realizado por Salomon y Solokowski (2001) se menciona que en ciertos países estudiados, las actividades de voluntariado representan más del 30% de ingreso del tercer sector, y en México y Argentina poseen el 69% y 73% respectivamente.

Para concluir, en la actualidad debemos mencionar que lo que hoy conocemos como tipologías del voluntariado, se concibió en los años 70 y 80, conocido como nuevos movimientos sociales o voluntariado “alternativo”, esto se dio principalmente por fracasos políticos y vacíos dejados por los mismos, esta causa dio lugar a una acción directa de la ciudadanía en áreas ambientales, derechos humanos, etc.

- ***En Ecuador (Benitez, 2008)***

Desde tiempos ancestrales las comunidades indígenas han tenido una actividad comunitaria muy fuerte, que genera solidaridad y reciprocidad, valores base del voluntariado. Esta solidaridad se ve reflejada en la minga, una actividad propia de la cultura indígena que se da principalmente en áreas rurales y urbanas marginales, no es que se trate del mejor ejemplo, pero es válido debido a la ayuda mutua que se da al momento de realizar dicha actividad, además de que buscan el bien común.

El voluntariado comunitario es visto como una herramienta de desarrollo para lograr el bienestar de la comunidad entera, o para solucionar las necesidades de uno de sus miembros. Esta imagen de solidaridad marca un antecedente importante para el voluntariado en Ecuador, y con la llegada de la religión católica se tiene una visión de caridad con el fin de ayudar a los que no tienen, aquí se evidencia el cambio de un voluntariado comunitario a un voluntariado de caridad.

A finales del siglo XVIII e inicios del XIX se convierte en un voluntariado de filantropía, institucional y más formal, en el que se establece una relación entre institución y beneficiario y se requiere de ciertos procesos como: administrativo, operativo y financiero, para poder sostenerse. De esta manera nacen las Organizaciones, en las cuales participaban como directivos personas de un nivel socioeconómico alto. El inicio formal del voluntariado

en Ecuador se dio en Guayaquil, por medio de la Junta de Beneficencia y el Cuerpo de Bomberos de la misma ciudad.

No existen investigaciones académicas relacionadas al tema de voluntariado, sin embargo hay aportes que contienen información cuali-cuantitativa sobre la actividad voluntaria. Uno de ellos es la investigación realizada por la Mesa de Voluntariado, presidida por Naciones Unidas en el año 2001, en la que 10 instituciones de voluntariado acordaron hacer un mapeo sobre los grupos voluntarios en el Ecuador y designaron al INNFA (Instituto Nacional de la Niñez y la Familia) como equipo ejecutor.

Entre las 10 Instituciones están:

- Programa voluntariado Naciones Unidas (VNU)
- Dirección Nacional Defensa Civil del Ecuador
- Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA)
- Asociación Internacional de esfuerzos Voluntarios (IAVE)
- Foro Nacional de la Juventud (FNJ)
- Fundación Ecuatoriana de Trabajo Voluntario (FETV)
- Secretariado General de Esfuerzos Voluntarios Pichincha (SEGESVOL)
- Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas (ACORVOL)
- Club de Leones
- Cruz Roja del Ecuador.

Como resultado de la investigación se obtuvo que, para el año 2001, existían 507 grupos voluntarios en el Ecuador, de los cuales el 42.5% fueron creados en la década de los 90. Lo cual se podría relacionar a la reducción de la participación del Estado como ente ejecutor, dando apertura a la sociedad civil en los años 80.

Además de esto también se encontraron las preferencias en cuanto al trabajo de los grupos voluntarios:

Cuadro 1 Áreas preferidas para realizar voluntariado (Ecuador)

Salud y nutrición	26%	Fortalecimiento organizacional	6%
Desarrollo comunitario	14%	Educación especial	5%
Protección al menor	13%	Ecología y ambiente	4%
Educación formal	9%	Vivienda e infraestructura	3%
Rehabilitación	8%	Empleo	3%

Fuente: Benitez, J. (2008). *El Voluntariado en Ecuador y su inserción en las políticas públicas*. Quito.

El voluntariado en Ecuador se centra, principalmente, en la sociedad civil y en cooperación internacional, aunque también participan de esta actividad la empresa privada y el Estado pero con una escasa presencia. La empresa privada reduce su participación en el voluntariado a lo que se denomina como ‘responsabilidad social corporativa’. Son pocas las empresas que se manejan bajo esta modalidad y en su mayoría son firmas internacionales quienes adoptan la actividad. Sigue siendo la sociedad civil quien está verdaderamente involucrada con el voluntariado.

2.1.2 Definiciones y conceptos

Existen varias definiciones que se han dado para el Turismo de Voluntariado, a continuación la emitida por Stephen Wearings (TRAM, 2008) que ha sido la más aceptada:

“El Turismo de Voluntariado, se aplica a aquellos turistas que, por diversas razones, organizan sus vacaciones las cuales pueden incluir ayuda o alivio a la pobreza en algunos grupos de la sociedad, la restauración de ciertos entornos, investigación sobre grupos sociales o del medio ambiente.”

De este modo, el turismo de voluntariado incluye ocio y recreación, componentes del turismo, en conjunto con el deseo de contribuir a la solución de problemas sociales como: pobreza, inequidad de géneros, infancia sin padres. También se incluyen aquellos turistas que realizan turismo de voluntariado, pero sin tener al voluntariado como principal motivo de viaje; se excluyen aquellos que llevan haciendo voluntariado por más de un año. (Barbieri, Almeida & Katsube, 2012)

En discrepancia con esta definición tenemos la de Eliza Raymond, que indica que ese concepto solo da una visión general y no queda claro qué es lo que se puede o no clasificar como Turismo de Voluntariado, por ejemplo si la experiencia del voluntariado es el motivo principal de viaje, o sólo un componente de un viaje por ocio, o trabajo en vacaciones. (Como se citó en TRAM, 2008)

Deanna Rando expresa que el Turismo de Voluntariado, básicamente, incluye el viaje no sólo como una experiencia turística, sino también como una manera de contribuir al lugar que están visitando. (TRAM, 2008)

Para poder comprender de mejor manera lo que significa el Turismo de Voluntariado, también se debe entender lo que es el voluntariado, según la *Association of Voluntary Service Organisations (AVSO)* se tiene la siguiente definición:

El **voluntariado** es una actividad destinada al trabajo para el bien común. El voluntario actúa ya sea en su lugar de origen o en el extranjero, de manera continua y por su propia decisión.

El **voluntario** se compromete consigo mismo a pasar por un proceso de aprendizaje en aspectos sociales y culturales, participando en diversas actividades proponiendo soluciones a las necesidades y a los problemas existentes, como parte del proceso de una sociedad cambiante.

Lynn y David Smith, definen al voluntariado como cualquier actividad que involucre pasar tiempo haciendo algo que beneficie a alguien, ya sea una persona o un grupo de personas, a parte o además de parientes cercanos, o en beneficio del ambiente. (Tomazos & Butler, 2009)

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna (FISCRMLR) expresan que:

El voluntariado es una actividad que se fundamenta en el libre albedrío de la persona que presta servicios de voluntariado, y no en el deseo de obtener un beneficio material o pecuniario, ni en presiones sociales, económicas o políticas externas. Tiene por objeto ayudar a las personas vulnerables y a sus comunidades.

Cáritas International señala que:

Un voluntario es el que, además de sus propias labores profesionales, de un modo continuo, desinteresado y responsable dedica parte de su tiempo a actividades no en favor de sí mismo ni de los asociados, sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma (a diferencia de la beneficencia), sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginación social.

Si se considera al Turismo de Voluntariado como una actividad muy diferente al voluntariado, y un tipo único de turismo, se debe establecer las causas que lo diferencian:

Primero, el turismo de voluntariado se diferencia de cualquier forma de voluntariado por el componente del viaje, a otra región o país; por otro lado, mientras que el voluntariado está relacionado a una mínima remuneración, el turista voluntario debe pagar por su experiencia en voluntariado.

Segundo, la diferencia radica en que el turista voluntario busca experiencias mutuamente beneficiarias. El *turista voluntario* puede ser definido como: viajeros que van de vacaciones

a hacer voluntariado de manera organizada y responsable, para mejorar y aprender nuevas habilidades, y al mismo tiempo para ayudar en diversos aspectos del entorno del lugar que visitan.

2.1.2.1 Componentes del Turismo de Voluntariado

Un estudio dirigido por Alexander y Baker (2011), indica que el término ‘turismo de voluntariado’ significa ‘compromiso en el trabajo de voluntariado como turista’, dividiendo al término en:

- Compromiso
- Trabajo de voluntariado
- Turista

Menciona 7 significados para **Compromiso**: participación, acción, integración, penetración, interacción, involucramiento e inmersión. Según los autores estos significados son los mismos para un turista normal en cuanto a su experiencia de viaje, sin embargo, para los voluntarios tiene un mayor impacto debido a que ellos se encuentran más involucrados y conectados a la comunidad local, dando lugar al intercambio de culturas por medio de su trabajo voluntario.

Para **Trabajo de Voluntariado** señala 5 significados: elección (tipo de trabajo), nivel de trabajo (qué involucra y tipos de proyectos), pago (a proveedores), período de tiempo y propósitos específicos (requisitos). Todos estos factores dependen del voluntario, del tipo de proyecto y del tipo de proveedor (ONG).

Según Stephen Wearing, las Organizaciones son la mejor opción para emprender viajes con programas de voluntariado, dejando de lado las empresas con fines comerciales como las agencias de viajes.

Turista, como tercer término se lo ve de tal manera que abarque los diversos componentes del voluntariado tales como: expectativas, problemas, motivos y conciencia de los impactos en los lugares en los que realizan actividades voluntarias.

Estos voluntarios están dispuestos a pagar a quienes los proveen del programa, esperando que sean responsables y que les otorguen trabajos importantes, viajar por un tiempo limitado, encontrar momentos de relax, tener diversión y poder explorar la localidad y que la experiencia tenga un gran impacto para ellos.

2.1.2.2 Categorías del trabajo voluntario, según su duración.

En el estudio elaborado por TRAM (2008), se clasifica el voluntariado según su tiempo de duración, es así que existen 3 categorías:

- Período corto
- Período largo
- Cargo de supervisor

Período corto: se trata de una duración de aproximadamente 3 meses, esto requiere que el participante debe pagar una pequeña tasa para poder ser parte del proyecto, pero esto no significa que para la institución en la que participa el voluntario sea una actividad lucrativa, sino que el valor pagado es devuelto al voluntario en su hospedaje en el exterior, en proyectos y los materiales necesarios, y el transporte local.

La mayoría de programas de períodos cortos incluye enseñanza de inglés o construcción, es decir programas en los que no se requieran habilidades especiales. Las personas que participan en esta categoría, son en su mayoría profesionales o personas capacitadas en ciertas áreas.

Período Largo: a diferencia del período corto, en esta categoría se busca lograr un gran impacto en la comunidad. El voluntariado por un período largo permite que la comunidad y el voluntario se integren a un nivel mucho más elevado que el que se podría lograr en el período corto.

Los voluntarios aprenden el idioma y costumbres de la comunidad, lo que le permite trabajar de manera más independiente, también están aptos para desarrollar y ejecutar proyectos en conjunto con la comunidad, analizando problemas y posibles soluciones.

Cargo de supervisor: debido al creciente número de programas de voluntariado, se requiere de personas que controlen dichos programas, en especial en los períodos cortos, en el que los voluntarios disponen de poco tiempo para ejecutar los proyectos. Estos puestos son dirigidos a personas que tienen más experiencia o incluso a quienes pertenecen a la institución de voluntariado.

2.1.3 Motivaciones

Existen varias motivaciones que conllevan a la realización del turismo de voluntariado:

- **Religión.-** Dentro de esta área podemos mencionar que desde los inicios de la historia, una gran cantidad de personas han realizado desplazamientos de su lugar habitual o de su residencia con fines religiosos, conocido como peregrinajes, cuya finalidad es evangelizar a la mayor cantidad de personas posibles enseñando de lo que ellos ya tienen conocimiento.
- **Apoyo a causas sociales.-** Existiendo un sin número de áreas sociales carentes de ayuda u olvidadas, surgen grupos humanos que sienten y tienen la necesidad de dar o de retribuir a esta sociedad algo a cambio, y es de esta manera en donde se involucran ya sea en las áreas a las que más se asocian o en las áreas en las que ven más carencia de necesidades.

- Salud.- Esta área especialmente trata de suplir la necesidad de brindar ayuda médica a personas que poseen pocos recursos económicos para asistir a centros médicos u hospitales. A parte de la razón ya dada, existen las posibilidades de que médicos viajen fuera de sus países de origen para poner en práctica lo aprendido, dando a su vez este beneficio social de manera gratuita a la sociedad.
- Educación, experiencias culturales para estudiantes.- Esta actividad es beneficiosa para ambos lados, ya que en varias ocasiones para los educadores esta labor es un paso a la inserción del mundo laboral, en referencia a las experiencias culturales podemos mencionar que en la interacción de la enseñanza con los involucrados se produce un intercambio más que sólo el de conocimientos específicos, se origina el cambio de lengua, de costumbres, de cultura, etc.
- Conservación ambiental.- Ateniéndose a los cambios drásticos que está teniendo el planeta a causa de las actividades humanas, las personas especialmente ecológicas o movidas por el sentido de generar cambio en el proceder humano, se genera grupos de voluntarios que realizan labores como reforestación, recolección de desechos , etc. De esta manera buscan aportar de cierta manera al cambio.
- Aprendizaje o enseñanza de idiomas.- Los voluntarios por medio de estas áreas buscan dar herramientas o bases en ciertas áreas de estudio para que los beneficiarios puedan desarrollarse en un futuro, de manera más específica podremos ver como algunos grupos se enfocan en brindar la ayuda de aprendizaje de idioma, otros de escritura y ortografía, otros de matemáticas, etc.

2.1.4 Aspectos positivos y negativos del Turismo de Voluntariado

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) mediante su Manual de Mediciones para el Trabajo Voluntario, indica que dicha actividad brinda beneficios a la comunidad tales como:

- Proporciona una capacitación laboral importante y un acceso a la fuerza de trabajo.
- Es un recurso importante para tratar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Los esfuerzos para la erradicación de la viruela y la vacuna de los niños contra la polio, no habrían sido posibles sin los millones de voluntarios que se movilizaron con este objetivo.
- Puede ofrecer servicios difíciles de proporcionar por los trabajadores remunerados, como compartir los conocimientos.
- Refuerza la solidaridad social, el capital social, la legitimidad política y la calidad de vida en una sociedad.
- Contribuye a promover la inclusión social y la integración.
- Proporciona a los voluntarios mismos un sentimiento de satisfacción personal, de realización, de bienestar y de participación en la sociedad.

Por otro lado, Guttentag (2009) manifiesta que la mayoría de literatura existente relacionada al turismo de voluntariado se enfoca más en los impactos positivos, y no se ha tratado de manera profunda sobre los impactos negativos que se puedan generar por esta actividad, es

por esto que a continuación expondremos los impactos positivos y negativos que constan dentro del mencionado estudio:

Impactos positivos del Turismo de Voluntariado:

- El trabajo que los voluntarios logran desarrollar,
- Los ingresos que se generan en la comunidad receptora, o en las organizaciones que envían voluntarios,
- La conservación ambiental que esta actividad promueve,
- El crecimiento personal que el turista voluntario experimenta, y
- La experiencia intercultural entre los voluntarios y las personas locales, lo cual ayuda a la comprensión entre culturas.

Desde otra perspectiva también se han evidenciado aspectos positivos de esta actividad, es así que Stephen Wearing (Guttentag, 2011), en su libro se centra en el crecimiento personal de los turistas voluntarios en un programa de Costa Rica, en el que indica que los voluntarios están en búsqueda de una experiencia con beneficio mutuo, que contribuya a su desarrollo personal y también al entorno social, económico y natural en los que ellos participan.

De la misma manera se han expresado diversos autores dentro del estudio de Guttentag (2011), demostrando desde una perspectiva positiva los resultados de una experiencia de turismo de voluntariado, así tenemos:

- Lepp A. (2008) investigó los impactos causados en los turistas con sus trabajos en un proyecto en Kenya y dijo “Muchos voluntarios desarrollaron una nueva perspectiva de vida en sus hogares, hallaron un valor intrínseco en sus vidas”
- Broad S. y Jenkins J. (2008) quienes investigaron las motivaciones de turistas voluntarios en un proyecto en Tailandia, sostienen que “Hacer voluntariado en conservación de la fauna es una experiencia muy grande, debido a la interacción entre los turistas y la vida silvestre que se da de una manera muy significativa y auténtica”
- McIntosh A. y Zahara A. (2008) realizaron un proyecto en una comunidad de Nueva Zelanda en el que expresan “El turismo de voluntariado ayuda a fomentar una relación recíproca y mutuamente beneficiosa entre la comunidad y los turistas”
- McGehheN. y Santos C. (2005) realizaron un focusgroup con turistas que habían realizado voluntariado, señalan que “El turismo de voluntariado puede impactar la vida de los participantes ya que ayudan a comunidades con objetivos y valores en común”
- Brown S. y Morrison A. (2003) efectuaron una encuesta a los turistas sobre su interés en el turismo de voluntariado, y manifiestan que “Las vacaciones en las que se realiza voluntariado desarrollan un escenario, en el que cada turista voluntario puede ser un embajador de paz”.

Impactos Negativos del Turismo de Voluntariado

A parte de las diversas apreciaciones positivas que se han dado sobre el turismo de voluntariado, unos pocos estudios lo han criticado y analizado, llegando a considerar sus posibles impactos negativos, entre los cuales Guttentag(2011) menciona:

- ***“Descuido de los deseos de la comunidad, interés propio”***

Algunos estudios sobre turistas voluntarios revelan que su motivación no es sólo el altruismo sino también razones personales. Söderman N. y Snead S. estudiaron las motivaciones de los turistas en América Latina y concluyeron que, “el altruismo era parte de las motivaciones combinado con beneficios para ellos mismos... además existe otro elemento, que motiva a participar en proyectos y se trata de la auto satisfacción” (como se citó en Guttentag, 2011), es por esto que ciertas Organizaciones brindan comodidades a los turistas voluntarios, asegurando la participación de los mismos en sus proyectos; el problema surge cuando los turistas piensan que sus deseos están sobre las necesidades de la comunidad receptora.

Un ejemplo de ésta índole se dio en comunidades de Virginia del Este, en la que la labor voluntaria debía ser la donación de ropa a las personas locales, pero la coordinadora de la comunidad solicitó que ésta sea vendida para así preservar la dignidad de las personas y que no dependan de fuentes externas, pero la Organización donante fue inflexible y no aceptó porque consideraba que era mejor regalarla directamente, es decir que los turistas voluntarios querían hacer lo que ellos creían conveniente y no atendieron lo que un miembro clave de la comunidad opinó.

- ***“Dificultad en el progreso del trabajo, falta de habilidades de los voluntarios”***

El sector del turismo de voluntariado se ha extendido muy rápidamente, y esto se debe a que muchos de los programas de voluntariado tienen requerimientos mínimos o inexistentes en cuanto a las habilidades necesarias por parte de los participantes.

Brown y Morrison señalan que “La única habilidad que muchas de estas organizaciones requieren es que los participantes tengan el deseo de ayudar a otros” (Guttentag, 2011), y con el pensamiento de que cualquier ayuda es útil, acceden a los programas, pero quienes carecen de habilidades terminan obstaculizando el progreso del trabajo.

Foster-Smith y Evans explican que, también existe la posibilidad de que no solo dificulten el progreso del trabajo sino que desarrollen un trabajo insatisfactorio. En un proyecto en Escocia, se encontró que los voluntarios podían desarrollar de manera eficaz las actividades simples, pero cuando debían realizar tareas más complejas no estaban aptos para hacerlo adecuadamente. (Guttentag, 2011)

- ***“Disminución en oportunidades de trabajo y fomento a la dependencia debido a la labor voluntaria en la comunidad”***

Los trabajos que se realizan en algunos programas de voluntariado no necesitan de habilidades especiales, es decir que los voluntarios desarrollan trabajos que podrían ser ejecutados por las personas locales, e incluso de una mejor manera. La diferencia radica en

que el turista voluntario trabaja gratis, por lo que no pueden competir con los trabajadores locales.

Las Organizaciones deberían considerar elaborar proyectos que garanticen la estabilidad laboral de las personas de las comunidades, pero el crecimiento de proyectos como aquellos que incluyen construcción deja vulnerable el trabajo de quienes se desarrollan en ésta área.

- ***“Cambios en la cultura de la comunidad a causa de las acciones realizadas por los turistas voluntarios”***

Un beneficio claro por parte del turismo de voluntariado hace referencia al contacto directo entre turista y comunidad, pero puede ser percibido como riesgoso. Esto se debe a que las comunidades que reciben a los turistas voluntarios no están acostumbradas a hacerlo, por lo tanto se pueden generar impactos negativos en ellas, porque están expuestas a que los turistas vean y conozcan sobre sus estilos de vida, y de la misma manera pueden adquirir ciertas influencias de los voluntarios extranjeros.

Todos estos posibles impactos negativos no deben ser pasados por alto porque traerían consecuencias perjudiciales para las comunidades, éstos pueden ser mitigados por las Organizaciones realizando proyectos adecuadamente planificados y ejecutados.

“Las Organizaciones deberían desarrollar programas desde una perspectiva de aprendizaje para el turista voluntario y no solo de ‘experiencia’” (Raymond & Hall, 2008).

2.1.4.1 Consecuencias de los beneficios económicos del Turismo de Voluntariado

(Birrellen, 2010) expone que “la dura realidad es que el ‘Turismo de Voluntariado’ se trata más sobre la autorrealización de los occidentales que de las necesidades de las naciones del tercer mundo”.

Da a conocer el caso de Camboya, en el cual los orfanatos llaman la atención de turistas por medio de las historias desgarradoras de los niños huérfanos. Ian Birrell expresa que en muchas partes del mundo “los orfanatos son un negocio en auge en el comercio de la culpa”, esto se refiere a que los niños son usados tanto por los turistas, con intenciones de ayudar, y por los orfanatos con intenciones de comercializar y obtener ganancias.

El artículo también contiene información sobre el auge de orfanatos no registrados en Ghana, uno de ellos fue investigado y dio como resultado que 27 de los 32 niños no eran huérfanos. Un estudio del Gobierno informó que aproximadamente el 90% de los 4500 niños en orfanatos tenían al menos un padre, y que solo 8 de los 148 orfanatos trabajaban con licencia; directivos de la UNICEF expresaron que el cuidado y bienestar de los niños era secundario con respecto a las ganancias.

Los voluntarios creen que hacen un bien ayudando en situaciones como estas, pero ingenuamente fomentan este uso indebido de niños por parte de orfanatos que se aprovechan de la labor de turistas como voluntarios.

Culmina Ian Birrel en su artículo:

“El deseo de comprometerse con el mundo y ayudar es loable, como es el deseo de ser voluntario, pero tenemos que andar con más cuidado... el rápido crecimiento del Turismo de Voluntariado es como el rápido crecimiento de la industria de la ayuda, protegiendo nuestra conciencia sin examinar las consecuencias que causamos en las personas que buscamos ayudar”.

2.1.5 Modalidades del Voluntariado

En el estudio de Callanan y Thomas se da a conocer varios grupos en donde se engloban las actividades de voluntariado que se realizan en torno al conjunto al que pertenecen, en el siguiente cuadro veremos la clasificación, (como se citó en TRAM, 2008)

Cuadro 2: Modalidades del Voluntariado

GRUPOS	ACTIVIDADES
Regeneración ambiental	Conservación de vida silvestre, plantas, paisaje.
Investigación y educación ambiental	Interpretación de senderos, cartografías para zonificar, investigación de animales y plantas, aprender acerca del cuidado del ambiente.
Protección ambiental	Preservación y cuidado de la tierra, trabajo de guarda parques, monitoreo y rehabilitación de la vida silvestre.
Bienestar de la comunidad	Trabajo con ancianos, niños y jóvenes, servicio social, asistencia legal y acciones de paz.
Desarrollo Cultural	Empoderamiento de la mujer, trabajo en programas de intercambio cultural, programas indígenas y programas de arte.
Enseñanza	Enseñanza de lengua extranjera, entrenamiento vacacional y cuestiones indígenas.
Desarrollo de negocio	Negocio en agricultura, financiamiento de proyectos, negocios

	locales.
Proyectos de construcción	Construcción de nuevos edificios, renovación y arquitectura.
Medicina	Prácticas hospitalarias y de doctores, ayuda a pacientes, mejoras en la asistencia de ayuda.
Periodismo	Prensa local, lenguaje y comunicación

Fuente: TRAM (2008). *Volunteer Tourism: A Global Analysis*. España

Eventos Masivos	Asistencia como apoyo en staff de conciertos, mundiales de futbol, juegos olímpicos.
Religión	Grupos de apoyo en peregrinaciones y evangelizaciones

Fuente:Elaboración propia

Haciendo referencia a esta misma tabla, hemos decidido adjuntar los dos últimos grupos denominados: Eventos Masivos y Religión, tomados en cuenta por sus actuales influencias ya sea por el Mundial de fútbol o por la llegada de personas religiosas extranjeras al país.

Sin embargo en nuestra ciudad los grupos más marcados y reconocidos son los siguientes: medicina (operaciones especiales a personas de escasos recursos económicos), proyectos de construcción en comunidades necesitadas, ayuda social y por último en la enseñanza de idiomas (inglés), a niños y jóvenes, en donde además de tener un traspaso de información se genera un vínculo social.

Cabe recalcar que estos grupos mencionados en TRAM rompen, de alguna manera, el esquema convencional en las áreas en las que se habían venido trabajando anteriormente.

2.1.6 Desarrollo del Turismo de Voluntariado

2.1.6.1 Enel mundo

El reciente crecimiento del Turismo de Voluntariado puede estar relacionado a la diversificación de las experiencias que pueden tener los turistas al momento de realizar esta actividad. El incremento en la demanda de este tipo de turistas se debe al aumento de Organizaciones que se dedican a esta labor, y en su mayoría están localizadas en los países desarrollados.

Como ejemplo de una organización mundial que maneja o incentiva este tipo de turismo podemos mencionar a la OMT con su fundación OMT Themis, la cuál es el ente encargado de formar a personas profesionales usando al turismo como una de las principales herramientas para mitigar o reducir males sociales, incluso se transfiere conocimiento a las comunidades para que después por sí solos implementen sus iniciativas.

El desarrollo del turismo de voluntariado se ha dado en su mayoría en el área de trabajo social, representando el 45%, seguido del 21% enfocado al trabajo con niños (educación), en menor cantidad (17%) se da en temas sobre conservación ambiental, y por último con un 12% están los proyectos, el 5% restante en diversos sectores.

En el año 1987, una muy conocida revista llamada VolunteerVacationsby Bill McMillon, registró una lista de 75 organizaciones que ofrecen programas de turismo de voluntariado, más tarde en el año 2003, la lista actualizada constaba de 275 organizaciones, aproximadamente.

En el año 2007 se obtuvo, mediante un estudio, un total de 300 organizaciones activas que ofrecían turismo de voluntariado por medio del internet, lo cual indica un evidente crecimiento en este sector.

- **Ranking de países por cantidad de voluntarios que reciben**

GoOverseases una fuente de información para quienes están en busca de un programa de voluntariado, en el que se proporcionan datos para que el voluntario tome una buena decisión al momento de elegir un programa.

El sitio web elaboró un reporte en el que consta un listado de los países que más voluntarios reciben, pero la clasificación no fue por medio de encuestas sino según la cantidad de personas que buscan oportunidades de voluntariado por medio de Google, es así que se tiene que:

Cuadro 3: Ranking de países por cantidad de voluntarios recibidos

Puesto	País	Búsquedas
1	India	16.800
2	África del Sur	12.310
3	Tailandia	11.290
4	Haití	11.000
5	Australia	10.800
6	Estados Unidos	9.400
7	Japón	9.290
8	Costa Rica	9.000
9	Kenya	9.000
10	Nepal	8.800
23	Ecuador	4.600

Fuente:GoOverseas. (2012). *2012 Official Volunteer Abroad Report*

India fue el país número 1 en búsquedas mensuales sobre oportunidades de voluntariado, lo que se podría deber a las necesidades que tiene en cuanto a educación, pobreza y salud, sin embargo no se excluyen otros factores como: riqueza cultural, diversidad de fauna o atracciones en ciudades como Delhi y Mumbai.

Dentro de los 10 primeros lugares no se encuentra ningún país de Europa, lo cual es natural debido a que la mayoría del trabajo voluntario se realiza en países en desarrollo de Sudamérica, África y Asia.

Además se considera que los desastres naturales incitan al trabajo voluntario, como por ejemplo en el caso de Haití, el terremoto en el año 2010 produjo un espíritu de voluntariado a nivel mundial.

Estados Unidos se encuentra en sexto lugar debido a que el Gobierno impulsa al turismo y a que la mayoría de las Organizaciones tienen su sede en dicho país, además de incidentes que se han dado como el Huracán Katrina en New Orleans, los cuales motivan mucho a los voluntarios.

- **Crecimiento del Turismo de Voluntariado**

El incremento del Turismo de Voluntariado radica principalmente en el crecimiento del turismo en general y que los voluntarios están cada vez más dispuestos a brindar su ayuda en el extranjero.

El *US Bureau of LabourStatistics*(2005), reportó que alrededor del 30% de jóvenes de 16 años de Estados Unidos han participado en proyectos sociales, este incremento en la participación de voluntarios también se ha reflejado en el crecimiento de participantes en el programa de voluntariado de las Naciones Unidas (*UNV UnitedNationsVolunteer*), que para el año 2003 contaba con 5000 voluntarios y en el año 2005 había ascendido a 8000.

Las organizaciones existentes tienen sus sedes en varias partes del mundo, siendo Estados Unidos el país que alberga un mayor número de sedes con un total de 100, seguido de Reino Unido con 58, y Ecuador, Tailandia y Nepal con 15, 12 y 11 respectivamente; esto indica el impacto de la globalización en el turismo de voluntariado.

2.2 Turismo de Voluntariado en Guayaquil

2.2.1 Antecedentes

Velasco, (s.f.) menciona que la empresa privada en la ciudad de Guayaquil siempre ha estado involucrada en el progreso de la urbe, es por esto que a partir de las catástrofes que azotaron a la ciudad dichas empresas privadas desarrollaron un gran espíritu de filantropía y voluntariado.

A partir del siglo XIX surgió una serie de instituciones sociales que compensaron la ausencia del Estado, como la Junta de Beneficencia, Sociedad Filantrópica del Guayas, Sociedades de Auxilios Mutuos, Cuerpo de Bomberos, Institutos de Capacitación Profesional, clubes de distinto origen, Voluntariado, Junta Cívica; una gran cantidad de entidades que perduran hasta la actualidad desarrollando un papel importante en la ciudad.

Guayaquil es conocida como la cuna del Voluntariado, teniendo a las mujeres como ejemplo de generosidad y servicio social, y entre sus instituciones pioneras está la Sociedad de Beneficencia de Señoras que fue fundada en 1878, con 136 años al servicio de la ciudad educando a niños y jóvenes en sus escuelas y colegios católicos.

2.2.2 Desarrollo

El crecimiento de la población por causa de la migración interna dentro del país, provenientes de otras ciudades o regiones, es sin duda alguna uno de las razones más importantes para la desigualdad en desarrollo social y económico, ya que estas personas se desplazan principalmente a lugares alejados de la ciudad, en donde la carencia de servicios básicos están presentes en su diario vivir.

Esta situación incentiva a que otras personas de manera voluntaria, por medio de una Organización establecida, desarrollen proyectos que los beneficien, ayudándoles a mejorar su estilo de vida.

Actualmente el panorama de algunas de estas Organizaciones es desolador, ya que si bien sabemos su misión es brindar ayuda a la sociedad, no sienten que lo estén realizando de la manera correcta, como menciona Hortensia García de Alvear, directora de la Fundación

Comunicar: “Este es el problema de mantener estas bellezas. De qué sirve una piscina si no se tiene dinero ni siquiera para el agua y peor para el cloro”. (Diario El Universo, 2005)

Este comentario hace referencia a la situación por la que han pasado ciertas Fundaciones como Crecer y Encuentro, cuyas instalaciones capaces de acoger a grandes cantidades de personas necesitadas, fueron construidas con ayuda de las Teletones, sin embargo el mantenimiento ya sea de los equipos o de la misma infraestructura hace que esta acción sea casi imposible de cumplir, ya que los gastos que se generarían no podrían estar cubiertos por organizaciones que se mantienen en el medio gracias a donaciones, es por esto que su única salida es atender a pequeñas cantidades de personas usando de manera muy ajustada los recursos que poseen.

La vigencia del Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales y Ciudadanas, mejor conocido como Decreto Ejecutivo N° 16 complica la labor de las organizaciones sociales, ya que contiene una serie de normas a las que deben acogerse para seguir su funcionamiento, con poco tiempo y pocos recursos esto se les hace cada vez más imposible de cumplir y toman la decisión de cerrar sus puertas ante una sociedad carente de ayuda.

Tal es el caso de la Fundación Crecer, que después de 28 años de ayudar a niños de la calle tuvo que cerrar sus puertas en agosto del 2014. La Asociación de voluntariado San Vicente

de Paúl no recibió el permiso respectivo para continuar con sus labores, funcionaron durante 15 años y beneficiaron a casi 800 personas por medio de sus programas para adultos mayores. (*Diario el Expreso 07-08*). Fernando Aguirre, cardiólogo y pastpresidente del Club Rotario Guayaquil indica que "El voluntariado es una herramienta que tiende a cubrir aquellos espacios sociales que el Estado no logra cubrir en su totalidad".

Como podemos observar esta actividad ha sido y es una herramienta fundamental que puede ser en ocasiones poco notoria ante los ojos de la sociedad, pero que si miramos más allá de lo normal, su labor beneficia de poco a poco a un sin número de ciudadanos que han sido, de alguna manera, rezagados del entorno habitual.

Sin embargo también hay que ser conscientes de que muchas organizaciones se cubrían bajo el manto de ONG para evadir sus obligaciones, y que gracias a estos grupos hoy en día la situación de todas las Organizaciones está siendo tambaleante.

A pesar de las dificultades que se han presentado por el Decreto 16, se puede rescatar que no todo es negativo, puesto que es un reglamento bajo el cual todas las Organizaciones de la Sociedad Civil deben regirse para llevar a cabo su funcionamiento y actividades de manera formal ante la sociedad en general.

2.3 Impactos Económicos - Conceptos

Quintero(2004)en su escrito Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible, expone que los impactos económicos del turismo son los beneficios y costes generados por esta actividad. Existe una cadena de impactos en la que a medida que se desarrolla el turismo, existe la posibilidad de que se genere una demanda de bienes y servicios, un desarrollo de infraestructura y superestructura, dinamización de la inversión y la generación de empleos el área turística y también en las áreas vinculadas al turismo.

El turismo aporta a la balanza de pagos por medio de divisas frescas lo que da lugar al crecimiento del ingreso nacional. “A nivel macroeconómico la importancia de los ingresos turísticos para el conjunto de la economía se mide a través de la contribución al Producto Interno Bruto de los gastos que realizan los turistas en el país analizado.” (Quintero, 2014)

El impacto económico depende de establecer vínculos entre los diferentes agentes económicos que se encuentran dentro de la actividad turística, y también de factores tales como:

- Existencia de una política turística que planifique y oriente la actividad turística en función de desarrollo económico.

- El volumen del gasto turístico en el lugar de destino.
- El tamaño de la base económica en el área de destino.
- La recirculación del gasto turístico dentro del área de destino.
- La naturaleza de las ofertas y atractivos para los turistas.
- El grado de ajuste a la estacionalidad de la demanda turística.

“El análisis de esos factores en las áreas receptoras de la actividad turística puede ser un buen medidor de los beneficios y costes del impacto económico del turismo” (Quintero, 2004)

2.4 Impactos Sociales – Conceptos

Quintero (2004) en su escrito, indica que los impactos sociales son el resultado de las relaciones sociales que se forman en un destino turístico. El impacto puede depender de las diferencias socioculturales entre los turistas y los residentes, y afecta a diversas variables como: formas de vida, sistemas de valores, comportamiento individual, niveles de seguridad, conducta moral y política, cultura tradicional, etc.

Socialmente, la actividad turística suele acelerar cambios en términos de mayor tolerancia y bienestar como igualdad de sexos, mayor actividad social y en ocasiones asimilación y modernización de costumbres. Además, el turismo puede ser un promotor de conocimiento, entendimiento y comprensión entre personas de diferentes naciones y culturas. (Quintero, 2004)

Según la OMT “la actividad turística constituye un marco en el que generalmente entran en contacto personas de bagajes culturales y socioeconómicos muy diferentes, ya que implican el desplazamiento de turistas a una región distinta del lugar de residencia habitual. Los impactos socio-culturales sobre un destino turístico son resultado de dichas relaciones sociales mantenidas durante la estancia de los visitantes en el mismo, cuya intensidad y duración se ven afectadas por factores espaciales y temporales restringidos”.

En el documento elaborado por el Ministerio de Turismo del Ecuador: Turismo y Desarrollo sostenible, señala que aunque el contacto entre el turista y el residente no sea tan profundo, el simple hecho de observación originará cambios en las actitudes, valores y comportamientos de los residentes, llamando a esta situación *efecto de demostración*.

Algunos autores sostienen que según el tipo de turista, el impacto sociocultural tendrá mayor o menor intensidad, siendo éste positivo o negativo.

Tomando en consideración las diversas características que presentan los turistas, se muestra la siguiente clasificación: halocéntricos (turistas aventureros) y psicocéntricos (turistas que buscan entornos familiares), siendo éstos últimos quienes causen un impacto más significativo que los creados por los halocéntricos.(Plog, 1977)

Existen varias tipologías de turistas, ya que se toman diversos aspectos como motivación, comportamientos, beneficios buscados con la experiencia turística, etc. Sin embargo, la tipología dada por Smithes una de las más aceptadas al momento de realizar estudios de impactos socio-culturales del turismo, considerando el tipo de turista que viaja a un destino, la cantidad que arriba y su nivel de adaptación a las normas locales.

Cuadro 4: Tipología de turistas

Tipo de turista	Cantidad de turistas	Adaptaciones a las normas locales
Explorador	Muy limitada	Total aceptación
Elitista	Visto en raras ocasiones	Total adaptación
Fuera de lo convencional	Poco común, pero visto en ocasiones	Buena adaptación
Inusual	Ocasional	Mediana adaptación
Masa incipiente	Flujo constante	Busca amenidades occidentales
Masa	Flujo continuo	Aguarda contar con amenidades occidentales
Chárter	Llegadas masivas	Exige amenidades occidentales

Fuente: Smith, V.L. (1989). *Hosts and Guests. The Anthropology of Tourism*

2.4.1 Tipos de impactos sociales

Cuadro 5: Impactos Socioculturales del Turismo

FACTORES ASOCIADOS CON EL TURISMO	IMPACTOS POSITIVOS	IMPACTOS NEGATIVOS
Uso de la cultura como atracción turística	Revitalización de las artes tradicionales, festivales y lenguas, e incremento de las culturas tradicionales.	Cambio en las actividades tradicionales e invasión de la privacidad
Contactos directos entre turistas y residentes	Ruptura de los estereotipos negativos y aumento de las oportunidades sociales.	Introducción de enfermedades y efecto demostración

Cambios en la estructura económica y cambios sociales	Mayores oportunidades económicas, sociales y disminución de desigualdades sociales.	Conflictos y tensión en la comunidad
Desarrollo de infraestructura de los turistas	Aumento de las condiciones de recreación	Perdida de acceso a las actividades de recreo y ocio
Aumento de los turistas	Mejora de las condiciones sanitarias, educación y de la calidad de vida	Congestión, multitud, y aumento de la criminalidad.

Fuente: Fernández, R. (2002). Turismo y Desarrollo Sostenible. Ministerio de Turismo de Ecuador.

José Quintero, en su documento, también hace referencia a los impactos socio-culturales desde una perspectiva negativa, en la que se pueden originar circunstancias no deseables para la sociedad receptora como:

- Desarrollo de actividades como prostitución, drogas e inseguridad ciudadana en lugares en los que sus habitantes no cuentan con lo necesario para subsistir.
- Separación física y social entre los turistas y residentes a través de los *ghettoturísticos*, dónde los turistas disfrutan de lujos en lugares de extrema pobreza.
- Tensiones sociales, ya que el rápido crecimiento del turismo origina la construcción de infraestructura u otras actividades en las que se emplea mano de obra inmigrante, lo que podría causar xenofobia y racismo.
- Trabajadores turísticos realizan actividades serviles para obtener beneficios de sus relaciones con los turistas.
- Desculturización del destino al comercializar demasiado las tradiciones, quitándoles autenticidad y su significado original.

2.4.2 Importancia de la medición de impactos sociales

Es importante medir y evaluar los impactos sociales, porque de esa manera es posible determinar los cambios que hayan efectuado durante la ejecución del proyecto, también permite identificar la efectividad o no de las acciones propuestas, de manera que se puede tomar las correcciones necesarias. Este proceso servirá como base para futuros proyectos, así como para la toma de decisiones y planificación de las actividades que se llevarán a cabo. (Pacheco, 2009)

“La evaluación del impacto social comprende los procesos de análisis, seguimiento y gestión de las consecuencias sociales voluntarias e involuntarias, tanto positivas como negativas, de las intervenciones planeadas (políticas, programas, planes, proyectos), así como cualquier proceso de cambio social invocado por dichas intervenciones. Su objetivo primario es producir un entorno biofísico y humano más sostenible y equitativo.”(Asociación Internacional de Evaluación del Impacto [AIEI], 2003)

2.4.3 Variables para medir impactos sociales

Doxey GV, después de experimentar una investigación en Barbados, alrededor de los años 70's, concluyó que las reacciones de los residentes ante la presencia de los turistas cambian con el tiempo, es así que elaboró un ‘Índice de Irritación’ el cual cuenta con 5 etapas en el que se muestra el nivel de aceptación por parte de los residentes hacia los turistas.

- Euforia: en los inicios del desarrollo turístico los residentes acogen con entusiasmo a los visitantes, y ven al turismo como una buena opción de economía.
- Apatía: cuando la actividad turística se consolida, ésta empieza a ser vista como un negocio que hay que aprovechar y se intenta explotar al turista lo más que puedan.
- Irritación: sucede cuando se presencia un nivel de saturación y va disminuyendo el apoyo por parte de los residentes.
- Antagonismo: los niveles de tolerancia han sido superados y comienzan a ver a los turistas como los culpables de todos los problemas que ocurran en el destino.
- Fase final: los atractivos que hacían importante al destino se pierden y el lugar entra en la etapa de declive.

Estas etapas demuestran que mientras los impactos y la cantidad de turistas se mantengan dentro de los límites tolerables, los residentes aceptan la actividad turística. Es decir que, los residentes se mostrarán frustrados y fastidiados en el momento en el que estos límites son sobrepasados, y ese ambiente será percibido por los turistas quienes sentirán una carga psicológica, lo cual afectaría su experiencia turística y sus deseos por regresar a ese destino.

Considerando la relación *turista / residente*, ésta se da en diversas situaciones, explica De Kadt (1979) en su escrito: *Tourism. Passport to Development?*, que este encuentro ocurre principalmente en tres contextos:

- a. Cuando el turista compra un bien o servicio al residente;
- b. Cuando comparten los mismos espacios físicos como playas, paseos, etc.; y

- c. Cuando intercambian información o ideas.

Los dos primeros tipos de encuentro son los más frecuentes, en especial en el turismo de masas, debido a que los turistas no muestran tanto interés en conocer o introducirse en la cultura local, sino más bien buscan relacionarse con personas de su misma nacionalidad, manteniendo las costumbres de su país de origen.

2.5 Mediciones para el voluntariado

La Organización Internacional del Trabajo(2011) en su Manual para las mediciones del Trabajo Voluntario señala que la magnitud del voluntariado es enorme y que contribuye a la calidad de vida en todos los países de manera considerable, sin embargo se han evidenciado pocos esfuerzos por la medición de esta actividad.

Es por esto que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en el 2001 una resolución recomendando a los Gobiernos a “establecer el valor económico del Voluntariado”, luego en el año 2005 alentó a que los gobiernos en conjunto con la población establezcan una base sobre este tema, para dar a conocer esta información y emprender investigaciones sobre demás temas relacionados al voluntariado.

Dicho manual tiene como objetivo recomendar una metodología para obtener datos sistemáticos y comparables sobre el voluntariado, la metodología mencionada fue elaborada por un grupo de analistas del Centro de Estudios de la Sociedad Civil de la Universidad Johns Hopkins bajo la supervisión del Departamento de Estadística de la Organización Internacional del Trabajo, con el apoyo de técnicos expertos (funcionarios estadísticos y expertos en voluntariado).

- **¿Por qué medir el voluntariado?**

Para la creación de la metodología de medición se basaron en 7 pilares fundamentales:

- El voluntariado es importante y su valor económico es considerable.
- Un número creciente de organizaciones internacionales reconoce la importancia de la contribución del trabajo voluntario.
- El trabajo voluntario reviste una importancia especial para la comunidad de estadísticas de la fuerza de trabajo.
- A pesar de las contribuciones que aporta el voluntariado se han dedicado pocos esfuerzos para la medición del mismo, lo cual dificulta la formulación de políticas.
- Los sistemas de datos existentes no solo no han logrado captar el trabajo voluntario sino que cuando lo consideran, lo hacen de manera incongruente.
- Lo que no puede contabilizarse no puede gestionarse eficazmente.

Los datos que la OIT considera para realizar las mediciones del voluntariado son en base a su extensión y valor, y toma 5 variables para describir el voluntariado:

- Número de voluntarios
- Número de horas de voluntariado
- Tipo de trabajo efectuado
- Marco institucional en el cual se realiza el trabajo, en caso de existir uno
- El sector (industria) en el cual se realiza el trabajo voluntario.

2.6 Conceptos básicos de metodología

Para obtener la metodología apropiada que nos permita lograr nuestro objetivo principal de determinar los impactos económicos y sociales del turismo de voluntariado en la ciudad de Guayaquil, hemos revisado la literatura relacionada al diseño de una metodología, para lo cual exponemos a continuación definiciones de los elementos necesarios para la elaboración de la metodología, así mismo presentamos metodologías propuestas por diversas investigaciones y autores, lo cual servirá de base para la elaboración de nuestra metodología.

Para realizar un estudio de impactos sociales y económicos, es importante llegar a ellos por medio de un sistema de variables e indicadores, los cuales deben ser lo más específico posible, para así lograr el objetivo del estudio.

En una Tesis de la Universidad de La Habana se presenta un sistema de dimensiones e indicadores, el cual fue aplicado para identificar el impacto de la educación en la calidad de vida de personas con necesidades educativas especiales, detallado a continuación:

Cuadro 6: Ejemplo de Sistema de variables e indicadores

Dimensiones	Indicadores
1. Bienestar emocional	- Si se trabaja para romper barreras actitudinales en relación a las diferencias personales, culturales, sociales, etc.
2. Relaciones interpersonales	- Relaciones familiares con el centro
3. Bienestar material	- El transporte que utiliza el centro es accesible para todos.
4. Desarrollo personal	- Se motiva a estas personas para que se sienta orgulloso y satisfecho de sus propios méritos.
5. Inclusión Social	- En el momento de planificar las actividades del centro, se piensa en la participación del alumnado con necesidades educativas especiales.

Fuente: Pacheco, Y. (2009). *Evaluación del impacto social del proyecto comunitario “Con amor y Esperanza” para personas con Síndrome de Down.* (Tesis de Pregrado. Universidad de La Habana).

Para la correcta realización de una metodología es necesario conocer a cabalidad los elementos necesarios para elaborarla, los cuales presentamos a continuación, producto de investigaciones hechas por nosotras en literatura referente al tema.

Una **variable** se refiere a “cualquier cualidad o característica de un objeto (o evento) que contenga al menos dos atributos (categorías o valores) en los que pueda clasificarse un objeto o evento determinado.

De este modo, la medición de una variable consiste en el proceso de asignar valores o categorías a las distintas características que conforman el objeto de estudio” (Cea D’Ancona, 1999)

Un *indicador* “es un instrumento diseñado con el propósito de ofrecer información orientada al diagnóstico, monitoreo y evaluación de un fenómeno. En general, para conocer la situación de un fenómeno es necesario construir más de un indicador. Los indicadores dan información en términos relativos, permitiendo comparaciones del fenómeno en cuestión, en el tiempo o en el espacio.” (Arenales, 2009)

Arlette Pichardo Muñiz propone una metodología en la que los indicadores deben ser establecidos según los objetivos y logros que se desean conseguir con el proyecto, los cuales debenser pertinentes al proyecto y aplicables, posibles de obtener, fáciles de interpretar y capaces de detectar cambios a lo largo del tiempo.

Xinia (1997) menciona que los indicadores sociales buscan evaluar la situación de las partes involucradas, contribuyendo mejoras en cuanto a los resultados ya obtenidos, estos indicadores estarán basados a los objetivos que se quieran alcanzar en algún programa o proyecto. E indica que los principales requisitos de los indicadores son los siguientes:

- **Confiable:** Hace referencia a la precisión del resultado, el indicador es confiable siempre y cuando al ser aplicable genere los mismos resultados.

- Validez: Es la capacidad del medidor para reflejar algo real de lo que se mide.
- Validez de Criterio: Por medio de determinadas variables se puede ver la capacidad predictiva de resultados.
- Validez de Contenido: Los medidores deben abarcar claramente los contenidos de un estudio.
- Validez del Constructo: Analiza aspectos que no son directamente observables.

Con las siguientes características:

- Razonables: Tener concordancia con lo que se plantea
- Verificables: Deben estar bien enunciados para que los resultados puedan ser comprobados mediante evidencias
- Debe tener metas: Toma en cuenta la Cantidad, Calidad y Tiempo

2.6.1 Indicadores

La Unión Europea (2013) ha creado una herramienta en la que muestra los diferentes indicadores a tomar en cuenta para medir los impactos causados en el destino, cuenta con indicadores básicos y opcionales sobre: gestión del destino, impacto medioambiental, valor económico e impacto social y cultural, para efectos de nuestra tesis, utilizaremos los dos últimos mencionados.

Cuadro 7: Indicadores para medir impactos económicos de destinos

Sección B: Valor económico		
Criterios	Nº de referencia del indicador	Los indicadores básicos se muestran en VERDE y los indicadores opcionales se muestran en AZUL.
B.1 Flujo turístico en el destino (volumen y valor)	B.1.1	Número de turistas que pernoctan al mes
	B.1.1.1	Contribución relativa del turismo a la economía del destino (% PIB)
	B.1.1.2	Número de excursionistas en temporada alta y en temporada baja
	B.1.1.3	Gasto diario por excursionista
	B.1.2	Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)
B.2 Resultados de la(s) empresa(s) turística(s)	B.2.1	Duración media de la estancia de un turista (noches)
	B.2.1.1	Duración media de la estancia de un excursionista (horas)
	B.2.1.2	Porcentaje de las diez mayores empresas activas en gestión del destino/comercialización cooperativa
	B.2.2	Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual
	B.2.2.1	Precio medio por habitación en el destino
B.3 Cantidad y calidad del empleo	B.3.1	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total
	B.3.1.1	Porcentaje de empleo de temporada en el sector turístico
	B.3.1.2	Porcentaje de empresas turísticas que ofrecen prácticas para estudiantes
B.4 Seguridad y salud	B.4.1	Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspección de incendios en el último año
	B.4.1.1	Porcentaje de turistas que presentan una denuncia a la policía
B.5 Cadena de suministros del sector turístico	B.5.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para surtirse de productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo
	B.5.1.1	Porcentaje del destino cubierto por una política de promoción de los productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo
	B.5.1.2	Porcentaje de empresas turísticas que se abastecen como mínimo en un 25 % de alimentos y bebidas de productores locales/regionales

Fuente: Sistema Europeo de Indicadores Turísticos

Cuadro 8: Indicadores para medir impactos sociales y culturales de destinos

Sección C: Impacto social y cultural		
Criterios	Nº de referencia del indicador	Los indicadores básicos se muestran en VERDE y los indicadores opcionales se muestran en AZUL.
C.1 Impacto comunitario/social	C.1.1	Número de turistas/visitantes por cada 100 residentes
	C.1.1.1	Porcentaje de residentes satisfechos con el turismo en el destino (por mes/temporada)
	C.1.1.2	Número de camas disponibles en alojamiento comercial para visitantes por cada 100 residentes
	C.1.1.3	Número de segundas viviendas/viviendas de alquiler por cada 100 viviendas
C.2 Igualdad de género	C.2.1	Porcentaje de empleo masculino y de empleo femenino en el sector turístico
	C.2.1.1	Porcentaje de empresas turísticas de cuya dirección general se encarga una mujer
	C.2.1.2	Comparación entre el salario medio femenino y el masculino en el sector turístico
C.3 Igualdad/Accesibilidad	C.3.1	Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
	C.3.1.1	Porcentaje del destino que cuenta con servicios de transporte público accesibles a las personas con discapacidad y a las personas con necesidades de acceso específicas
	C.3.2	Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
	C.3.2.1	Porcentaje de visitantes satisfechos con la accesibilidad del destino para las personas con discapacidad o con necesidades de acceso específicas
C.4 Protección y valorización del patrimonio cultural y la identidad y los activos locales	C.4.1	Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural
	C.4.1.1	Porcentaje de residentes con opiniones positivas y negativas del impacto del turismo en la identidad del destino
	C.4.1.2	Porcentaje de los principales actos del destino que están centrados en la cultura y los activos tradicionales o locales

Fuente: Sistema Europeo de Indicadores Turísticos

El Instituto de Investigación sobre el Voluntariado (IVR), con la ayuda de la Universidad de Economía y la Universidad de Roehampton, elaboraron un kit para medir de manera sistemática, consistente y objetiva el impacto que causa la actividad del voluntariado en organizaciones de la economía social, que busca “asegurar la disposición de mecanismos para medir el impacto del voluntariado en los individuos, organizaciones y comunidades”(VolunteerDevelopment Scotland,s.f.), el mecanismo de medición de impactos mencionado se desarrolló en el 2004.

El kit presenta un conjunto de métodos e instrumentos que por primera vez ayudarían a medir y evaluar los efectos de voluntariado, este kit fue puesto a prueba en cuatro organizaciones, dos en Reino Unido y dos en Suecia. Detecta principalmente cuáles son los actores interesados y afectados por el voluntariado y de qué manera podrían estar afectados, por esto se expone de la siguiente manera los actores a tomar en cuenta para un estudio o evaluación de impacto social:

- Voluntarios: Son los individuos principales, para obtener datos se debe dirigir directamente a ellos para conocer el impacto que les ha provocado la acción del voluntariado.
- La Organización: podremos obtener opiniones del personal o miembros del personal de gestión.
- Los usuarios/beneficiarios: Son los clientes y las personas que reciben directamente la ayuda del voluntariado, dependiendo de las acciones que realicen puede incluir a

profesores y alumnos si el voluntariado es educativo o pacientes y familias si es voluntariado hospitalario.

- La comunidad en general: Este será el área más difícil de considerar y dependerá principalmente de la naturaleza de las actividades de la organización. Puede incluir a los residentes cercanos al área de acción, personas claves de la localidad como las organizaciones o comités, y en este punto es donde se analizará a beneficiarios directos e indirectos.

Para medir de una mejor manera las afectaciones del voluntariado se agruparon cinco grupos de capitales:

- a. Capital Físico: Hace referencia al producto en sí como el número de árboles plantados, en el informe de voluntariado el capital físico se hace presente en el momento en el que la comunidad observa sus necesidades y toman la iniciativa para desarrollar productos o mecanismos que de cierta manera la suplan, como ejemplo está el acceso de agua potable en Kirdany por medio de la organización comunitaria Dryzhba, en donde gracias a la iniciativa de sus pobladores se benefician aproximadamente 1000 habitantes.
- b. Capital Humano: Se refiere a la adquisición de habilidades que tienen las personas en conjunto con su desarrollo personal, como ejemplo mencionamos el premio que recibió TinTua por la UNESCO en 2009, este programa consistía en generar un capital humano alfabetizado, el proceso tuvo origen con la capacitación de jóvenes que posteriormente

se repartieron por los pueblos aledaños para seguir realizando esta labor y de esta manera combatir con este problema.(UNESCO, 2009)

- c. **Capital Económico:** Descripción de los efectos financieros y económicos que resultan de la acción del voluntariado, o visto desde otra manera es prácticamente el ingreso económico que poseen las Organizaciones o fundaciones que promueven proyectos sociales, este es el caso de la Asociación de migrantes Mexicanos, que ocupan parte de su salario para crear un fondo común y lo usan para financiar proyectos en Boquerón (México)

- d. **Capital Social:** Estos resultados van más allá de cosas concretas, se refiere a la cohesión por medio de redes y vínculos de confianza, este no será un concepto fácil de medir pero los resultados mostrarán características esenciales. Dentro del Informe del Voluntariado en el Mundo se relaciona la acción del voluntariado con el capital social y menciona que por medio de esta acción se crean vínculos sociales más estrechos, en donde una persona se preocupa por el bienestar de otra creando cierta cadena que se replica en cada miembro de la comunidad o del entorno en el que se desarrolle.

- e. **Capital Cultural:** Bienes compartidos como la identidad cultural.

A continuación una matriz en donde se muestran los impactos generados en los diferentes grupos de capitales:

Cuadro 9: Impactos generados en los diferentes grupos de capitales

	CAPITAL FÍSICO	CAPITAL HUMANO	CAPITAL ECONÓMICO	CAPITAL SOCIAL	CAPITAL CULTURAL
VOLUNTARIOS	Resultados tangibles beneficioso para los voluntarios como la obtención de certificados	Obtienen un desarrollo personal como aumento de la autoestima, habilidades como hablar en grupo, etc.	Los valores a los que incurren individualmente entre ellos el costo de oportunidad, cursos de capacitaciones	Mayor participación en asuntos públicos	Logran apreciar y comprender otras culturas
ORGANIZACIONES	Salidas o resultados tangibles como el número de árboles plantados	El impacto generado por los voluntarios en el desarrollo personal; diversidad de la fuerza laboral	El valor del voluntariado, menos el costo del voluntariado	El aumento de la reputación de las organizaciones en la comunidad	Servicios más reflectivos de la diversidad cultural dentro de la comunidad
USUARIOS	Mejora de la calidad y cantidad de servicios proporcionados	Mejoramiento de las habilidades y destrezas de los usuarios	Acceso a servicios que de otra manera tendrían que pagar	Aumento de redes, de la confianza y participación	Apreciación y comprensión de nuevas culturas
COMUNIDAD EN GENERAL	Mejora de la calidad y cantidad de servicios proporcionados	Comunidades más felices y ciudadanos mejores calificados	Menos ausentismo escolar, menos delincuencia y aumento de salud	Aumento de redes, de la confianza y participación	Apreciación y comprensión de nuevas culturas

Fuente: Measuring the Impact of Volunteering on Social Economy Organizations: An Evaluation Report by Volunteer Development Scotland

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación

En base a la literatura revisada hemos concluido que nuestro estudio es una investigación de tipo exploratorio, ya que obtendremos información que nos permitirá conocer sobre la actividad del voluntariado en Guayaquil, lo cual será por medio de levantamiento de datos secundarios y entrevistas a profundidad, dándonos datos cualitativos; también es de tipo descriptivo transversal, porque para determinar los impactos económicos y sociales que genera el turismo de voluntariado en la ciudad es necesario realizar encuestas para obtener dicha información con claridad, siendo de naturaleza cuantitativa. Es de tipo transversal, porque la muestra será tomada por primera vez, dado que un estudio similar no se ha dado con anterioridad.

Investigación Exploratoria: su objetivo es proporcionar información y comprensión del tema investigado, tiene como característica que la muestra es pequeña y no representativa. El análisis de los datos es cualitativo, lo que se obtiene a partir de este tipo de investigación suele ser seguido de más investigación exploratoria o concluyente. Los métodos para la investigación exploratoria son: entrevistas con expertos, levantamiento y análisis de datos secundarios, entrevistas a grupos, entrevistas a profundidad.

Investigación Concluyente: su objetivo es probar hipótesis y examinar relaciones, define la información con claridad, la investigación es formal y estructurada, es decir que se debe poder medir. Posee una muestra grande, porque debe representar a una población, y el análisis de datos es cuantitativo. Los métodos para la investigación concluyente son: encuestas, experimento, observación.

Se clasifica en:

- Descriptiva: describe situaciones y características, puede ser:
 - Transversal: implica obtener la información de una muestra una sola vez.
 - Longitudinal: una misma muestra se mantiene a lo largo del tiempo.
- Causal: evidencia relación causa y efecto. El método usado para este tipo de investigación es el experimento.

3.1.1 Fuentes de Información:

- **Investigación bibliográfica:** encierra todo lo relacionado al marco teórico del turismo de voluntariado, basándonos en la literatura existente a nivel mundial, en Latinoamérica, Ecuador y Guayaquil, de manera general, es decir información obtenida de fuentes secundarias; procedente de documentos elaborados por entidades privadas y públicas, casos de estudio, opiniones de expertos en el tema, entre otros, todas estas fuentes provenientes del internet.
- **Investigación de campo:** con datos obtenidos de fuentes primarias, ya que la información proviene directamente de los actores involucrados, es decir de los turistas voluntarios, Organizaciones y comunidad receptora, a través de las encuestas y entrevistas.

3.2 Proceso Metodológico

La metodología que usaremos será en base a la herramienta propuesta por el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos, el cual propone una serie de indicadores básicos y opcionales en cuanto a lo económico y social, los cuales nos han servido de guía para la construcción de nuestras propias variables e indicadores relacionados al turismo de voluntariado en Guayaquil.

Se ha considerado también la matriz que elaboró el Instituto de Investigación sobre el Voluntariado (IVR) en Escocia, el cual cuenta con los impactos generados según los diferentes capitales (físico, humano, económico, social y cultural).

Es así que en base a estos métodos proporcionados por los estudios ya mencionados, hemos construido una metodología propia centrada en variables e indicadores.

3.2.1 Indicadores Impactos Sociales

Cuadro 10: Indicadores Impactos Sociales

<p>1. Personas beneficiadas directamente Hemos considerado que las personas beneficiadas directamente son aquellas que han recibido ayuda para su propio bien, es decir la labor del voluntario fue específicamente enfocada en ellos.</p>	<p>a. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área de salud. b. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área de educación. c. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área social.</p>
<p>2. Personas beneficiadas indirectamente</p>	<p>Para efectos del estudio, las personas beneficiadas indirectamente, son aquellas que forman parte del entorno de la persona que recibió la ayuda directa, es decir su familia.</p>
<p>3. Percepción de los beneficiarios hacia los voluntarios (Etapas de Doxey) En esta variable se pretende obtener el nivel de aceptación de los beneficiarios hacia los voluntarios que llegan al sector para realizar su voluntariado. También se considera los intercambios de conocimientos que se den en la interacción entre el residente y el voluntario, tomando en cuenta también si esto causa cambios al comportamiento.</p>	<p>a. Niveles de aceptación hacia los voluntarios b. Nivel de satisfacción hacia la labor voluntaria c. Porcentaje de personas que han experimentado un intercambio cultural con los voluntarios. d. Áreas en las que se ha producido intercambio cultural. e. Porcentaje de personas que han tenido cambios en sus comportamientos y las razones</p>

<p>4. Mejoramiento de habilidades, conocimientos y aptitudes Esta variable hace referencia a las habilidades que hayan adquirido o mejorado los miembros de la comunidad, gracias a la presencia de los voluntarios.</p>	<p>a. Porcentaje de personas que han adquirido conocimientos práctico b. Áreas en las que se ha adquirido o mejorado conocimientos. c. Calificación del conocimiento adquirido.</p>
<p>5. Disponibilidad de las personas para recibir en sus casas a los voluntarios</p>	<p>a. Porcentaje de personas dispuestas a dar hospedaje a los voluntarios. b. Cantidad de viviendas que dan alojamiento c. Gasto diario d. Porcentaje de personas que han recibido algún beneficio económico por parte de los voluntarios, por brindarles el servicio de alojamiento.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2014

3.2.2 Indicadores Impactos Económicos

Cuadro 11: Indicadores Impactos Económicos

<p>1. Cantidad aproximada de voluntarios que llegan a Guayaquil al año</p>	
<p>2. Alojamiento</p>	<p>a. Tipo de alojamiento usado b. Gasto según tipo de alojamiento</p>
<p>3. Restauración</p>	<p>a. Lugares de alimentación b. Gasto según lugar de alimentación</p>
<p>4. Estadía</p>	<p>a. Días de permanencia según alojamiento</p>
<p>5. Actividades extras o de fin de semana</p>	<p>a. Gastos según actividad b. Lugares turísticos de Guayaquil c. Ciudades visitadas en Ecuador d. Gastos en los viajes a otras ciudades</p>
<p>6. Ahorro en Fundaciones y Beneficiarios debido a la labor de los voluntarios extranjeros</p>	<p>a. Ahorros económicos en el área de salud b. Ahorros económicos en el área de educación c. Ahorros económicos en el área social (servicios especializados por parte de voluntarios extranjeros profesionales)</p>

Fuente: Elaboración propia, 2014

3.3 Métodos para la recolección de datos

Las herramientas utilizadas fueron encuestas y entrevistas, las cuales se realizaron en el período comprendido de octubre a diciembre del 2014.

Encuestas: fueron realizadas a los extranjeros que realizan la labor de voluntariado en la ciudad y también a quienes reciben la ayuda, para de esta manera conocer los resultados del voluntariado que se producen en los beneficiarios y en los voluntarios.

Entrevistas: el estudio para determinar los impactos del turismo de voluntariado requiere de entrevistas directas a quienes lo gestionan, en este caso realizaremos entrevistas a directivos de Organizaciones o Fundaciones que realicen esta actividad y puedan darnos detalles sobre la misma.

3.4 Descripción del ámbito de investigación

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Guayaquil, considerando las Organizaciones que reciben voluntarios extranjeros. En primera instancia acudimos al RUOSC (Registro Único de las Organizaciones de la Sociedad Civil) en busca de un listado en el que consten las Organizaciones de carácter social de Guayaquil, pero nos

redireccionaron a la Coordinación Zonal 8 del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) que es el ente regulador de este tipo de Organizaciones, el cual está dividido en tres distritos: centro – sur, norte y Durán, que en el momento de solicitar la información se encontraban en un proceso de traspaso de datos, por lo tanto el distrito norte fue el único que nos la facilitó, ya que los otros aún no la tenían completa y les era imposible ayudarnos.

ACORVOL (Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas) facilitó un listado con 75 Fundaciones que se encuentran afiliadas a ellos.

Contando con estos dos listados y con información obtenida mediante internet procedimos a comunicarnos con cada una de las fundaciones para constatar si trabajan con voluntarios extranjeros, con aquellas que respondían afirmativamente establecíamos una cita para entrevistar a la persona encargada de esta área, y así poder obtener la información necesaria.

3.4.1 Organizaciones y fundaciones que reciben voluntarios extranjeros

En el presente cuadro constan las Organizaciones que cuentan con voluntarios extranjeros, sus áreas de ayuda y los datos de las personas entrevistadas.

Cuadro 12: Listado de Organizaciones que trabajan con voluntarios extranjeros

Nº	Organización	Área de acción	Persona entrevistada y cargo en la Fundación
1	Junta de Beneficencia de Guayaquil	Salud	Sra. Isabel Valdez, Directora de Relaciones Internacionales de JBG
2	Centro Nuevos Caminos	Educación	Ph.D Ángel Márquez, Director Nuevos Caminos.
3	Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia	Salud, social	Sr. Ricardo Koenig, Presidente BSPI
4	Fundación El Cielo para los niños	Salud	Dra. Psic. Carmen Figueroa Directora Nacional de la Fundación
5	Fundación Manos de Compasión Internacional	Salud	Dr. Carlos Tinajero León, Director del Programa de Salud de Manos de Compasión Internacional
6	Fe y Alegría	Social, Educación	Srta. Kenia Ortiz, Coordinadora Dpto. de Bienestar Educativo Integral.
7	FUNSIBA	Social	Lcda. Driana Heras, Representante legal Fundación Sin Barreras
8	Fundación Padre Damián	social, salud	Ing. Com. Germania Morán, Administradora Fundación Padre Damián
9	Banco de Alimentos Diakonía	Social	Alexandra Gordillo, Visitadora Social Banco de Alimentos Diakonía.
10	Fundación Asperger Ecuador	Social	Sra. Katuska Zambrano
11	Fundación Proyecto Salesiano	Social	Padre Pedro Vidal, Vicario de la comunidad y encargado de la tercera etapa del albergue 'Nuestro Hijos'
12	Hogar de Cristo	Social	Sra. Patricia Moreira
13	Fundación JUCONI	Social, Educación	Emilio Carrillo, Gerente de desarrollo comunitario
14	Fundación Mi Cometa - Clave de Sur	Social, Educación	John Paredes, Eloysa Zambrano Coordinadores del Programa Clave de Sur
15	Fundación Mi Cometa - Adopta una Familia	Social, Educación, Salud	José Luis Echeverría, Director General Tania Tapia, área social Maryuri Galarza, área salud
16	Misión Alianza	Social, Educación, Salud	Elizabeth Berg Pedersen, Coordinadora de Voluntarios
17	Fundación Sonrisa Naranja	Salud	Catalina Elizabeth Van der Linden, Doctora de la Fundación.
18	Cepam	Social	Sra. Sonia Rodríguez Coordinadora del área de salud, derechos sociales y reproductivos.
19	Fundación Cariño	Salud, Social	Lourdes Dito de Reinoso

20	Fundación Niños con Futuro	Educación	Lcda Mireya de Fonseca, Directora General Unidad Educativa Felipe Acosta
21	Fundación Amar	Social	Yuly Berrezueta,
22	Fundación VIHDA	Salud, social	Silvia Rivera, Directora administrativa y social de la Fundación VIHDA
23	Semillero de la Patria	Educación	María Fernanda Anchundia

Fuente: Elaboración propia, 2014

3.5 Población y muestra

Según los datos obtenidos mediante las entrevistas se ha elaborado la siguiente tabla que consta del número de voluntarios que llegan al año por Fundación, y el número de personas beneficiadas al año por la labor de los voluntarios.

Cuadro 13: Número de voluntarios y beneficiarios al año por Organización.

Nº	Fundación	Número de Voluntarios	Número de Beneficiarios
1	Junta de Beneficencia de Guayaquil	70	700
2	Centro Nuevos Caminos	1	53
3	Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia	75	50
4	Fundación El Cielo para los niños	55	250
5	Manos de Compasión Internacional	150	7500
6	Fe y Alegría	2	15
7	Fundación Sin Barreras	1	33
8	Fundación Padre Damián	27	32
9	Banco de alimentos Diakonía	10	15000
10	Fundación Asperger Ecuador	2	40
11	Fundación Proyecto Salesiano	8	180
12	Hogar de Cristo	8	740
13	Fundación JUCONI	4	90
14	Fundación Mi Cometa - Clave de Sur	10	90
15	Fundación Mi Cometa - Adopta una Familia	105	3200
16	Misión Alianza	10	6000
17	Fundación Sonrisa Naranja	3	1600
18	CEPAM	1	200

19	Fundación Cariño	1	50
20	Fundación Niños con Futuro	2	100
21	Fundación Amar	1	50
22	Fundación VIHDA	35	2600
23	Semillero de la Patria	2	70
TOTAL		583	38,743

Fuente:Elaboración propia, 2014 (Datos obtenidos por medio de las entrevistas)

- **Cálculo para obtener el tamaño de la muestra:**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + (Z^2 * p * q)}$$

N: tamaño de la población o universo.

n: tamaño de la muestra

Z: es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne. Nivel de confianza:

92%, constante Z: 1.75

e: es el error muestral deseado. 8%

p: es la proporción de individuos que tienen la probabilidad de inclusión, por lo general este dato es desconocido y se suele suponer que es 0.5 que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no tienen la probabilidad de inclusión, es 1-p (0.5)

- **Muestra Voluntarios**

N= 583

$$n = \frac{583 * (1,75)^2 (0,5)(0,5)}{(583 - 1) (0,08)^2 + (1,75)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{583 * 0,765625}{3,7248 + 0,765625}$$

$$n = \frac{446,359375}{4,490425}$$

$$n = 99,4025$$

n = 99 encuestas

- **Muestra de Beneficiarios**

N= 38743

$$n = \frac{38743 * (1,75)^2 (0,5)(0,5)}{(38743 - 1) (0,08)^2 + (1,75)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{38743 * 0,765625}{0,765625}$$

$$n = \frac{29662,61}{248,7144}$$

$$n = 119,26374$$

n = 120 encuestas

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

4.1 Resultados generales

Las encuestas se realizaron tanto a los beneficiarios como a los voluntarios, las respuestas de los primeros corresponden, en su mayoría, a los indicadores sociales, mientras que la de los segundos a los indicadores económicos, pero dentro de los resultados obtenidos de estas encuestas también surgieron datos relacionados al perfil del voluntario que viene a Guayaquil, así como las razones que lo motivaron a venir, los beneficios que consideran que han obtenido, y el medio de información por el que conocieron de la Fundación o programa.

A continuación expondremos los datos mencionados, y posteriormente los que responden a los indicadores.

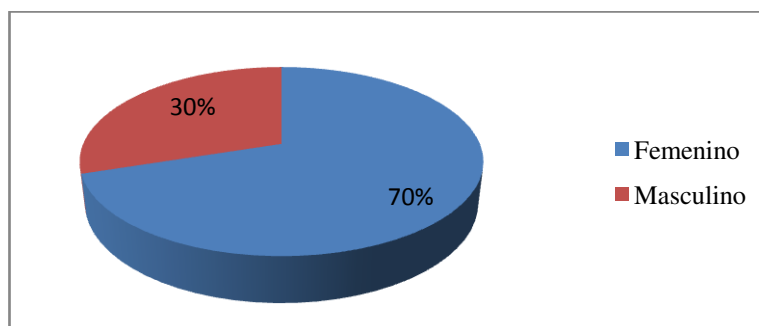
4.1.1 Perfil del voluntario

Dentro del grupo de voluntarios tomados en cuenta para realizar nuestro estudio, constan aquellos que durante el proceso de encuestas aún permanecían en el país, y aquellos que habían realizado su voluntariado durante el año 2014 pero que ya se encontraban en sus lugares de residencia.

Se realizó la encuesta a 50 voluntarios extranjeros y según sus respuestas se obtuvo el siguiente perfil, en cuanto a género, edad, ocupación, nacionalidad y nivel de educación.

- **Género:**

Gráfico 1: Género de los voluntarios que vienen a Guayaquil



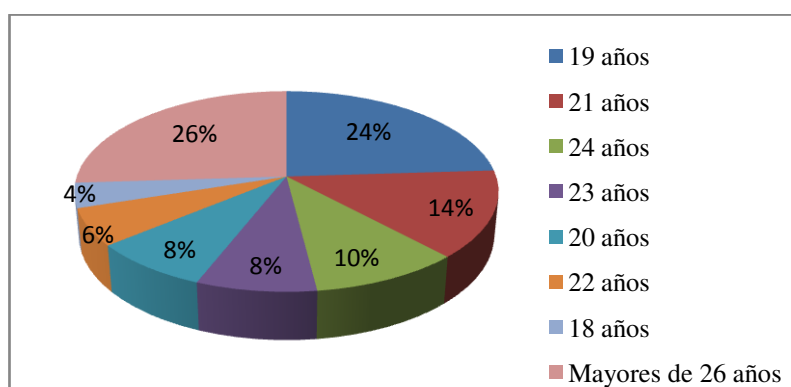
Fuente: Elaboración propia, 2014

El porcentaje más alto de voluntarios encuestados fue del 70% correspondiente a mujeres, y el 30% restante representa a hombres, se podría decir que el motivo de que haya un número

más alto de mujeres que hombres en esta labor, está dado por el lado más sensible, la predisposición y mayor sentido humanitario que tiene la mujer.

- **Edad:**

Gráfico 2: Edad de los voluntarios que vienen a Guayaquil

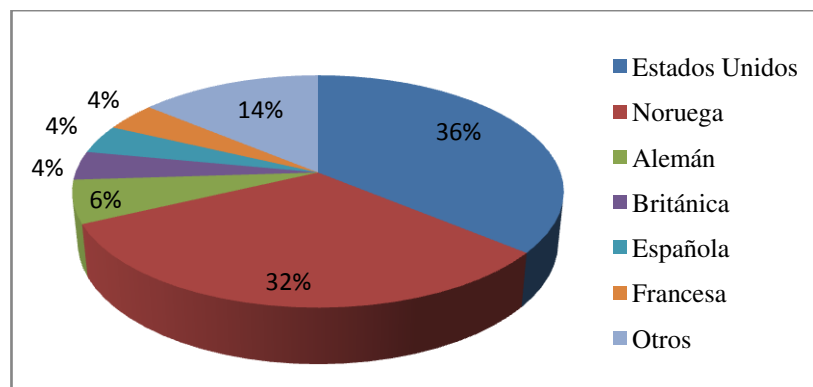


Fuente: Elaboración propia, 2014

El 26% de los voluntarios pertenecen al grupo de mayores de 26 años, analizando las encuestas se puede notar que esto se da posiblemente a que son voluntarios especializados en las áreas en las que realizan su labor, el resto de porcentajes como los de 19 años (24%), 21 años (14%), etc. son jóvenes que han finalizado sus estudios ya sean de colegio o universitarios, y sus padres le dan como regalo un viaje al extranjero, otros deciden por sí mismo tomarse un año para viajar a otros países y realizar labores sociales, conociendo otro estilo de vida, culturas, costumbres, etc.

- **Nacionalidad:**

Gráfico 3: Nacionalidad de los voluntarios que vienen a Guayaquil



Fuente: Elaboración propia, 2014

La mayoría de voluntarios encuestados son procedentes de Estados Unidos (36%), como por ejemplo Cuerpo de Paz, Rostro de Cristo y también encontramos a los voluntarios que están inmersos en el área de salud.

Seguidamente están los voluntarios Noruegos (32%) correspondientes a Misión Alianza, quienes por su propia cuenta decidieron dedicar un tiempo de su vida a realizar labores sociales, también se pudo constatar que el factor principal para que voluntarios noruegos vengan a nuestro país, es debido a que la sede principal se encuentra en Noruega.

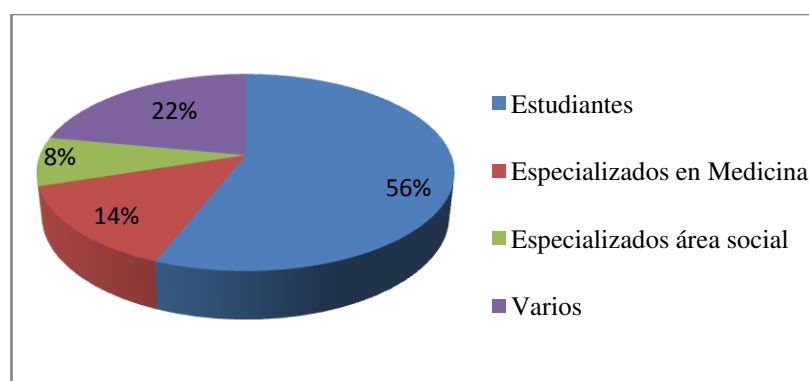
El 6% de nacionalidad alemana corresponde a los voluntarios de Clave de Sur, quienes al finalizar sus estudios de colegio decidieron viajar especialmente para realizar algún tipo de

voluntariado relacionado con la música, esto se da por medio de la coordinadora del programa radicada en Alemania.

Se podría mencionar que el resto de porcentajes correspondientes a nacionalidades como francesa, española, británica y otros, se da por que los voluntarios buscan por su propia cuenta fundaciones que brinden labores sociales semejantes o relacionadas a lo que cada uno es capaz de realizar.

- **Ocupación:**

Gráfico 4: Ocupación de los voluntarios que vienen a Guayaquil



Fuente: Elaboración propia, 2014

El 56% representado por estudiantes, corresponde a los voluntarios de Misión Alianza, los chicos de intercambio de la UEES, que buscan tener nuevas experiencias fuera de su lugar de origen y a su vez desean aportar en lo que más puedan a la sociedad, intercambiando

cultura, mejorando su segundo idioma, conociendo nuevos lugares, inclusive buscan este tipo de actividades aprovechando que aún no tienen dependencia laboral.

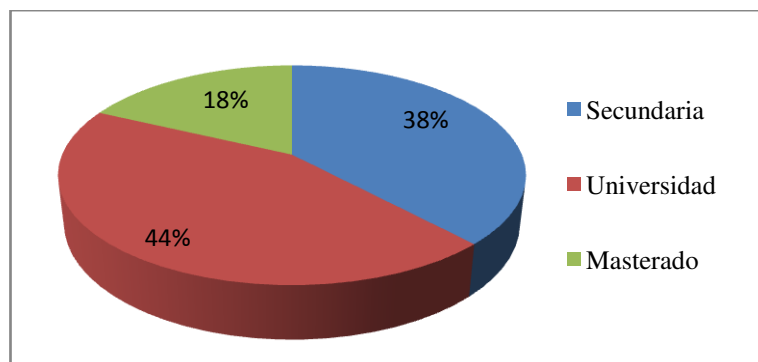
Los doctores o personas especializados en medicina (14%) acuden a países en donde la ayuda médica es ineludible para disminuir esos índices de necesidad, en los que ponen en práctica lo aprendido, mediante operaciones o tratamientos que aún no llegan al país, entre otros.

Dentro del área social están inmersas las psicólogas, psicopedagogas, arte terapeutas, quienes buscan por su propia cuenta Fundaciones u Organizaciones que les permitan el acceso para aportar y adquirir conocimientos, desarrollarse profesionalmente y a su vez ayudar a quienes lo necesiten.

El grupo de varios 22% corresponde a artistas, literarios, etc., generalmente voluntarios que no buscan actividades específicas, sino que más bien se acoplan a las actividades que puedan realizar dentro de las Fundaciones.

- *Nivel de educación:*

Gráfico 5: Nivel de educación de los voluntarios que vienen a Guayaquil



Fuente: Elaboración propia, 2014

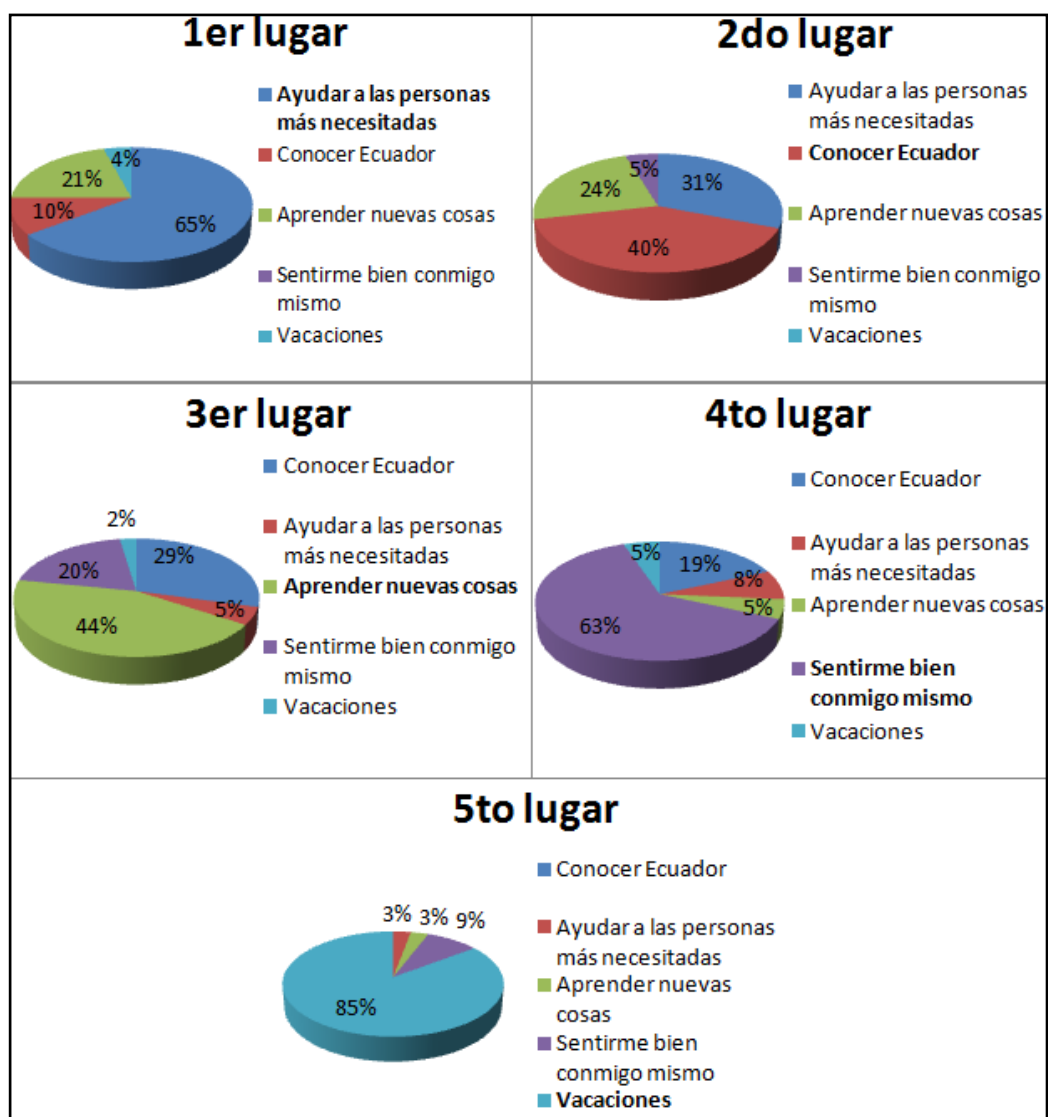
Los voluntarios que vienen a nuestro país a realizar sus labores generalmente poseen títulos universitarios (44%), los cuales son especialidades que al momento de buscar alguna Fundación u Organización les acorta o les facilita el proceso de investigación, ya que tienen definido lo que quieren y pueden realizar.

En menor proporción están los voluntarios de secundaria (38%) quienes buscan adquirir nuevas experiencias por medio de este tipo de actividades.

Finalmente se encuentran los voluntarios que poseen Masterados con un 18%, quienes en su mayoría son médicos especializados.

4.1.2 Motivaciones para realizar voluntariado en Guayaquil, según orden de importancia

Gráfico 6: Motivaciones para hacer voluntariado en Guayaquil



Fuente: Elaboración propia, 2014

En el gráfico vemos representadas las respuestas de los voluntarios de acuerdo a la ponderación dada de mayor a menor, una de las principales motivaciones es ayudar a las

personas más necesitadas (65%), lo que se puede traducir a que en el momento de tener en mente un viaje piensan en retribuir algo a la sociedad.

Conocer el país con un 40% es la segunda opción que toman en cuenta los voluntarios al venir, en este punto analizan aspectos como: Fundaciones u Organizaciones que faciliten el desarrollo de su labor, de manera añadida averiguan acerca de estaciones – clima durante el período que estarían en el destino, moneda, situación económica y social del país, idioma, etc.

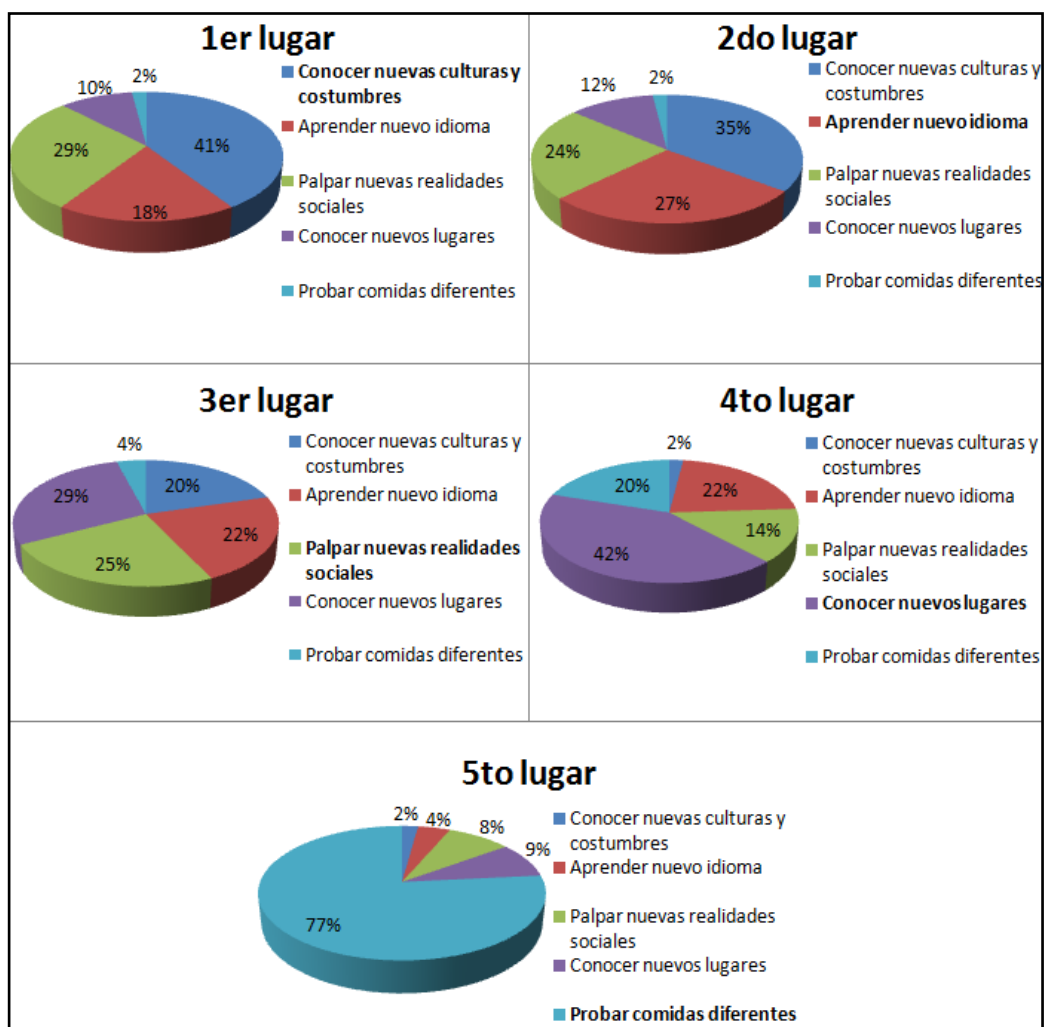
El 44% de los voluntarios tienen como tercera motivación aprender nuevas cosas, esto incluye nuevas culturas y tradiciones, modales, estilos de vida y conocer nuevas realidades sociales ajenas al entorno de su diario vivir.

En cuarto lugar se tiene que el sentirse bien consigo mismo incide al momento de querer ayudar a los demás, ya que de cierta manera se sienten útiles ante la sociedad.

Si bien la motivación principal es ayudar a las personas que más lo necesitan, está también que no dejan a un lado el simple hecho de viajar, y lo vemos representado con el 85%, los voluntarios realizan la combinación entre viajar y ayudar, considerándolo un balance perfecto.

4.1.3 Beneficios obtenidos por los voluntarios, según orden de importancia

Gráfico 7: Beneficios obtenidos por los voluntarios



Fuente: Elaboración propia, 2014

En cuanto a los beneficios obtenidos, las respuestas de los voluntarios recaen en que el principal beneficio adquirido es el ‘conocer nuevas culturas y costumbres’, ya que ayudar a las personas les permite estar en contacto con las mismas, lo que da lugar a que ellos se sientan inmersos en la cultura de las personas a su alrededor. También está el hecho de que

ellos viajan a otras ciudades en las que pueden aprender de las personas que viven en dichos lugares

‘Aprender un nuevo idioma’ está en segundo lugar, esto también es muy importante para ellos, ya que el español siendo el segundo lenguaje más hablado en el mundo, les constituye una ventaja a sus vidas profesionales, y más aun tratándose de personas jóvenes que están emprendiendo el camino de su vida laboral.

La opción de ‘conocer nuevas culturas y costumbres’, según los datos estadísticos, también quedó en segundo lugar, pero considerando su porcentaje más alto lo hemos ubicado en primer lugar.

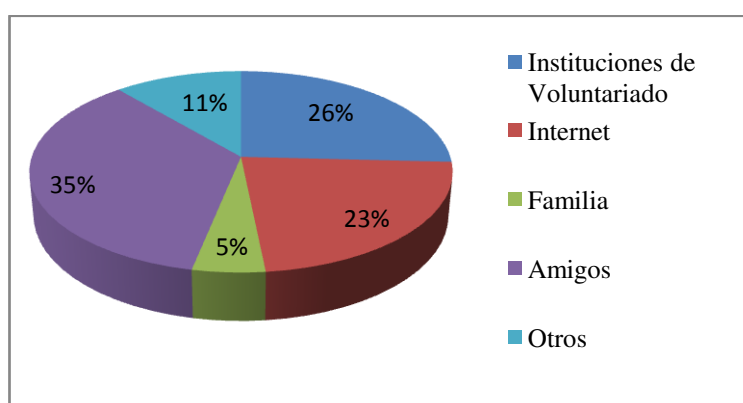
Las respuestas ubican en tercer lugar a ‘palpar nuevas realidades sociales’, esto va de la mano con la ayuda que ellos realizan, ya que al estar dentro de estas actividades de apoyo pueden darse cuenta de las necesidades que atraviesan estas personas, las cuales son situaciones muy fuertes, que normalmente no ven en sus países. Todos estos factores también influyen en su pensar, porque al ver estas condiciones de vida y sus necesidades, ellos cambian de cierta manera en sus modos de actuar y ver las cosas.

‘Conocer nuevos lugares’ se encuentra posicionado en cuarto lugar, ya que el principal motivo de los voluntarios es venir a ayudar a las personas, pero esto no significa que no aprovechen su estadía en el país para ir en busca de nuevos lugares y aventuras, siempre y cuando sea en sus ratos libres, sin dejar de lado la prioridad que es ayudar.

En quinto lugar se tiene ‘probar comidas diferentes’, ya que para la mayoría de ellos les resulta un cambio drástico en sus dietas, debido a que están acostumbrados a comidas más saludables y equilibradas, sin embargo algunos de ellos concuerdan que a pesar de esta diferencia llegan a adaptarse y les gusta.

4.1.4 Medios de información sobre la Organización o programa

Gráfico 8: Medios de información sobre la organización o programa



Fuente: Elaboración propia, 2014

Las Organizaciones se dan a conocer por diversos medios, de esta manera buscan captar la atención de una gran cantidad de personas y hacerlos sus posibles voluntarios, dentro de este gráfico los voluntarios ubicaron sus respuestas de acuerdo a como se enteraron de la Organización, Fundación o Programa; como resultado se obtuvo que la mayoría acude a amigos (35%), esto se debe a que ellos ya han realizado la misma labor bajo la misma Institución, y de alguna manera le brinda confianza influyendo directamente en la decisión que tome, como segunda opción está Instituciones de Voluntariado (26%) ya que algunas de las fundaciones de aquí (Ecuador) tienen convenios con Instituciones extranjeras.

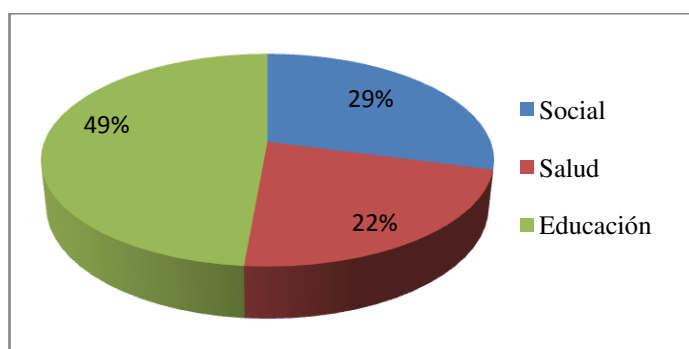
El 23% se ha enterado por medio de internet, es decir por medio de las páginas oficiales, encontrando toda la información necesaria, lo cual es de gran ayuda al momento de decidirse por alguna institución, y en menor grado está la familia u otros medios.

4.2 Resultados de encuestas en base a indicadores

4.2.1 Indicadores Impacto Social

1. Personas beneficiadas directamente

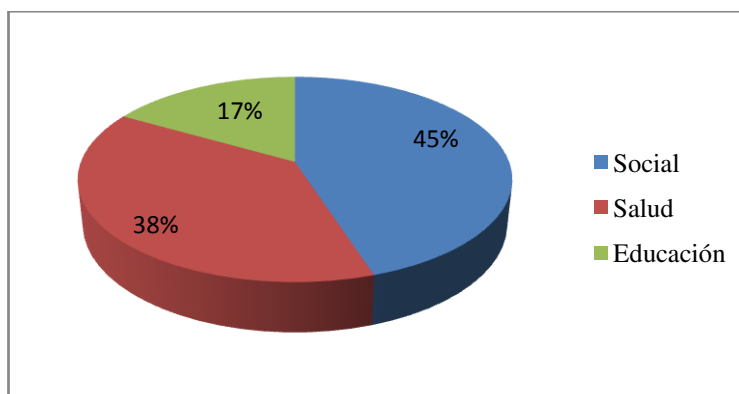
- a. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área de salud.
- b. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área de educación.
- c. Porcentaje de personas beneficiadas directamente en el área de ayuda social.

Gráfico 9: Porcentaje de personas beneficiadas directamente, según encuestas

Fuente: Elaboración propia, 2014

El gráfico expuesto indica que el 49% de las personas encuestadas recibieron la ayuda en cuanto a educación, pero esto se debe a que al momento de aplicar las encuestas recibimos más apertura por parte de Instituciones Educativas, por ende los resultados están sesgados en educación, seguido del área social y salud con 29% y 22% respectivamente.

La cantidad total de personas beneficiadas de todas las organizaciones según el área, se obtuvo por medio de las entrevistas realizadas a los representantes de las mismas, las cuales arrojaron como resultado el siguiente gráfico:

Gráfico 10: Porcentaje de personas beneficiadas directamente, según entrevistas

Fuente: Elaboración propia, 2014

2. Personas beneficiadas indirectamente

Para efectos del estudio, las personas beneficiadas indirectamente, son aquellas que forman parte del entorno de la persona que recibió la ayuda directa, es decir su familia.

Cuadro 14: Cantidad de personas beneficiadas indirectamente

Áreas	Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos*
Social	26.118	104.472
Salud	21.932	87.728
Educación	9.928	39.712
TOTAL		231.912

Fuente: Elaboración propia, 2014

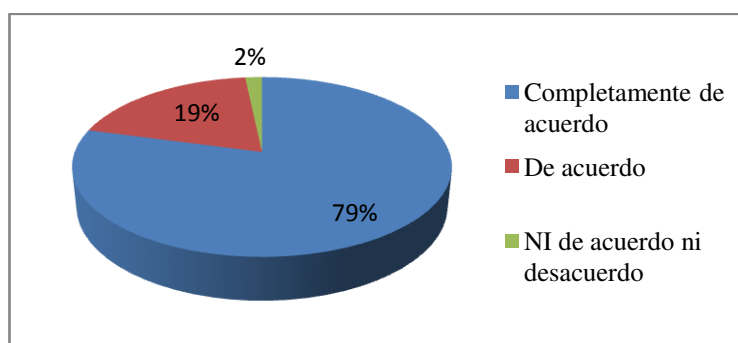
*El Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010 por el INEC, indica que la población promedio por hogar es de 4 personas.

3. Percepción de los beneficiarios hacia los voluntarios (Etapas Doxey)

En esta variable se pretende obtener el nivel de aceptación de los beneficiarios hacia los voluntarios que llegan al sector para llevar a cabo su labor de voluntariado. También se considera los intercambios de conocimientos que se den en la interacción entre el residente y el voluntario, tomando en cuenta también si esto causa cambios al comportamiento.

a. Niveles de aceptación hacia la presencia de voluntarios

Gráfico 11: Niveles de aceptación hacia la presencia de voluntarios



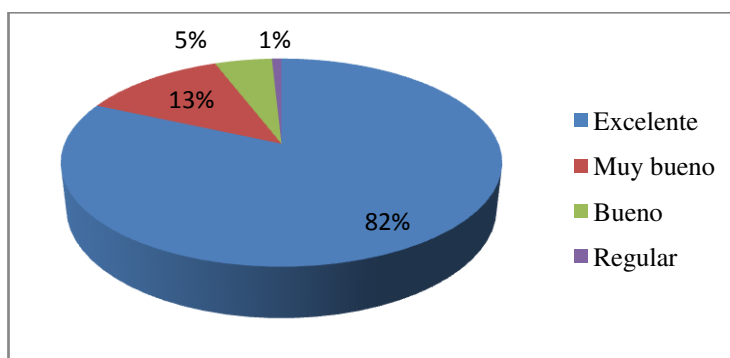
Fuente: Elaboración propia, 2014

Las personas que estuvieron inmersas en el estudio, por medio de las encuestas respondieron ante el grado de aceptación que se encuentran completamente de acuerdo (79%) con que la presencia de los voluntarios es beneficiosa para la sociedad, y esto se debe a que la labor que ellos vienen a realizar es de gran ayuda debido a que los beneficiarios son personas de escasos recursos que les sería muy difícil acceder a este tipo de servicios.

Dentro de las etapas de Doxey, se puede concluir que los beneficiarios se encuentran en la etapa de Euforia (1era etapa), puesto que ellos siempre van a estar abiertos a recibirlos, y muy difícil será que se cansen de verlos cada año, ya que cuando los voluntarios vienen será para brindarles ayuda en lo que necesiten.

b. Nivel de satisfacción hacia la labor de los voluntarios

Gráfico 12: Niveles de satisfacción hacia la labor de los voluntarios

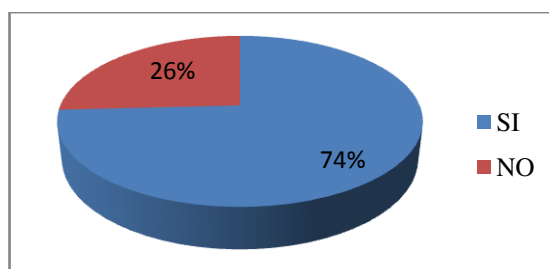


Fuente: Elaboración propia, 2014

Los voluntarios vienen a llevar a cabo su labor en el área en el que mejor se desenvuelven y en la cual se han especializado, esto se evidencia en la respuesta de los beneficiarios que han recibido la ayuda, quienes se sienten satisfechos con el trabajo efectuado y por ende su apreciación ante esta pregunta fue excelente, representado con un 82%.

c. Porcentaje de personas que han experimentado un intercambio cultural con los voluntarios.

Gráfico 13: Porcentaje de personas que han experimentado intercambio cultural con los voluntarios.

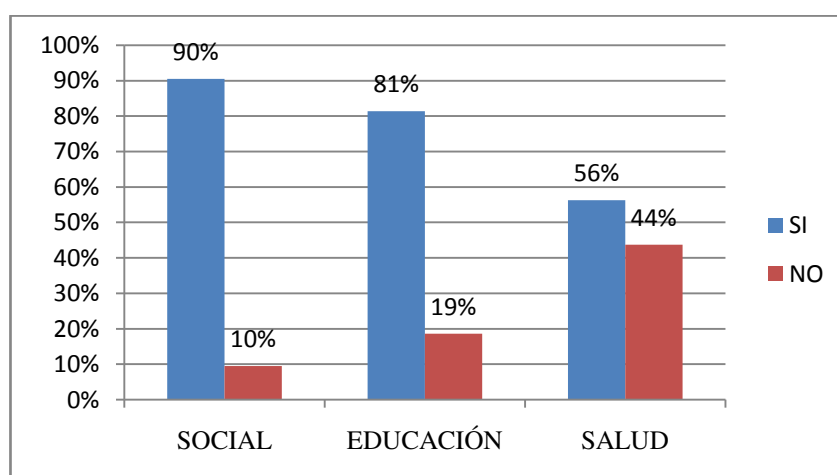


Fuente: Elaboración propia, 2014

De manera general en este gráfico se muestra que el 74% de las personas que han recibido beneficios por parte de los voluntarios, también han experimentado algún tipo de intercambio cultural, seguido del 26% quienes solo han recibido la ayuda.

- **Intercambio cultural según área de ayuda**

Gráfico 14: Intercambio cultural según área de ayuda

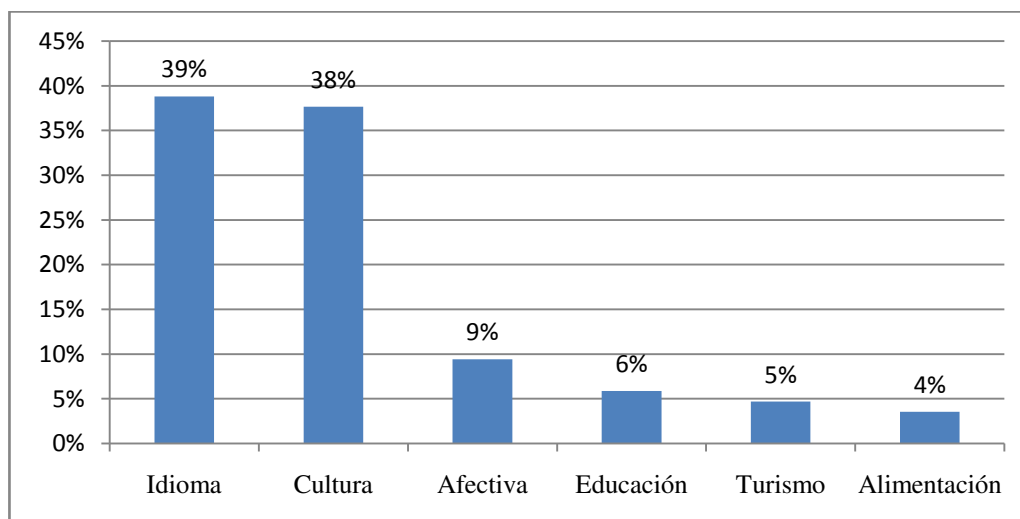


Fuente: Elaboración propia, 2014

Realizando el cruce de datos entre los beneficiarios en cada área y su interacción más allá de la ayuda, se obtuvo como resultado el gráfico expuesto, en donde el área en el que se da más intercambio cultural es la social, debido a que por la misma acción se mantiene un mayor apego beneficiario – voluntario, sin embargo este apego no se lleva a cabo en gran escala dentro de educación, ya que la acción de ayuda solo se da en horas y en aulas de clase, en menor porcentaje encontramos el área de salud debido a un sin número de factores como: los doctores tienen un tiempo limitado, trabajan bajo un itinerario establecido y la relación que se da entre el beneficiado y el doctor es de carácter médico (estado de salud, recomendaciones clínicas, etc.)

d. Área en las que se ha producido intercambio cultural

Gráfico 15: Áreas en las que se ha producido intercambio cultural



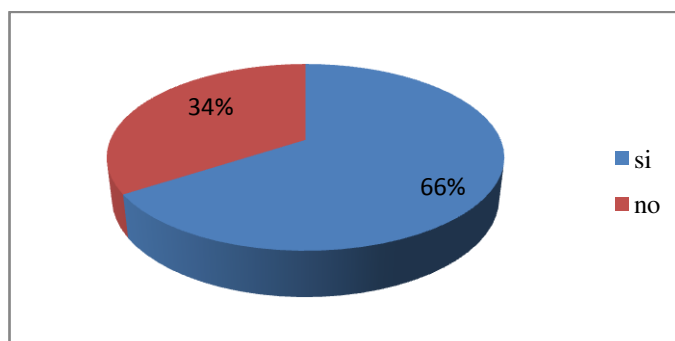
Fuente: Elaboración propia, 2014

Entre las áreas en las que se ha realizado un intercambio cultural predominan el Idioma y la Cultura con un 39% y 38% respectivamente, esto se da principalmente por la interacción con los voluntarios que de alguna manera desean comunicarse y debido a que lo hacen en su idioma, las personas beneficiadas aprenden ciertas palabras o expresiones de ese lenguaje. La relación que se da entre el voluntario y la persona beneficiada es muy cercana, lo que genera conversaciones sobre sus costumbres, anécdotas o historias de sus países.

También se desarrolla una convivencia que les permite compartir momentos como "en familia", por lo que algunas personas encuestadas lo califican como un intercambio cultural desde un aspecto afectivo, siendo representado por el 15%, mientras que en menor cantidad se da un intercambio en cuanto a la educación, turismo y alimentación. Cabe recalcar que el aspecto turístico se da por medio de la visualización de imágenes de diversos lugares que los voluntarios muestran sobre sus países.

e. Porcentaje de personas que han tenido cambios en sus comportamientos y las razones

Gráfico 16: Porcentaje de personas que han tenido cambios en sus comportamientos

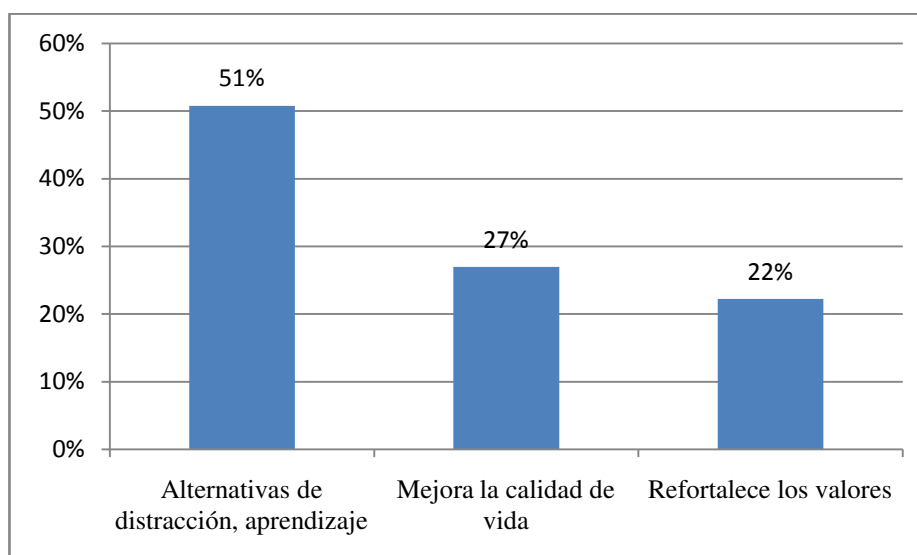


Fuente: Elaboración propia, 2014

En el gráfico se puede ver que el 66% de las personas han experimentado algún tipo de cambio en su comportamiento, esto se da por el contacto que se mantiene con el voluntario al momento de llevar a cabo la ayuda o la labor, sin embargo el 34% de las personas no cambian sus comportamientos, porque consideran que la labor que ellos hacen no incide en sus formas de ser.

Las razones por las que las personas cambian ciertos aspectos de sus comportamientos son:

Gráfico 17: Razones por las que las personas han tenido cambios en sus comportamientos



Fuente: Elaboración propia, 2014

Gracias a las opciones y actividades que brindan las diferentes fundaciones por medio de sus voluntarios, el 51% de las personas consideran que son alternativas que permiten cambiar o mejorar ciertos aspectos de aprendizaje, lo cual conlleva a que estas personas se sientan más capaces en el área en el que reciben la ayuda.

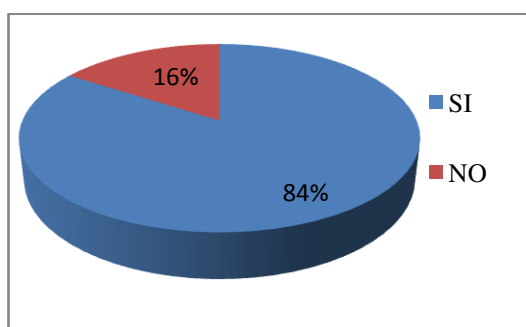
Por otro lado se tiene el aspecto de la mejora de la calidad de vida con un 27%, lo cual se evidencia en las personas que son beneficiadas con la construcción de las viviendas, y también en aquellos que reciben las operaciones gratuitas, lo cual les generan cambios significativos en sus vidas.

El refortalecimiento de valores con un 22% se genera por la percepción que se tiene de los voluntarios, porque al momento de realizar sus labores, que no tienen límites sociales, ayudan de manera igualitaria, no alardean de sus conocimientos, muestran humildad y sencillez, según expresan los beneficiarios, y esto repercute en su forma de actuar y pensar.

4. Mejoramiento de habilidades y/o conocimientos

a. Porcentaje de personas que han adquirido conocimientos prácticos

Gráfico 18: Porcentaje de personas que han adquirido conocimientos prácticos

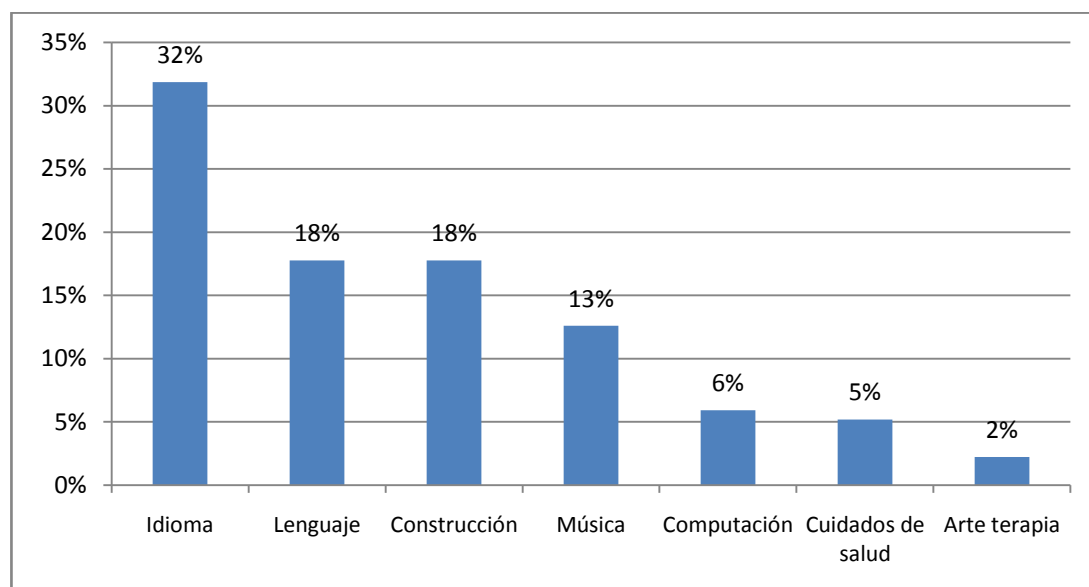


Fuente: Elaboración propia, 2014

La mayoría de las personas encuestadas dieron a conocer, mediante sus respuestas, que el 84% de ellas si han obtenido conocimientos por parte de los voluntarios, y a su vez esto les ha ayudado en su desempeño laboral, estudiantil o en su diario vivir. Con un menor porcentaje hay personas que no han adquirido conocimiento alguno.

b. Áreas en las que se ha adquirido o mejorado conocimientos.

Gráfico 19: Áreas en las que se han adquirido o mejorado conocimientos



Fuente: Elaboración propia, 2014

De acuerdo al gráfico se puede observar que el idioma, con un 32%, es el primer conocimiento que mejoran o adquieren las personas al tener un acercamiento con los voluntarios, este se da principalmente cuando la labor se realiza dentro de Instituciones Educativas, en donde los voluntarios cumplen la función o el rol de profesores.

Dentro de Lenguaje y Escritura, que se podría decir va de la mano con Idioma por estar dentro de un área de enseñanza, las respuestas dieron como resultado 18%, aquí se encuentra enmarcado el aprendizaje o mejoramiento de estructuras gramaticales en cuanto a un nuevo idioma, y la escritura de partituras en el caso específico de los estudiantes de música de Clave de Sur.

En construcción (18%) se puede hacer mención a la Fundación Mi Cometa con el programa Adopta una Familia, aquí el trabajo consiste en restaurar o contruir casas en conjunto con los beneficiarios, de esta manera se lleva a cabo un aprendizaje en conjunto.

Dentro de las opciones en la encuesta se encuentra ‘Otros’, en la que se presentaron diferentes respuestas, una de ellas Música representada con el 13%, porcentaje que corresponde a los beneficiarios de Clave de Sur, ya que ahí los voluntarios tienen la labor de enseñar a entonar instrumentos musicales a chicos del sector.

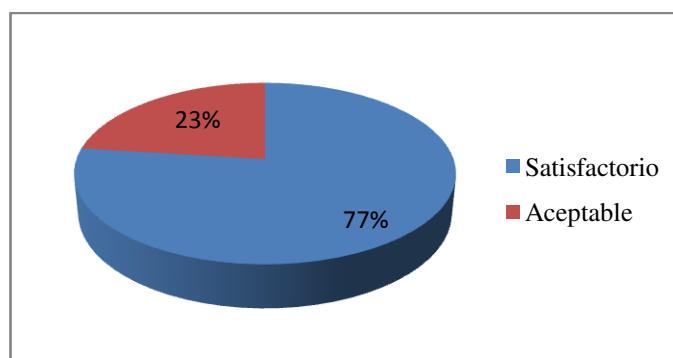
El 6% correspondiente a computación, de la misma manera ingresa en el área de educación, esto se lleva a cabo ya sea por parte de Escuelas o Colegios o cursos independientemente a Instituciones Educativas.

El 5% de encuestados aseguraron haber adquirido diversos conocimientos relacionados al cuidado de salud, esto se da al momento en el que los doctores realizan operaciones en general o llevan a cabo campañas de limpieza bucal, VIH-SIDA, control de natalidad, etc.

En FUNSIBA la enseñanza dada por parte de los voluntarios como el de Arte Terapia (2%) ayuda a que las personas que colaboran con este trabajo adquieran conocimientos de primera mano, es decir provenientes de personas que han estado especializándose en este tipo de actividad.

c. Calificación del conocimiento adquirido

Gráfico 20: Calificación de los conocimientos adquiridos



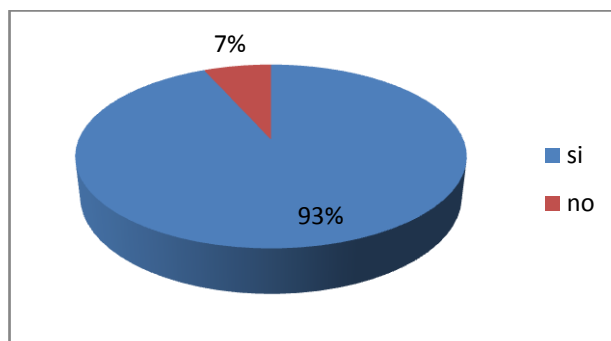
Fuente: Elaboración propia, 2014

De las 100 personas que respondieron que si adquirieron conocimientos, el 77% lo califica como satisfactorio, y el 23% considera que fue aceptable.

5. Disponibilidad de las personas para recibir en sus casas a los voluntarios

a. Porcentaje de personas dispuestas a hospedar a los turistas voluntarios.

Gráfico 21: Porcentaje de personas dispuestas a dar hospedaje a los turistas voluntarios



Fuente: Elaboración propia, 2014

El 93% de las personas encuestadas respondieron que si estarían dispuestos a brindar hospedaje a los voluntarios, mientras que el 7% restante dijo que no estaría dispuesto a hacerlo, puesto que consideran que sus viviendas no son aptas para alojar a una persona externa ya sea por falta de espacio y también de recursos en general. Inclusive toman en cuenta la dieta alimenticia que les conllevaría seguir al momento de hospedarlos.

b. Cantidad de viviendas que dan alojamiento

Cuadro 15: Cantidad de viviendas que dan y han dado alojamiento

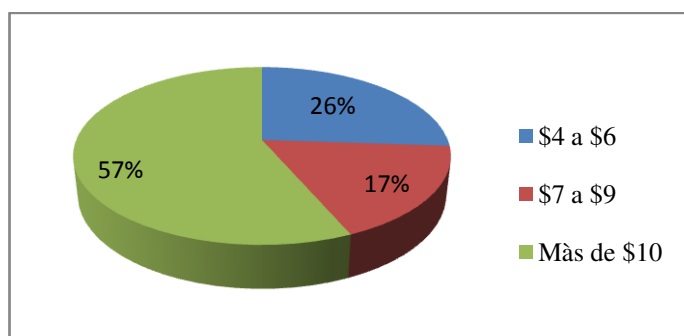
Viviendas que actualmente brindan hospedaje	Viviendas que han brindado hospedaje
3	23

Fuente: Elaboración propia, 2014

Actualmente sólo en Clave de Sur, existen 3 hogares que brindan alojamiento a los tres voluntarios, pero también se ha considerado a las personas que en algún momento dieron hospedaje, que en total han sido cerca de 23.

c. Gasto diario

Gráfico 22: Gasto diario en el que incurren las familias al tener a un voluntario hospedado



Fuente: Elaboración propia, 2014

Al momento de que una familia acoge a un voluntario tiene un gasto general de más de \$10 diarios representado por el 57%, seguido del 26% correspondiente a un gasto entre \$4 y \$6 diarios, finalmente contamos con el 17% de personas que tienen un gasto intermedio de \$7 a \$9 diarios.

d. Porcentaje de personas que han recibido algún beneficio económico por parte de los voluntarios, por brindarles el servicio de alojamiento.

Cuadro 16: Porcentaje de personas que han recibido beneficios económicos por parte de los voluntarios, por el alojamiento

Aporte Económico	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	39%
NO	14	61%

Fuente: Elaboración propia, 2014

De las personas que han brindado hospedaje, 9 de ellas han recibido aportes económicos, mientras que los demás no. Algunas de las familias que brindan alojamiento son las que se ven beneficiadas con la construcción de las viviendas, al momento de llegar un voluntario a la familia no se les exige alguna cuota económica, porque las personas compensan de cierta manera la ayuda recibida mediante esta acción, este es el caso de Adopta Una Familia. Las viviendas que alojan actualmente a los voluntarios de Clave de Sur si reciben una ayuda económica mensual correspondiente a un total de \$150.

4.2.2 Indicadores Impactos Económicos

1. Cantidad aproximada de voluntarios que llegan a Guayaquil al año

En base a las entrevistas realizadas a los representantes de las Organizaciones, se obtuvo como resultado que llegan a Guayaquil 583 voluntarios extranjeros al año. El resultado está dado en base a la cantidad de personas que específicamente las Organizaciones reciben, cabe recalcar que el número total de voluntarios que llegan a la ciudad es desconocido, debido a que no se ha elaborado anteriormente un estudio similar al presente en donde muestre este tipo de información, y también porque no se pudo llegar a un dato exacto por la falta de información referente a las Organizaciones.

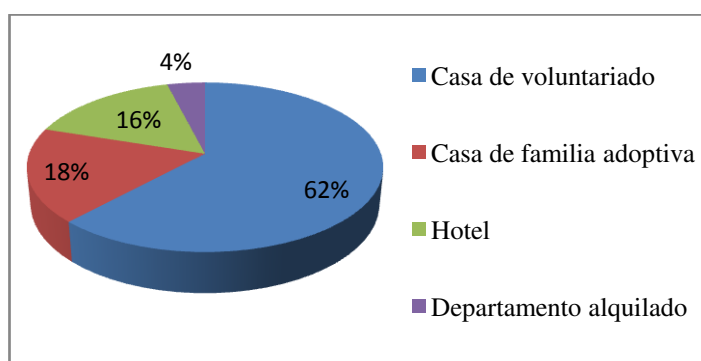
Se tomó como referencia a los voluntarios extranjeros dentro de las Organizaciones visitadas y aquellos que respondieron la encuesta vía online. En total fueron sólo 50, debido

a que muchas Organizaciones en el momento en el que se realizó el estudio no contaban con voluntarios extranjeros, por lo que el número de voluntarios al que se pudo acceder fue menor al que dio como resultado el cálculo de la muestra.

2. Alojamiento

a. Tipo de alojamiento usado

Gráfico 23: Tipo de alojamiento usado por los voluntarios



Fuente: Elaboración propia, 2014

De las personas encuestadas la mayoría llegan a casas de voluntariado, representado por un 62%, dentro de este grupo se encuentran los voluntarios de Misión Alianza Noruega y Rostro de Cristo, quienes cuentan con su propia casa para alojarse, la casa de Misión Alianza se encuentra ubicada en Puerto Azul, la cual tiene un costo por alquiler de \$1400, incluido servicios básicos e internet, valor que es dividido entre todos los voluntarios. Mientras que la casa de Rostro de Cristo está ubicada en el sector Arbolito de Durán, cabe recalcar que los voluntarios también realizan su labor en los alrededores del sector mencionado.

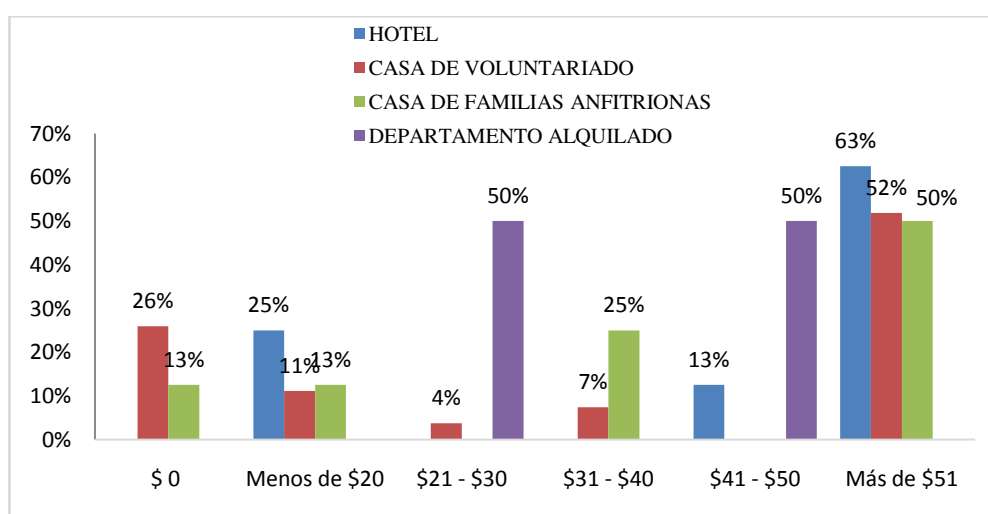
Los voluntarios que se hospedan en casas de familia son los estudiantes de intercambio de la UESS, y los alemanes de Clave de sur, que se hospedan en casas de familias del sector (18%).

Los voluntarios que escogen hotel como tipo de alojamiento, son exclusivamente los doctores, en este caso representado por el 16%, se podría decir que esto se debe a que ellos cuentan con más recursos económicos, además de que el período de tiempo que permanecen en la ciudad es corto (1 semana – 1 mes).

En último lugar se encuentra departamento alquilado, es un caso específico de JUCONI ya que ellos no les proporcionan ningún tipo de opciones de alojamiento, por lo que los voluntarios deben buscar por su cuenta.

b. Gasto según tipo de alojamiento

Gráfico 24: Gasto de los voluntarios según tipo de alojamiento



Fuente: Elaboración propia, 2014

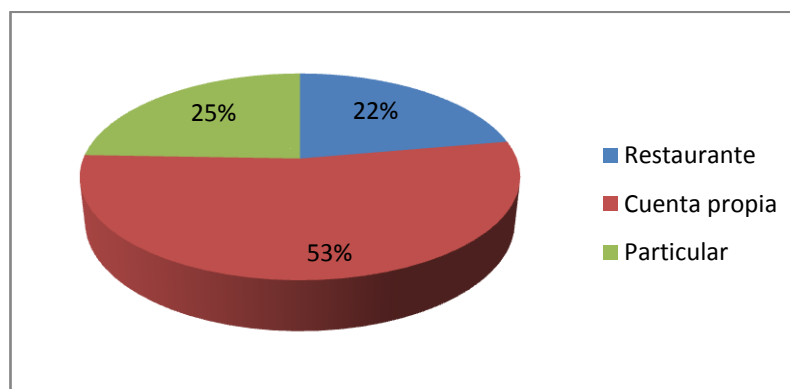
De acuerdo a las encuestas realizadas, se tiene que quienes gastan más de \$50 en alojamiento son los voluntarios que se hospedan en hotel y quienes tienen sus casas de voluntariado, ya que deben pagar el alquiler, correspondiente al 63% y 52% del total de voluntarios alojados en hotel y casas de voluntariado respectivamente. Seguido de esto, están aquellos que se hospedan en un departamento gastan de \$20 a \$50.

Considerando que los estudiantes de intercambio se hospedan en casas de familias anfitrionas, no incurren en gastos mayores, ya que ellos pasan a ser parte de la familia, sin embargo algunos de ellos si aportan económicamente entre \$31 y \$40.

3. Restauración

a. Lugares de alimentación

Gráfico 25: Lugares de alimentación



Fuente: Elaboración propia, 2014

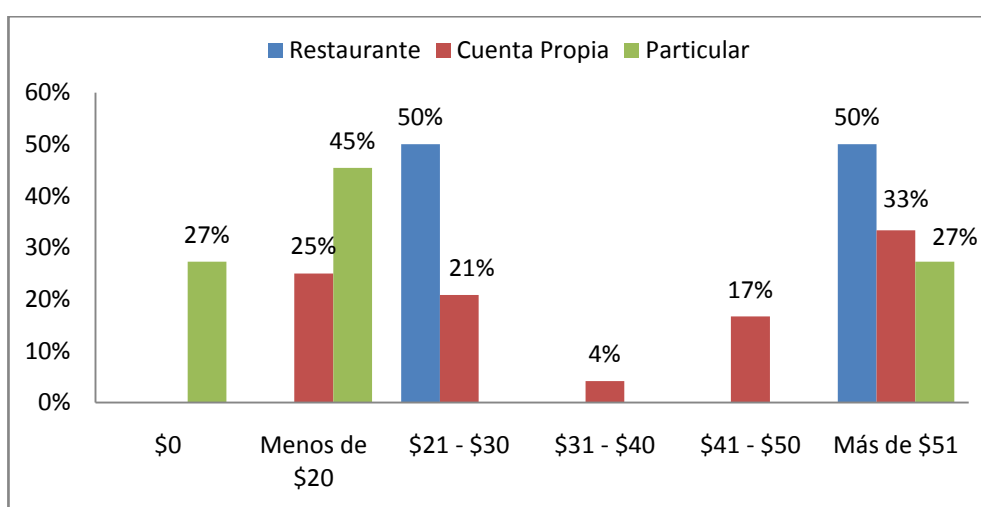
El gráfico expuesto presenta que el 53% de los voluntarios se preparan sus propias comidas, correspondiendo a este porcentaje quienes se hospedan en casa de voluntariado, ya que ellos mismos compran los víveres que desean consumir.

El término ‘particular’ con un 25%, hace referencia al pago que realice un voluntario a alguien para que le prepare la comida, pero en este caso esta opción fue elegida por quienes se alojan en las casas de familias anfitrionas, ya que comen en sus propias casas.

Finalmente están quienes acuden a restaurantes, esta opción fue elegida en su mayoría por los voluntarios que vienen a ayudar en el área de salud, ya que ellos se alojan en hotel y por ende tienen sus comidas en los restaurantes del mismo.

b. Gasto según lugar de alimentación

Gráfico 26: Gasto de los voluntarios según lugar de alimentación



Fuente: Elaboración propia, 2014

La mitad de las personas que comen en restaurantes gastan entre \$21 y \$30, mientras que la otra mitad gasta más de \$51. El 33% de los voluntarios que se preparan su propia comida gastan más de \$51, muchos de ellos realizan estas compras en supermercados (centros comerciales), mientras que el 25% gasta menos de \$20. Algunos de los voluntarios que comen particularmente tienen un gasto de menos de \$20, siendo este un pequeño aporte económico para las familias que los acogen, mientras que el 27% de ellos gastan más de \$51, en este grupo se encuentran los alemanes ya que ellos dan un pago mensual a la familia que los hospeda; con el mismo porcentaje están algunos voluntarios que no gastan nada en su alimentación, y corresponde a quienes viven con familias anfitrionas.

4. Estadía

c. Días de permanencia según alojamiento

Cuadro 17: Días de estadía de los voluntarios según tipo de alojamiento

Tipo de Alojamiento	Tiempo de estadía	
	1 - 2 semanas	Más de 3 meses
Hotel	16%	0%
Casa de Voluntariado	0%	62%
Casa de familia anfitriona	0%	18%
Departamento alquilado	0%	4%

Fuente: Elaboración propia, 2014

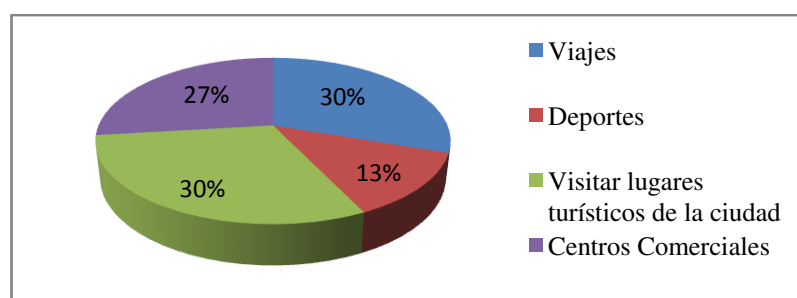
Los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que el 84% de los voluntarios encuestados permanecen en la ciudad por más de 3 meses, en algunos ocasiones es hasta 1

año, como es el caso de los voluntarios de Rostro de Cristo, seguido por quienes se quedan por alrededor de 6 meses como los estudiantes de intercambio de la UESS y los voluntarios alemanes de Clave de Sur.

Los voluntarios que están en la ciudad por 1 o 2 semanas son los doctores que vienen en brigadas médicas, representado por el 16% del total de encuestados, el período corto de estadía de estos voluntarios es debido a que vienen bajo cronogramas que no pasan de dos semanas, ya que son fechas específicas previamente planificadas, y en algunas ocasiones son algunas jornadas que se dan durante el año, como es el caso de la Fundación El Cielo para los Niños.

5. Actividades extras o de fin de semana

Gráfico 27: Actividades extras o de fin de semana



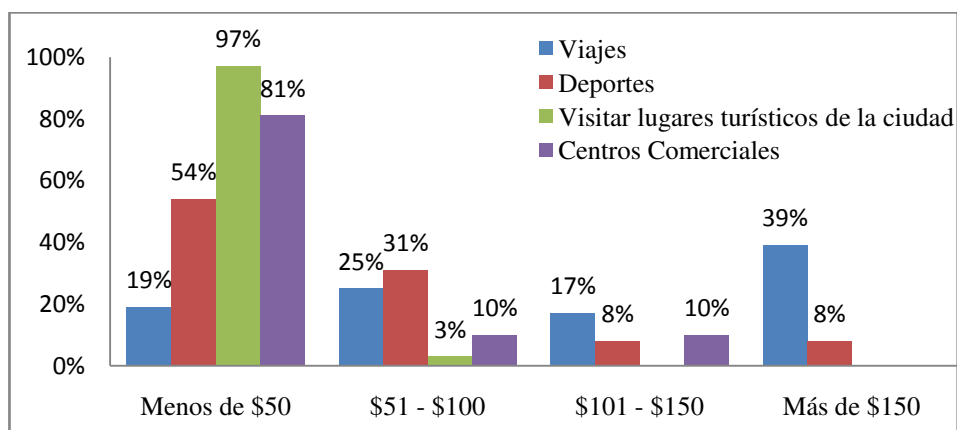
Fuente: Elaboración propia, 2014

Los viajes fuera de la ciudad y la visita a lugares dentro de Guayaquil están representados con 30%, lo cual indica que en sus días libres los voluntarios optan por salir a conocer

nuevos sitios, seguido de centro comerciales con 27%, generalmente visitados para realizar compras, y deportes con 13%, en su mayoría realizados en los destinos visitados fuera de la ciudad.

a. Gastos según actividad

Gráfico 28: Gasto según actividad realizada



Fuente: Elaboración propia, 2014

Realizando un cruce de datos entre las actividades que realizan los voluntarios durante sus días libres o feriados y el gasto al que incurren en cada actividad se obtuvo los siguientes resultados:

El 39% de voluntarios realizan viajes fuera de la ciudad e incurren en un gasto de más de \$150, dicho costo engloba valores de alojamiento, restauración, movilización, actividades en el destino, entre otros.

Dentro de las actividades de deportes, visita a lugares turísticos dentro de la ciudad y centros comerciales, los voluntarios tienen un gasto inferior a \$50, esto se da ya que a diferencia de movilizarse a otra ciudad, estas actividades la realizan dentro de la misma en donde se están quedando y por ende no implica un gasto mayor como si estuvieran viajando.

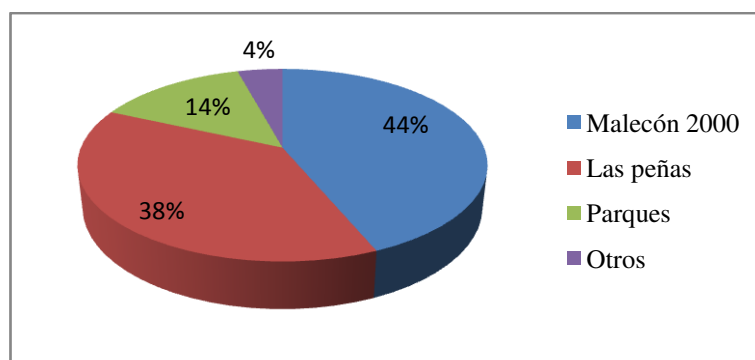
Considerando a los centros comerciales se tiene que los voluntarios solo acuden a estos lugares para proveerse de insumos, y de vez en cuando para pasear o ver películas en el cine, entre los Centros Comerciales más visitados se encuentran: Riocentro Ceibos (35%), San Marino (26%), Mall del Sol (17%), entre otros, estos lugares en conjunto a los porcentajes están dados mayoritariamente de acuerdo a la cercanía del lugar donde vive el voluntario, el gasto en cuanto a compras que puedan realizar, son gastos básicos, por lo tanto no son tan representativos como los otros rubros.

Cabe recalcar que dentro de deportes está el caso de tres voluntarias que realizan actividades específicas las cuales son: yoga, baile y gym en las que tienen un gasto de \$51 a \$100.

Dentro de esta misma actividad hay voluntarios que han tenido gastos entre \$101 - \$150, esto ha sido resultado de realizar deportes extremos pero fuera de la ciudad, como por ejemplo en Baños.

b. Lugares turísticos de Guayaquil

Gráfico29: Lugares turísticos de Guayaquil más visitados



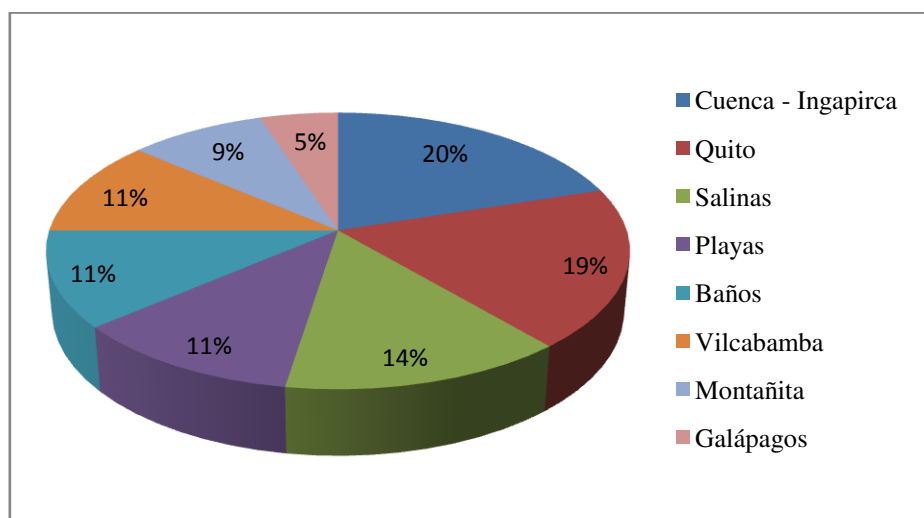
Fuente: Elaboración propia, 2014

Dentro de los lugares turísticos más visitados está el Malecón 2000 con un 44%, esto es debido a su popularidad ya que es reconocido como el principal punto turístico dentro de la ciudad, seguido de Las Peñas con el 38%.

Algunos de los voluntarios también visitan parques como el de las Iguanas y el Parque Histórico, siendo esta opción el 14%, mientras que el 4% mencionó que visita el Malecón del Salado, la Iglesia de la Catedral y el Mercado Artesanal.

c. **Ciudades visitadas en Ecuador**

Gráfico 30: Ciudades que visitan los voluntarios



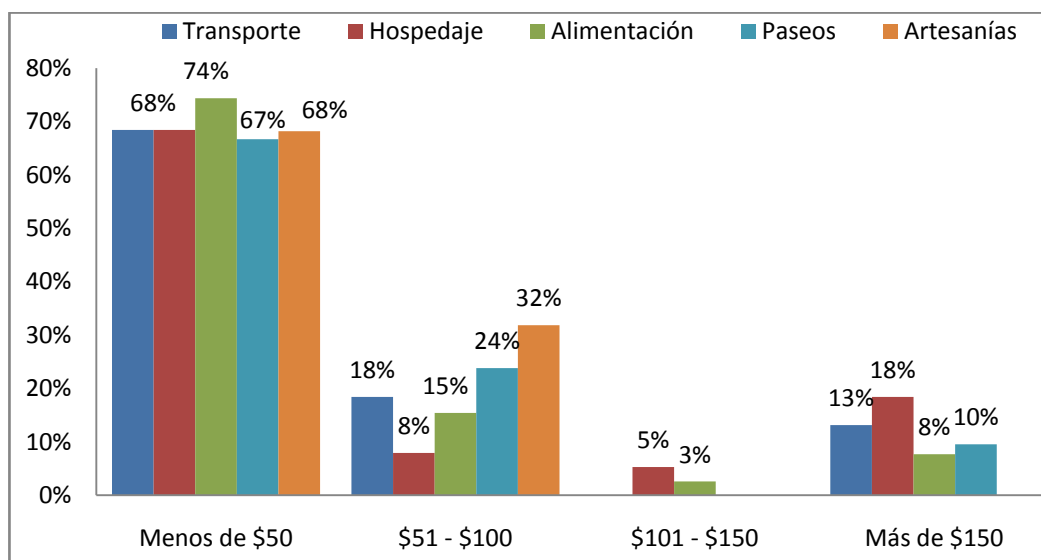
Fuente: Elaboración propia, 2014

Dentro de las ciudades más visitadas del país está Cuenca con (20%), seguida de Quito (19%), estas dos ciudades se han colocado en los primeros lugares de visita por ser los más representativos del país, por ende la información es obtenida de diversas fuentes y medios, lo que brinda mayor seguridad al voluntario que decide visitarla.

Seguidamente se encuentra la zona costera con Salinas (14%) y Playas (11%), las cuales se podrían decir son más concurridas debido a la cercanía con la ciudad, y con menor porcentaje Montañita con (9%). Finalmente se encuentra Baños (11%), Vilcabamba (11%) y Galápagos (5%).

d. Gastos en los viajes a otras ciudades

Gráfico 291: Gastos en los viajes a otras ciudades



Fuente: Elaboración propia, 2014

El presente gráfico representa el gasto que tienen los voluntarios al realizar viajes fuera de la ciudad, los cuales en su mayoría son menores a \$50, esto es considerando un viaje de aproximadamente 3 días.

En cuanto a Transporte se puede destacar la cercanía que tenemos entre ciudades, lo cual facilita la conexión, considerando que hay algunos voluntarios que realizan viajes tipo tour, por lo tanto no se incurre en gastos tan elevados.

Son pocos los que gastan más de \$150 en hospedaje, esto corresponde a quienes viajan por más de tres días a lugares un poco más caros, como por ejemplo Cuenca, Galápagos y Quito.

Las artesanías cumplen un rol considerable dentro de cada viaje, ya que significa el recuerdo que se lleva el turista del lugar que está visitando, es por esto que también constituye un gasto, aunque menor a \$50. Pero existen turistas que destinan una cantidad un poco más fuerte a las artesanías ya que consideran llevar recuerdos también a sus familiares o amigos, llegando a gastar entre \$51 a \$100.

5. Ahorro en Fundaciones y Beneficiarios debido a la labor de los voluntarios extranjeros

Dentro de la incidencia económica analizada en la investigación se ha considerado que el ahorro que tienen las familias beneficiarias al recibir la ayuda por parte de los voluntarios, significa un impacto económico, a pesar de que esté catalogado como la acción de generar ingresos para el área de desarrollo, en este caso no se presenta de dicha manera.

a. Ahorros económicos en el área de salud

Dentro de esta área la incidencia económica es más notoria, debido a que las Organizaciones que se desarrollan en este ámbito en conjunto con las Brigadas Médicas extranjeras, llevan a cabo operaciones que por lo general tienen costos elevados tales como:

Cuadro 18: Costos aproximados área salud

Cardiología (operaciones corazón abierto – cardiopatía congénita)	\$5000 - \$10000
Cirugía plástica reconstructiva (labio leporino, paladar hendido)	\$3500 - \$7000
Traumatología (cadera, pie equinovaro)	\$1500 - \$7000
Oftalmología	\$400 - \$7000
Servicios Odontológicos	\$10 - \$50

Fuente: Elaboración propia, 2014

Cabe recalcar que los valores dados son un aproximado, ya que en cada área existe diversos grados de complejidad lo que se refleja en el costo de la operación.

La Junta de Beneficencia de Guayaquil, trabaja en conjunto con la Fundación OperationWalk Virginia, la cual invierte \$100 mil en prótesis de rodilla y cadera que son donadas a los pacientes que se someten a estas operaciones. El Dr. AngeloAuadSaab señala que "La ventaja es que ahora la misión OperationWalk Virginia trae las prótesis para donarlas. Cada prótesis tiene un costo de entre 1.500 y 3.000 dólares en nuestro medio" (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2014)

Otra de las Fundaciones con las que trabaja la JBG es Misión Project PerfectWorld que trabaja en el área de traumatología con operaciones como: displasia de cadera y artrogriposis.

Por otra parte, el Hospital León Becerra trae a un grupo de voluntarios pertenecientes a Global Smile, quienes realizan operaciones de labio leporino y paladar hendido.

b. Ahorros económicos en el área de educación

En esta área el beneficio se ve representado con las clases de inglés que dan los voluntarios pertenecientes a las Organizaciones como Misión Alianza Noruega, la Fundación Niños con Futuro y Semillero de la Patria. Este tipo de ayuda que brindan los voluntarios es de mucha ayuda tanto para el niño que lo aprende o lo mejora como para su familia, ya que se evitan un gasto en cursos de inglés de manera particular.

El Programa Clave de Sur ofrece clases de música (canto e instrumentos musicales), que en nuestro medio este tipo de enseñanza lo podríamos encontrar dentro de conservatorios debido al nivel de conocimiento con los que vienen los voluntarios, inclusive dentro del programa los instrumentos musicales son facilitados de manera gratuita, estos son factores que influyen en un ahorro económico.

El Programa Adopta una Familia tiene tres áreas de acción, siendo una de ellas educación en la que se dan medias becas (\$225) o becas completas (\$450) económicas para niños de escuelas y colegios. Este proceso se lleva a cabo por medio de la página web de Adopta Una Familia, en la que constan los nombres de los niños que se encuentran registrados en el programa, y los extranjeros llenan un formulario indicando el nombre del niño al que desean ayudar y el monto.

c. Ahorros económicos en el área social (servicios especializados por parte de voluntarios extranjeros profesionales)

Como se ha mencionado anteriormente, existen voluntarios con perfiles profesionales que cumplen sus funciones de voluntariado en las áreas acorde a sus conocimientos, de esta manera la Organización cuenta con servicios especializados necesarios sin incurrir en gastos de contratación

Las Organizaciones que reciben este tipo de voluntarios son:

Cuadro 19: Organizaciones que reciben voluntarios especializados

Fundación Fe y Alegría	Los voluntarios que reciben poseen en su mayoría estudios en psicología y sociología. Ellos trabajan con niños que tienen discapacidad intelectual desde los 0 hasta 5 años, preparándolos para que puedan ingresar al sistema educativo
FUNSIBA	Los voluntarios son especializados en Arte-Terapia, y trabajan con los pacientes de la Fundación quienes tienen discapacidad intelectual severa.
Fundación Padre Damián	Recibe al año un grupo de estudiantes de Masterado en Terapia Física y Ocupacional.

Fundación Junto Con los Niños	Los voluntarios son en su mayoría especializados en diversas áreas de psicología y ayudan en problemas sociales de las familias.
Fundación VIHDA	Algunos de los voluntarios son preparados en el área de medicina, quienes dan charlas informativas sobre la prevención del VIH y en algunas ocasiones atendiendo a los pacientes.

Fuente: Elaboración propia, 2014

4.3 Resultados de entrevistas a Fundaciones

4.3.1 Razones para trabajar con voluntarios extranjeros

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los representantes de las Fundaciones son varias las razones para trabajar con voluntarios extranjeros, John Paredes coordinador del Programa Clave de Sur, indica que los voluntarios que llegan a este programa tienen un muy alto nivel de educación en música, lo cual aquí en la ciudad o país es un poco difícil de hallar, ya que los costos para estudiar Música son un tanto elevados.

Es por esto que muchas de las Fundaciones coinciden en que es conveniente contar con voluntarios con perfiles establecidos, ya que de esta manera es una gran ayuda para las Organizaciones que verdaderamente necesitan servicios especializados, y teniendo convenios con ONG's internacionales que les facilite voluntarios con perfiles específicos, significa para ellos un ahorro en cuanto a personal.

Además también consideran que es beneficioso para ellos como Fundación, es el caso de FUNSIBA que trabaja con voluntarios expertos en Arte-Terapia, quienes les transmiten conocimientos y diversas técnicas que les servirá para adaptarlos a su modo de trabajo.

El representante de JUCONI expresa que un motivo para trabajar con extranjeros voluntarios especializados es la “necesidad de algunas organizaciones para cubrir estos espacios profesionales que por el momento no hay quien intervenga en estas áreas, como arte terapéutico”.

Por otra parte, cuando los voluntarios son estudiantes no profesionales la ayuda es diferente porque va relacionado al plano afectivo y social, puesto que son muchas las fundaciones que funcionan como albergue, teniendo niños, jóvenes o ancianos que no cuentan con ningún familiar o que al menos los visiten con frecuencia. Los voluntarios que llegan a este tipo de fundaciones dan compañía y atención a las personas que ahí se encuentren, como es el caso de la Fundación Padre Damián que cuida de enfermos de Hansen (lepra), en la que “los voluntarios se convierten en sus únicos amigos (de los pacientes) porque ellos vienen sin prejuicios solo con ánimos de ayudar” dice la Ing. Germania Morán, representante de la Fundación quien también considera que los extranjeros conocen más a fondo sobre la actividad del voluntariado.

Otro aspecto encontrado durante las entrevistas, es que algunas fundaciones consideran que los voluntarios ecuatorianos no tienen compromiso, Christine Fernández voluntaria australiana en el Banco de alimentos Diakonía, da charlas a jóvenes de Guayaquil para que realicen un voluntariado comprometido y constante, ella menciona que “muchos solo van 1 o 2 días y luego dicen que están ocupados y no van más”

Silvia Rivera de la Fundación VIHDA expone que “el voluntario de aquí (Guayaquil) no tiene voluntad para trabajar para los demás, no entiende aún lo que significa realmente el voluntariado”.

Las personas entrevistadas coinciden en que es más conveniente trabajar con voluntarios extranjeros que no les demandan nada de dinero que contratar personal especializado para la Fundación, además de las ganas de ayudar que se percibe en ellos.

4.3.2 Gestión del voluntariado

Las Fundaciones reciben y contactan a los voluntarios por diversos medios, como páginas web, convenios con ONG's internacionales o universidades, contactos personales en el extranjero, etc.

La UEES recibe estudiantes de intercambio de diferentes países los cuales han solicitado realizar actividades de voluntariado, por lo tanto la Universidad estableció convenios con algunas Fundaciones:

- Fundación Padre Damián
- Fundación Niños con Futuro
- Fundación Amar
- Fundación Cariño

La Universidad hace un recorrido por las Fundaciones a los estudiantes, y luego ellos deciden en qué Fundación realizar su voluntariado.

El uso de las páginas web es un medio muy utilizado por los voluntarios extranjeros, como es el caso de la Fundación Mi Cometa con el programa Adopta Una Familia, cuenta con la página web (www.auf-ecuador.org) en la que los voluntarios que deseen colaborar se registran y eligen el área en el que desean participar, tienen su sede en Estados Unidos y desde allá se realizan los trámites correspondientes.

Existe una ONG francesa *Une Option de plus* (Una Opción mas) cuya labor es ayudar específicamente a Fundaciones del Ecuador con el envío de voluntarios según el perfil requerido por la fundación, cuenta con 16 organizaciones afiliadas, entre las cuales figuran Fundación sin Barreras y el programa de Clave de Sur, que trabaja en conjunto con la

Fundación Mi Cometa. Si el voluntario desea participar en una de las fundaciones debe cumplir con los requisitos que la Fundación ha especificado en la página web, para luego ser entrevistados por coordinadores franceses.

Las Fundaciones que reciben brigadas médicas tienen convenios con Organizaciones internacionales de diferentes ramas como cardiología, cirugía general y reconstructiva y otras patologías. En esta área se encuentra la Junta de Beneficencia que tiene sus alianzas establecidas además de la página web en la que los grupos de médicos se registran. La Sociedad Protectora de la Infancia cuenta con la visita anual de Global Smile para cirugías reconstructivas, de igual manera la Fundación El Cielo para los niños recibe a miembros de dos Fundaciones internacionales: International Children'sHeartFoundation y Fundación Blanca'sHouse New York que tienen establecidos cronogramas anuales de jornadas médicas. Pero en el trabajo que realizan estas brigadas médicas, también existe la colaboración de doctores nacionales, es decir es una labor en conjunto.

Existen convenios que se han dado por solicitud de los extranjeros como es el caso de Manos de Compasión Internacional, ellos reciben a voluntarios de Carolina del Norte cuyo convenio surgió debido a petición de los extranjeros, ya que conocieron la labor de Manos de Compasión y decidieron que ellos también querían ser partícipes de la actividad. Algo similar sucedió entre la Fundación VIHDA y la Universidad de Yale, ya que el convenio se estableció porque dos doctoras estaban de visita en la ciudad y al notar la falta de

información sobre el VIH en los hospitales, solicitaron a la Fundación que les permita trabajar con ellos a través del envío de voluntarios.

Hay fundaciones que son parte de Organizaciones Internacionales como Proyecto Salesiano que recibe personas pertenecientes a las organizaciones salesianas de todo el mundo; y Misión Alianza Noruega que tiene su sede en Noruega y de ahí se gestiona el voluntariado.

El caso de la Fundación Sonrisa Naranja es muy diferente, ya que ellos cuentan con un contacto en Holanda y por medio de esta persona se realizan los envíos de voluntarios, quienes conocen de la Fundación porque sus amigos, que ya han venido, les cuentan.

La Escuela Semillero de la Patria se encuentra inscrita en Holanda como Fundación, y en algunos casos representantes de los donantes vienen a la ciudad para constatar el trabajo que se realiza y a su vez realizan voluntariado en la escuela.

Rostro de Cristo es una ONG de Estados Unidos que al año envía a 15 voluntarios que se distribuyen en algunas fundaciones, una de ellas es la Fundación Padre Damián, una escuela en Monte Sinaí y en Durán.

Cuerpos de Paz, una institución reconocida a nivel mundial envía a Ecuador cerca de 150 voluntarios que permanecen en el país por dos años, de los cuales alrededor de 30 llegan a Guayaquil.

4.3.3 Actividades recreativas de los voluntarios

De acuerdo a las entrevistas realizadas a representantes de las fundaciones y a voluntarios, se obtuvo que la gran mayoría realiza viajes fuera de la ciudad, ya que los primeros días conocen los lugares representativos de Guayaquil. Al preguntarle a Albán (voluntario de Clave de Sur) si visita lugares turísticos de la ciudad dijo: “Aquí en Guayaquil no tanto, no tiene mucho para visitar (entre risas)... pero ya he conocido el Malecón, Las Peñas, Mercado Artesanal”.

Los voluntarios al visitar el país aprovechan todo su tiempo libre, es decir los fines de semana para realizar viajes a diferentes partes del país. Tal es el caso de los voluntarios noruegos de Misión Alianza Noruega, ellos trabajan de lunes a jueves y de viernes a domingo realizan viajes, han visitado varios lugares como: Galápagos, Cuenca, Baños, Montañita, Salinas, Quito, Vilcabamba, entre otros. De igual manera sucede con los voluntarios de Rostro de Cristo ya que todos ellos se hospedan en la casa de voluntariado y en conjunto realizan viajes a diversas partes.

En cuanto a las brigadas médicas, el grupo de voluntarios están por un período muy corto, ya sea por una o dos semanas, y quienes están por dos semanas, el fin de semana que tienen se desplazan unos hacia las playas y otros a lugares de la Sierra, en algunos casos.

Las actividades que realizan dentro de Guayaquil son las visitas a los lugares tradicionales: Malecón, Las Peñas, Parque Histórico, Malecón del Salado y por cuestiones de compras de víveres o ropa, también se desplazan a centros comerciales.

Los voluntarios de Clave de Sur aparte de sus viajes también dedican su tiempo a los chicos del sector, se reúnen y juegan pelota y realizan diversas actividades.

Un caso en específico fue el de Nelly Fairfort, voluntaria francesa en FUNSIBA, ella toma clases de baile como una actividad extra, y los fines de semana suele ir a bailar a salsotecas.

Se debe considerar que no todos los voluntarios vienen con grandes cantidades de dinero para realizar paseos, algunos de ellos reciben un pago mensual por parte de su Institución de voluntariado en el extranjero, por lo que no pueden excederse tanto en sus gastos, pero estos casos son en menor cantidad, la mayoría viene predispuesto a realizar unos cuantos viajes para conocer el país.

4.3.4 Motivaciones para realizar voluntariado en Guayaquil y beneficios obtenidos por los voluntarios extranjeros.

(Apreciaciones de entrevistados: representantes y voluntarios)

Las personas entrevistadas afirman que los voluntarios vienen motivados por diversos aspectos, siendo uno de los principales el ayudar a las personas que lo necesitan y conocer sobre una nueva cultura.

Para compartir conocimientos también vienen, es el caso de los voluntarios de Clave de Sur que son conocedores de música e instrumentos musicales, vinieron a Ecuador con ganas de enseñar lo que ellos saben a las demás personas y más aún si se trata de niños, ya que además de que aprenden es una ayuda para alejarlos de los malos vicios. Los voluntarios mencionan que les gusta mucho el hecho de convivir con familias ecuatorianas y sentirse parte de ellos.

El hecho de sentirse bien consigo mismo también es otro factor, porque además de conocer un nuevo lugar están experimentando lo que significa el ayudar a otras personas.

Los voluntarios extranjeros son vistos como personas con un alto grado de humanismo, con deseos de servir a la comunidad, ya que las situaciones que se viven en Guayaquil, no son

tan comunes en sus países. Es por esto que muchas de las personas entrevistadas vertieron comentarios relacionados a la manera de pensar y sentir de los voluntarios, lo que influye en su motivación para venir a Guayaquil:

“Son grupos de misiones médicas que van por el mundo entero, no van específicamente a un país, a ellos les gusta ayudar a todos los países... les gusta venir a estos países porque siempre aprenden algo... algunos lo hacen por razones religiosas, otros por razones humanísticas, también está el componente del deseo de conocer que es lo que tienen otros países en el campo médico”. (Sra. Isabel Valdez, Directora de Relaciones Internacionales de la Junta de Beneficencia de Guayaquil)

“Considero (que los voluntarios vienen)... por el deseo de trabajar en su área, por ejemplo la voluntaria actual Nelly ha trabajado con niños y personas de la cárcel con discapacidad (en Francia), y en busca de conocer nuevas realidades sobre este tema realiza el voluntariado”. (Lcda. Driana Heras, Representante Legal FUNSIBA)

“La principal motivación de estos voluntarios profesionales o semi profesionales es el querer ayudar a los demás, el clima cálido, el ánimo de aventurarse y la ayuda que le aporta al currículum”. (Dra. Els Van der Linden, Fundación Sonrisa Naranja)

“Los voluntarios vienen por adquirir experiencia y viven realidades totalmente diferentes a las que han estado acostumbrados, tenemos el caso de una voluntaria que al ver el modo en que vivía su familia adoptiva, en cuanto a vivienda, le conmovió de tal manera que cuando podía y tenía los recursos regresaba a visitarlos y trataba de ayudarlos de cualquier forma”. (José Luis Echeverría, Adopta Una Familia)

En cuanto a los beneficios obtenidos, los voluntarios manifiestan que son de gran aporte para sus vidas, ya que viven realidades diferentes, conocen más sobre el país y la situación, aprenden el español y sobretodo adquieren experiencia en su vida profesional y personal.

“Lo más valioso que he aprendido aquí es que tú debes disfrutar más de tu familia, de tus amigos porque en Alemania toda la sociedad es más enfocada al trabajo y ganar dinero, pero aquí eso no es tan importante como el tener a la familia” (Samuel, Voluntario alemán de Clave de Sur)

“He aprendido español aunque siento que me falta todavía, también he aprendido a adaptarme porque la cultura es bien diferente, por ejemplo la puntualidad casi no existe aquí, las normas de vida son muy distintas. La comida es muy diferente, no estoy acostumbrada a comer tanto arroz y tantos fritos, pero es muy rica”. (NellyFairfort, voluntaria francesa FUNSIBA)

“Los voluntarios experimentan cambios grandes, llegan a tener experiencias que no olvidaran fácilmente, ven y aprenden cosas que no lo encontrarán en Noruega por ejemplo la pobreza”.

“Para mí el tiempo en Ecuador, fue el tiempo más importante de mi vida y por eso estoy aquí de nuevo, para trabajar”. (Elizabeth BergPedersen, Coordinadora de Voluntarios Misión Alianza Noruega)

4.3.5 Ventajas del voluntariado para Guayaquil

La llegada de voluntarios extranjeros a la ciudad beneficia de gran manera a Guayaquil, ya que a pesar de que su motivación principal es el voluntariado, también realizan diversos paseos por la ciudad y el país, y teniendo como ciudad base a Guayaquil, pues lo gastos básicos en los que ellos incurren quedan directamente en la ciudad.

Además se considera el hecho de que ellos al regresar a su país de origen comenten sobre su experiencia en Ecuador – Guayaquil, ya sea en su comunidad de voluntariado o entre sus amigos y familiares, lo que genera una mayor afluencia de voluntarios extranjeros o directamente turistas.

Para Ricardo Koenig, Presidente de la Sociedad Protectora de la Infancia, los estudiantes del Programa YEP de Rotary International se convierten en promotores de turismo para Ecuador ya que al retornar a sus hogares realizan una presentación con fotos e historias de su estadía en el país, y así se difunde lo que es Guayaquil a miles de personas, cabe recalcar que este grupo de personas son de un poder adquisitivo alto y tienen los recursos para poder viajar, lo cual es favorable; Koenig piensa que “la importancia del voluntariado en el turismo es que casi todos recorren el país, las misiones, los estudiantes de Rotary, etc. “

El director del Centro Nuevos Caminos Ph.D Ángel Márquez indica que en marzo recibirá a un grupo de 30 estudiantes de una Universidad de Florida, ellos vienen muy motivados por conocer el puente de la Isla Santay, lo cual significa que la ciudad si se está dando a conocer internacionalmente, pero no se puede dejar de lado que Quito se vende mejor turísticamente dice el Sr. Márquez, ya que la ciudad “brinda la opción de que en un fin de semana puede visitar el Oriente, luego ver la Línea Equinoccial, recorrer los diversos parques de la ciudad, realizar actividades de recreación, entre otras”.

De manera general, el hecho de que un extranjero este de visita en la ciudad, genera un efecto multiplicador en el momento en el que cuentan sus experiencias, considerando también que sus vivencias en la ciudad son muy diferentes a las de un turista común, ya que se involucra en sectores donde las necesidades de las personas se viven a diario y en situaciones en las que se apela a su lado humano, son factores que en la actualidad atraen mucho a los turistas.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis del Turismo de Voluntariado que se desarrolla en Guayaquil

En la ciudad de Guayaquil, existen algunas Organizaciones y Fundaciones que desde sus inicios han venido trabajando en diferentes áreas con ayuda de extranjeros, mientras que otras han adaptado este tipo de ayuda a medida que han ido creciendo, es así que nuestra investigación dio como resultado 23 Organizaciones que se dedican a esta labor. Durante el estudio realizado se ha constatado que la mayoría de las personas entrevistadas desconocen el término “Turismo de Voluntariado”, sin embargo sus voluntarios realizan dicha actividad, obviamente sin saber que lo hacen bajo ese nombre.

Una de las razones por la cual se origina o se da el Turismo de Voluntariado, es debido a que las Organizaciones y Fundaciones acuden a entidades internacionales en busca de

ayuda especializada, esto enmarca a profesionales o personas conocedoras de temas en específico, lo cual contribuye a que puedan brindar un mejor servicio.

El Turismo de Voluntariado también se da por el sentido de altruismo que poseen las personas, y de acuerdo a las entrevistas esta forma de actuar es más notable en los extranjeros, por lo que ellos deciden prestar su ayuda desinteresadamente a países como el nuestro, tomando en cuenta la carencia de ayuda y a su vez la oportunidad de conocer una nueva cultura.

La mayoría de los voluntarios extranjeros son jóvenes en busca de nuevas experiencias, por esta razón emprenden este tipo de viaje en donde viven nuevas y diferentes realidades sociales que les contribuye a su lado humanitario, inclusive experimentan un intercambio cultural que les genera nuevos procedimientos.

5.2 Incidencias en el aspecto social

El Turismo de Voluntariado es muy beneficioso para la sociedad, puesto que brinda ayuda a las personas más necesitadas que por lo general forman parte de Organizaciones y Fundaciones, es por esto que está relacionado con el área social, ya que la actividad que los voluntarios extranjeros realizan involucra directamente a los residentes.

La ayuda que los beneficiarios reciben repercute de gran manera en su modo de vivir, porque no sólo se trata de una ayuda tangible, sino también de una mejoría en su calidad de vida, ya que cambian aspectos como: autoestima, dignidad y comportamientos; lo cual se ve reflejado en sus maneras de actuar con las demás personas que conforman su entorno y con ellos mismos.

Otro de los aspectos que se da en el Turismo de Voluntariado es el intercambio cultural que se genera, ya que al momento de venir voluntarios a la ciudad provoca el interés de un aprendizaje mutuo ya sea de costumbres, idioma, hábitos, entre otros; cabe recalcar que son los voluntarios quienes terminan adaptándose al medio, ya que su objetivo es también aprender cosas nuevas por lo que se acoplan a las normas del diario vivir de las personas a su alrededor.

La convivencia que se da entre los voluntarios y los beneficiarios permite crear un ambiente familiar, acompañado de lazos de amistad que en algunos casos perduran en el tiempo, esto es favorable porque se da una experiencia que es poco posible que se vuelva a repetir, ya que para un extranjero común y corriente sería de difícil acceso.

Muchas de las personas que han estado en contacto con los voluntarios extranjeros, consideran que su forma de ser, es decir los valores que demuestran, motiva a desarrollarlos de manera constante como: ser solidarios, amables, generosos, humildes, etc. Además de

tener una motivación en cuanto a valores, existe un incentivo a la autorrealización, ya que los niveles de conocimiento que los voluntarios demuestran inciden en las ambiciones personales de superación de las personas locales.

5.3 Incidencias en el aspecto económico

En Guayaquil el Turismo de Voluntariado influye en el aspecto económico pero no a gran escala como otro tipo de turismo (por ej. Turismo de Negocios), puesto que la mayoría de voluntarios no incurren en gastos por alojamiento turístico, a excepción de las brigadas médicas, sin embargo se podría decir que el gasto más representativo es el de alimentación, el cual es efectuado en los supermercados (Megamaxi, Mi Comisariato, Tía, etc.) ya que en estos lugares se abastecen de los víveres necesarios para preparar su comida.

Los voluntarios que visitan lugares turísticos dentro de la ciudad tienen gastos a menor escala, ya que los sitios a los que van son de libre acceso e incurren en gastos menores como bebidas y snacks. Dentro del sector donde los voluntarios residen se generan ingresos menores a \$20 mensuales, a causa de las compras de productos de consumo básico.

El mayor gasto que efectúa el voluntario como un turista normal podría encajar en los tiempos que ellos toman para viajar y conocer lugares fuera de la ciudad de residencia temporal, dichos gastos serían los mismos a los que incurre una persona cuya motivación

principal de haber venido a nuestro país es netamente turística como hospedaje, alimentación, restauración, entre otros.

Otra manera en la que se ha observado una incidencia económica es el ahorro que se da gracias a la presencia de los voluntarios, dentro de la Organización y fuera de la misma, ésta última siendo vista desde el lado de los beneficiarios.

Dentro de la Organización el ahorro se origina en el momento en el que se recibe a un voluntario especializado en cierta área, lo cual evita un gasto económico en la contratación de personal capacitado.

Para los beneficiarios, el aspecto económico es notorio desde la perspectiva en la que las personas reciben el servicio por parte de la Organización, muchas veces gratuito o con un pago mínimo.

CONCLUSIONES

El hecho de que no exista un estudio sobre el turismo de voluntariado ha impedido realizar una comparación en cuanto a su desarrollo para saber si la actividad ha experimentado o no cambios, pero en base a lo investigado se puede concluir que:

La experiencia del Turismo de Voluntariado resulta enriquecedora para ambas partes, es decir el voluntario y el beneficiario, puesto que se establece una relación más cercana con respecto a la que se da con otro tipo de turista.

Los voluntarios extranjeros generan muchos cambios en el ámbito social, ya que se encuentran inmersos en el diario vivir de las personas beneficiadas, es así que se crean vínculos familiares, como es el caso de los hogares que brindan alojamiento, en los que los voluntarios llegan a sentirse parte de la familia.

Las personas beneficiadas se sienten muy satisfechas con los voluntarios extranjeros en la ciudad, ya que su presencia significa una ayuda tanto para ellos como para el sector, como

ejemplo podemos mencionar a aquellas fundaciones en donde sus voluntarios dan clase en escuelas, realizan operaciones o campañas de limpieza odontológica, generando un progreso en la calidad de vida.

La sociedad guayaquileña se ve económicamente beneficiada debido a la ayuda gratuita recibida por parte de los voluntarios, que en algunas ocasiones sobrepasa los ingresos económicos de las familias, como las operaciones: cirugía plástica reconstructiva, traumatología, cirugía cardiovascular; construcción o re-estructuración de viviendas, y otros servicios obtenidos.

Además del Turismo de Voluntariado, los voluntarios también realizan turismo en otras ciudades del país como: turismo de sol y playa, de aventura, cultural e histórico en las ciudades más representativas del país, siendo estas según las encuestas: Cuenca (20%), Quito (19%), Salinas (14%), Playas (11%), Baños (11%), entre otras.

El Turismo de Voluntariado origina un efecto multiplicador, ya que el hecho de que un voluntario esté viviendo en Guayaquil genera la visita de sus familiares, ya sea por fechas especiales o por vacaciones, para lo cual asumimos se efectuarán gastos en los diversos paseos que realizarán. Dicho efecto multiplicador también se da en el momento en el que

los voluntarios retornan a sus países y dan a conocer a sus allegados sobre su experiencia en Ecuador, tanto de los lugares turísticos como de sus labores de voluntariado.

Algunas Organizaciones han tenido experiencias en trabajo con voluntarios de la ciudad, ellos mencionan que los guayaquileños no tienen claro lo que es el voluntariado y el compromiso que conlleva, por lo que han optado por trabajar con voluntarios extranjeros que además de poseer un mayor sentido de ayuda, en muchos casos tienen un perfil profesional, siendo esta otra razón por la que las Organizaciones los prefieren, ya que se adaptan a sus necesidades y les significa un ahorro económico.

En base al estudio realizado se ha constatado que la principal huella que deja el Turismo de Voluntariado en Guayaquil es en el aspecto social, debido a que la labor que realizan los voluntarios es exclusiva para las personas que viven en la ciudad que ellos visitan, pensando en el prójimo más que en sí mismos. Mientras que el aspecto económico se ve en menor escala, ya que esto sucede principalmente en las ciudades que visitan y donde hacen más turismo.

RECOMENDACIONES

El proyecto que se ha llevado a cabo presentó varios vacíos durante su proceso, los cuales complicaron la realización del mismo, y se ven reflejados en los datos aproximados que se logró conseguir, ya que si existiera información exacta por parte del Ministerio regulador (MIES) la investigación hubiera sido más precisa.

Es necesario que las Organizaciones muestren su información básica actualizada en medios de fácil acceso, es decir en internet, ya sea en páginas web o páginas de facebook, no sólo para poder contactarlas, como en nuestro caso, sino también para su propia difusión.

Llevar un registro de voluntarios y beneficiarios sería muy apropiado, ya que reflejaría el trabajo ordenado que realizan, y a su vez tendrían conocimiento del grado de alcance que tienen gracias a sus labores.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA BENEFICIARIOS



*Escuela Superior Politécnica del Litoral
Facultad de Ingeniería en Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales.
Licenciatura en Turismo*

Estudio sobre el impacto social y económico del Turismo de Voluntariado en la ciudad de Guayaquil

1. ¿Qué tipo de ayuda recibió por parte de la ONG?
Social ____ Salud ____ Educación ____

2. La presencia de turistas voluntarios es beneficiosa ya sea para la sociedad o el entorno en el que se desarrolla la labor, ¿cuál es su percepción?
Completamente de acuerdo ____
De acuerdo ____
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____
Desacuerdo ____
Completamente en desacuerdo ____

3. Indique por medio de la siguiente escala ¿Cómo considera usted el trabajo de los turistas voluntarios dentro de la comunidad?
Excelente ____
Muy Bueno ____
Bueno ____
Regular ____
Malo ____

4. ¿Aparte de la ayuda recibida usted ha experimentado un intercambio cultural con los voluntarios?
SI__ NO__
¿En qué área? _____

5. ¿Considera usted que la presencia de los voluntarios ha causado cambios en los comportamientos de las personas a su alrededor?
SI__ NO__
Por qué? _____

6. ¿Ha adquirido alguna habilidad gracias a los voluntarios?
SI __ NO __
(Si su respuesta es SI continúe con la pregunta 7, caso contrario diríjase a la pregunta 9)
7. Indique el o las áreas en las que ha adquirido o mejorado conocimientos
Lenguaje y Escritura____
Computación____
Idioma____
Construcción____
Otras, especifique_____
8. Indique como usted calificaría el conocimiento adquirido por parte de los turistas voluntarios
- Satisfactorio ____
Aceptable ____
Escaso ____
9. ¿Estaría usted dispuesto a brindar hospedaje a los turistas voluntarios?
SI__ NO__
10. ¿Actualmente usted está brindando algún tipo de alojamiento a los turistas voluntarios?
SI__ NO__
(Si su respuesta es SI continúe con la pregunta 11, caso contrario ha finalizado la encuesta)
11. ¿En cuánto asciende su gasto diario promedio, teniendo a un turista voluntario como un integrante más en el hogar?
- Menos de \$3 ____ \$4 – \$6____ \$7 – \$9____ Más de \$10____
12. ¿Ha recibido usted algún tipo de beneficio económico por parte de los turistas voluntarios por el servicio de alojamiento?
SI__ NO__

ANEXO 2: ENCUESTA VOLUNTARIOS



Escuela Superior Politécnica del Litoral
Facultad de Ingeniería en Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales.
Licenciatura en Turismo

Estudio sobre el impacto social y económico del Turismo de Voluntariado en la ciudad de Guayaquil

Género: Femenino () Masculino () Edad ()

Nacionalidad: _____

Ocupación: _____

Nivel de Instrucción:

Primaria ()

Universitaria ()

Secundaria ()

Cuarto nivel ()

1. ¿Cuál fue su motivación para hacer voluntariado en Guayaquil? Enumere siendo 1 el más importante

Conocer Ecuador _____

Ayudar a las personas más necesitadas _____

Aprender nuevas cosas _____

Sentirme bien conmigo mismo _____

Por vacaciones _____

Otros _____

2. ¿Cuánto tiempo permanecerá en Guayaquil?

1 - 2 semanas ____ 3 - 4 semanas ____ 1 - 2 meses ____ Más de 3 meses ____

3. Durante su estadía en la ciudad, ¿Qué tipo de alojamiento utiliza?

Hotel _____

Hostal _____

Casa de voluntariado _____

Otros _____

4. ¿Cuánto es su gasto promedio en alojamiento semanal?

Menos de \$20 ____ \$21 - \$30 ____ \$31 - \$40 ____

\$41 - \$50 ____ Más de \$51 ____

5. Por lo general, ¿dónde acostumbra a comer?

Restaurantes ____ Cuenta propia ____ Particular ____

*Particular.- paga a personas conocidas para que le preparen comida casera

6. ¿Cuánto es su gasto promedio en restauración durante la semana?
 Menos de \$20 _____ \$21 – \$30 _____ \$31 – \$40 _____
 \$41 - \$50 _____ Más de \$51 _____

7. ¿Qué actividades extras o de fin de semana suele realizar?

- **Viajes** _____ ¿Dónde? _____

Gasto aproximado Menos de \$50 _____ \$51-\$100 _____ \$101-\$150 _____ más de \$150 _____

- **Deportes** _____ ¿Cuáles? _____

Gasto aproximado Menos de \$50 _____ \$51-\$100 _____ \$101-\$150 _____ más de \$150 _____

- **Visitar lugares turísticos de la ciudad** _____ Especifique _____

Gasto aproximado Menos de \$50 _____ \$51-\$100 _____ \$101-\$150 _____ más de \$150 _____

- **Salidas a centros comerciales** _____ ¿Cuáles? _____

Actividades realizadas _____

Gasto aproximado Menos de \$50 _____ \$51-\$100 _____ \$101-\$150 _____ más de \$150 _____

Cuántos días a la semana:

De 1 a 2 días _____ 3 a 4 días _____ 5 a 6 días _____ toda la semana _____

8. Si Ud. viaja seleccione las opciones en las que tiene gasto económico ,y estime cuánto aproximadamente gasta en cada una de ellas, usando los siguientes rangos establecidos

*GASTOS EN:	*GASTO APROXIMADO			
	Menos de \$50	\$51-\$100	\$101-\$150	más de \$150
Transporte _____	_____	_____	_____	_____
Hospedaje _____	_____	_____	_____	_____
Alimentación _____	_____	_____	_____	_____
Bebidas _____	_____	_____	_____	_____
Paseos _____	_____	_____	_____	_____
Renta de auto _____	_____	_____	_____	_____
Renta de computadora _____	_____	_____	_____	_____
Artesanías _____	_____	_____	_____	_____

9. ¿Qué beneficios ha obtenido realizando el voluntariado? Enumere siendo 1 el más importante

Aprender nuevo idioma _____
 Conocer nuevos lugares _____
 Probar comidas diferentes _____
 Conocer nuevas culturas y costumbres _____
 Palpar nuevas realidades sociales _____

10. ¿Cómo se enteró del programa de voluntariado?

Instituciones de voluntariado _____

Internet _____

Familia _____

Amigos _____

Otros _____

ANEXO 3: ENTREVISTA FUNDACIÓN JUCONI

Persona entrevistada: Sr. Emilio Carrillo

Cargo: Gerente de Desarrollo Comunitario

1. ¿Cuál fue su motivación para trabajar con voluntarios extranjeros?

Es por la necesidad de personas con un perfil profesional capaces de dar respuestas especializadas a familias que viven situaciones de violencia extrema.

También para profesionalizar más la Fundación, ya que al traer a alguien extranjero de más alto nivel permite tener una mirada diferente ante la situación.

En los últimos años han fortalecido el trabajo en esta área en base a lo siguiente:

- Necesidad de perfiles que en nuestra área a nivel superior no hay como arte terapéutico. Las organizaciones necesitan cubrir estos espacios profesionales que por el momento no hay quien cubra estas necesidades de intervención
- Los aportes económicos de organismos internacionales o aportes por medio de capacidades profesionales por medio de los voluntarios.
- Los voluntarios terminan siendo una cantidad significativa de personas que te dan apoyo, vienen con un nivel profesional, con la convicción del voluntariado y no pasan por el plano de recursos económicos por medio de dependencia laboral.

2. ¿Cuál es el número aproximado de voluntarios que trabajan con la Organización al año?

Generalmente varia cada año, actualmente tenemos 4 voluntarios de: Inglaterra, Estados Unidos, Chile y Uruguay posiblemente en un mes serian 5. Al año 3, 4 o 2.

3. ¿Cómo es la gestión para traer turistas voluntarios al país? ¿Existen convenios con otras ONG's a nivel internacional?

JUCONI establece un perfil profesional para los voluntarios, posee convenios con CIMAP, Cuerpo de Paz y Acción solidaria, y según los voluntarios que ellos tengan JUCONI escoge determinados perfiles para un área específica, la finalidad es que aporte calidad a los programas/proyectos.

4. Perfil de los voluntarios: género, edad, ocupación, nivel de estudios, país de procedencia

Son profesionales en el área social, es importante el interés y la perspectiva que tiene de cómo pueden contribuir. Vienen completamente informados sobre lo que van a realizar y bajo qué condiciones, el trabajo es en áreas urbano marginales consideradas peligrosas (Socio Vivienda, Valerio Estacio, Sergio Toral). En el área social la mayoría son mujeres

5. ¿Por qué cree Ud. que el voluntario viene?

Ecuador es un país con problemas sociales severos y un sinnúmero de situaciones que lo hacen ver ideal para quien quiere brindar ayuda por medio del voluntariado, pero en actividades específicas, es decir no viene cualquier voluntario, además que es considerado como un país ideal para vivir dentro de América Latina. Algunos voluntarios buscan Organizaciones representativas, que hagan un buen trabajo, en la que ellos consideren que van a aprender mucho.

Existen políticas internacionales que disponen que si la persona desea acceder a un empleo público debe realizar trabajo de voluntariado, es un requisito en algunos países. Lo mismo se da con universidades, que dentro de su actividad académica esta la labor de voluntariado.

6. ¿Aproximadamente a cuántas personas brindan ayuda al mes?

Depende de la modalidad de los proyectos, dentro del programa si se trabaja de manera individual o personalizada a la semana se atiende a 15 personas aproximadamente, pero si es de manera grupal a la semana se atiende de 80 a 100 personas.

7. Por lo general, ¿cuál es el perfil de las personas beneficiadas con el voluntariado?

Nosotros contribuimos con el desarrollo de la población que está en mayor situación de vulnerabilidad, los profesionales trabajan con personas que están en peores condiciones no solo de pobreza sino también de violencia, de trabajo infantil, y problemas intrafamiliares.

8. ¿De qué forma cree que se beneficia Guayaquil?

Desde lo económico son ingresos que llegan a la ciudad, pero por otro lado las organizaciones o el trabajo social en Guayaquil se beneficia porque hay un personal que viene capacitado, con otra perspectiva que permite analizar lo que se está realizando y si la organización es flexible ayuda mucho porque permite re direccionar las cosas, hacer cambios, y actualizarse

9. ¿Ha visto cambios en las personas locales por la presencia de extranjeros?

Hay familias que acogen a estos voluntarios en sus casas y es una forma de ingreso para ellos el tener una habitación, darles comida, eso es un cambio porque ellos no llegan a hoteles, para algunos significa ingresos para otros solo una acción de contribuir, por otro lado en los jóvenes se crean grupos de relacionamiento con estas personas extranjeras, entonces si existen esos tipos de cambios en la ciudad pero no son muy visibles al menos de que se esté inmerso en el ámbito.

10. Cuál es la situación actual

Como organización nos mantenemos bien con esta política de que deben ser voluntarios con perfiles claros, con una propuesta de proyecto interna consensuada De manera general las organizaciones siempre buscan más voluntariado porque para algunas organizaciones también es tener que contratar menos a una persona porque ya se tiene a alguien que va a ayudar, una mano de obra que ya no cuesta en términos monetarios y contratación laboral.

Lo mejor para Ecuador es pensar en un voluntariado cada vez más profesional con un recurso humano que puede contribuir en el aprendizaje o en el desarrollo social.

ANEXO 4: ENTREVISTA FUNDACIÓN PADRE DAMIÁN

Persona entrevistada: Ing. Germania Morán

Cargo: Administradora

1. ¿Cuál fue su motivación para trabajar con voluntarios extranjeros?

Hemos tenido muy pocos voluntarios ecuatorianos, cerca de 3, y esto se debe a que el ecuatoriano se deja llevar mucho por la salud, y considerando que son enfermos de Hansen ha sido muy difícil tener voluntarios del país, pero se sabe que el extranjero conoce muy bien sobre el voluntariado, se dejan llevar más por la parte emocional sin importar la condición física de la persona, son en realidad los únicos amigos de nuestros pacientes.

2. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando con turistas voluntarios?

Podría decir que desde los inicios de la Fundación, ya que la persona que la creó es una parvularia de Estados Unidos llamada Annie Credidio, ella vino a Ecuador a hacer voluntariado en el centro de Nuevo Mundo, un día visitó el área en la que estaban los enfermos de Hansen, y al conocer de cerca la situación en la que vivían, decidió crear la Fundación Padre Damián, para que sea un lugar en el que puedan vivir con dignidad. Y a partir de su creación recibe voluntarios extranjeros, es decir por más de casi 20 años.

3. ¿Cuál es el número aproximado de voluntarios que trabajan con la Ong al año?

Alrededor de 7, de Rostro de Cristo se quedan un año, mientras que de la UEES permanecen cerca de 3 meses.

4. ¿Cómo es la gestión para traer turistas voluntarios al país? ¿Existen convenios con otras ONG's a nivel internacional?

Durante su voluntariado, la Sra. Annie conoció a Rostro de Cristo, una fundación de EEUU que invita a estudiantes de universidades y colegios para que hagan voluntariado durante una semana. Ellos hacían su voluntariado en Durán, donde es la sede de Rostro de Cristo y en la Fundación Nuevo Mundo, pero también les gustaba visitar a los enfermos, es así que tiempo después se realiza

un convenio con la ONG Rostro de Cristo para recibir cada año a voluntarios para la Fundación Padre Damián.

Una universidad de Estados Unidos envía también a sus estudiantes de Masterado en Terapia Física y ocupacional, para que hagan su semana de servicio.

Desde hace 8 años, tienen convenio con la UEES, ya que ellos reciben estudiantes de intercambio de varias partes del mundo, quienes también tienen el deseo de servir a la sociedad, es así que cada estudiante que viene de intercambio también hace voluntariado en la Fundación.

5. Perfil de los voluntarios: género, edad, ocupación, nivel de estudios, país de procedencia

Vienen tanto hombres como mujeres, por lo general jóvenes de 20 a 25 años ya que se encuentran en su etapa de estudios universitarios (UEES), y otros que ya son profesionales. De muchas partes del mundo ya que a la UEES vienen de intercambio, y pues lo del Rostro de Cristo son de Estados Unidos.

6. ¿Por qué cree Ud. que el voluntario viene?

Tomando en cuenta a los estudiantes de la UEES es porque ellos tienen ese pensar que hay que ayudar a las personas, es por eso que buscan la forma de hacerlo, por esta razón se creó el convenio con la universidad al ver la necesidad de los estudiantes de Intercambio de querer hacer labor social.

7. ¿Aproximadamente a cuántas personas brindan ayuda al año?

El centro atiende a 32 personas enfermas de Hansen que están ingresadas.

8.Cuál es la situación actual

El voluntariado en Guayaquil está más enfocado a los niños y enfermedades catastróficas, sin esta actividad no se hubieran salvado a tantas personas. A veces se dice que es sólo para personas mayores que están en casa sin hacer nada, pero en realidad debe ser una actividad para jóvenes porque son ellos los que tienen toda la energía para transmitir a las personas enfermas, a los ancianos, niños, etc.

ANEXO 5: ENTREVISTA PROGRAMA CLAVE DE SUR

1.- ¿Cómo se dio cuenta de la necesidad de extranjeros en esta labor?

La presencia de voluntarios extranjeros en lugar de ecuatorianos dentro del programa se da porque los niveles de educación existentes en Europa, en nuestro país solo lo podemos ver en conservatorios, por lo tanto acceder a ellos es complicado tomando en cuenta el aspecto económico principalmente, sin embargo en este programa se dan clases particulares en donde el voluntario ya conoce la metodología de enseñanza y lleva un proceso de aprendizaje.

2.- ¿Por qué cree Ud. que el voluntario viene?

Creemos que este tipo de voluntarios además de venir a nuestro país para compartir conocimiento los motiva el hecho de conocer un nuevo lugar, adquirir experiencia, y en algunos casos inclusive lo hacen por asuntos académicos, en este último hay voluntarios que vienen de dos a tres veces.

3.- ¿Cuál es el número aproximado de voluntarios que trabajan con la Ong (mensualmente, por proyecto)?

Al año tienen aproximadamente la presencia de 10 a 15 voluntarios y los meses que vienen son Abril, Marzo y con una visita más masiva el mes de Agosto.

4.- ¿Aproximadamente a cuántas personas brindan ayuda?

Damos un beneficio anual entre 80 a 100 (niños +7 años, jóvenes, adultos) este valor se eleva en épocas de vacaciones, al punto de que ya no se puede acoger a más personas por motivo de capacidad de enseñanza “profesor-alumno”

5.- ¿Posee algún tipo de herramienta para evaluar la satisfacción de los beneficiarios?

A simple vista vemos que por medio del arte los chicos han canalizado sus problemas, su carácter su comportamiento, han llegado a expresarse mejor, a perder el miedo, a tener nuevas mentalidades, esta es la manera por la cual se dan cuenta que la labor realizada genera cambios personales y sociales, inclusive esto aporta para el cambio del sector ya que si desde pequeños se les va

ayudando a tener sueños, nuevos anhelos en un futuro disminuirá aunque sea en pequeña escala los casos de jóvenes por malos caminos.

6.- Perfil de los voluntarios: género, edad, ocupación, nivel de estudios, país de procedencia

Los dos últimos años han venido más chicas que chicos entre 17 – 18 años, aunque anteriormente venían voluntarios universitarios, esto cambió a raíz de que se supuso que por ser mayores de edad iban a tener mucha influencia en los chicos ecuatorianos que en ese entonces eran menores de edad. En cuanto a sus niveles de estudio se puede decir que a pesar de ser jóvenes mayoritariamente que finalizan sus ciclos colegiales, poseen conocimientos de música, canto, etc. muy altos debido a que han estado estudiando desde muy temprana edad y adquieren nuevos conocimientos o lo desarrollan a lo largo de sus vidas.

7.- ¿Existen convenios con otras ONG's a nivel internacional?

El programa posee convenios con Música sin Frontera, Una Opción Más, y otras que están por concordarse como Múcura, se pretende seguir teniendo de manera más concurrida la presencia de voluntarios extranjeros que cumplan con la labor ya antes mencionada.. “Transmitir conocimiento”

8.- ¿Cómo da a conocer los proyectos de voluntariado?

Por medio de la página web de Música sin fronteras en Alemania los voluntarios conocen algunos de los programas en los que podrían estar interesados, se reúnen en Hamburgo y tienen una semana de preparación, se seleccionan los lugares disponibles de acuerdo a sus personalidades e intereses y finalmente el voluntario deberá escoger entre las opciones propuestas.

ANEXO 6: ENTREVISTA VOLUNTARIOS CLAVE DE SUR

Nombre: Albán

Estadía: 27 Agosto 2014 – 20 Febrero 2015

1.- ¿Cuál fue tu motivación para realizar esta labor?

Pienso que compartir música, alegría, mis conocimientos, conocer Ecuador y conocer a sus personas especialmente con los que convivo, ellos son muy atentos, están pendientes de mí, me cuidan, me acompañan.

2.- ¿Qué beneficios obtienes tú con lo que realizas?

Ante todo hacer nuevos amigos, conocer otras culturas y aprender muchísimo sobre otras personas, yo no gano nada como económico pero siento que gano muchas cosas más valiosas.

3.- ¿Cuánto es el gasto promedio por permanecer aquí en la ciudad?

Nosotros los voluntarios pagamos \$5 diarios y al mes \$150 a las familias con las que vivimos, esto comprende alimentación, hospedaje pero de vez en cuando nosotros también compramos ciertas cosas ya sea para nosotros o para la familia.

4.- ¿Qué realizas los fines de semana?

Salgo a pasear, me reúno con amigos, con Samuel viajamos, salimos a comprar, jugamos pelota con los chicos, etc.

5.- ¿Visitas lugares turísticos dentro de la ciudad?

Aquí en Guayaquil no tanto, no tiene mucho para visitar...(entre risas) pero ya he conocido el Malecón, Las Peñas, Mercado Artesanal.

6.- ¿Qué lugares fuera de la ciudad has visitado?

Quito, Otavalo, Mindo, Atacames, Mompiche, Canoa.

7.- ¿Cómo crees tú que la sociedad se beneficia con lo que ustedes hacen?

Porque la gente ya tiene otra opción más que tomar en cuenta, pueden venir a la escuela de música y hacer nuevos amigos aprender algún instrumento en especial. Aprenden un poco de la cultura alemana.

Comentario:

Ahora tengo dos meses acá y extraño a mis amigos alemanes a mi familia, pero no quisiera regresar porque la despedida será muy difícil sería volver a dejar a mis nuevos amigos a mi nueva familia, aunque ya tengo pensado de que si me voy, regresaré....

Nombre: Samuel

Estadía: 1 Agosto 2014 – 31 Enero 2015

1.- ¿Cuál fue tu motivación para realizar esta labor?

Después de terminar el colegio, yo quería ir a un país extranjero y hacer algo con música porque en Alemania también quiero estudiar música y este programa es bueno para mí porque me da lo que buscaba, además de ayudar a otras personas.

2.- ¿Qué beneficios obtienes tú con lo que realizas?

Aprender nueva cultura, vivir y ser parte de un nuevo entorno en donde se tienen mentalidades más relajadas y no son tan estrictos como en Alemania.

Lo más valioso que he aprendido aquí es que tú debes disfrutar más de tu familia de tus amigos porque en Alemania toda la sociedad es más enfocada el trabajo y ganar dinero, pero aquí eso no es tan importante como el tener a la familia.

3.- ¿Cuánto es el gasto promedio por permanecer aquí en la ciudad?

Nosotros los voluntarios pagamos \$5 diarios y al mes \$150 a las familias con las que vivimos, esto comprende alimentación, hospedaje pero de vez en cuando nosotros también compramos ciertas cosas ya sea para nosotros o para la familia.

Si salgo al centro yo pago mis gastos pero aun así es muy barato, el gasto en esas cosas son mínimas.

4.- ¿Qué realizas los fines de semana?

Salgo a pasear con mi familia, me reúno con amigos, viajo, salgo a comprar, jugamos pelota con los chicos, etc.

5.- ¿Visitas lugares turísticos dentro de la ciudad?

Sí, El Malecón, Las Peñas, Parque de las Iguanas, Malecón del Salado, y no sé qué más hay en Guayaquil...

6.- ¿Cómo calificas la gestión para acceder al programa y venir a Ecuador?

Ni fácil ni difícil porque la organización alemana Música sin Fronteras te dan y ayudan con los requisitos, pero si tu realmente quieres también debes hacer tu parte como arreglar tu visa, comprar tu vuelo, no es tan difícil, si quieres puedes hacerlo.

7.- ¿Cómo crees tú que la sociedad se beneficia con lo que ustedes hacen?

Yo estaba de viaje con Albán por dos semanas y en los otros lugares iguales a este conocimos a mucha gente que dice que es bueno que se sienten contentos con lo que reciben.

Comentario:

Para mí es muy importante estar aquí, porque te ayuda mucho como persona, a tomar decisiones, formas tu personalidad y hace que seas más consciente de lo que haces en ti mismo.

ANEXO 7: ENTREVISTA VOLUNTARIA FUNSIBA

Nombre: Nelly Fairfort

Procedente de Francia con estudios universitarios en Arte-Terapia

1. ¿Cuál fue su motivación para hacer voluntariado en Guayaquil?

Quería tener una experiencia en mi área de trabajo, porque nunca había trabajado con personas con discapacidad intelectual severa. Y también para conocer de la cultura de América Latina.

2. ¿Qué beneficios obtiene usted al hacer voluntariado?

He aprendido español aunque siento que me falta todavía, también he aprendido a adaptarme porque la cultura es bien diferente, por ejemplo la puntualidad casi no existe aquí, las normas de vida son muy diferentes. La comida es muy diferente, no estoy acostumbrada a comer tanto arroz y tantos fritos, pero es muy rica.

3. ¿Cuántos días permanece en la ciudad?

Al principio iba a estar 6 meses, pero las personas de FUNSIBA me pidieron para que me quede un año, y yo si quería entonces hice los trámites correspondientes y me quedaré hasta cumplir el año.

4. ¿Cuánto es su gasto promedio durante su estadía en la ciudad? Alojamiento, restauración, otros

Yo vivo en la Fundación, ellos me dan hospedaje y alimentación. Pero tomo clases de baile, en el que pago \$100 mensual.

5. Por lo general, ¿qué realiza los fines de semana?

Salgo a pasear, disfruto mucho de Guayaquil porque es una ciudad bien grande.

6. ¿Visita lugares turísticos dentro de la ciudad?

Cuando salgo a caminar voy al malecón, o algún fin de semana a salsotecas. No gasto mucho porque no tengo sueldo entonces no puedo hacer tantos gastos.

Comentario:

Las personas del Ecuador son bien sociables, cuando llegué a FUNSIBA todos me recibieron muy amablemente, yo ya me sentía como en familia.

ANEXO 8: ENTREVISTAS A HOGARES QUE ACOGEN A VOLUNTARIOS - CLAVE DE SUR

Nombre:Érica

Voluntaria:Naomi

Érica es separada desde hace seis años, esta es la tercera vez que acoge a una voluntaria y como cambios dentro de la familia ve que cuando su hijas saben que van a venir voluntarios se alegran y están pendientes de la llegada, ella siente que tendrá una compañía más, durante el proceso la voluntaria se convierte en una hija más, comparte momentos con las niñas, con la “madre adoptiva”, les enseña el español, cocinan juntas, pasa a ser parte de un miembro más en el hogar.

Por la experiencia que ha tenido al acoger voluntarias, cree que este tipo de personas vienen al sector y a la ciudad para adquirir experiencia, para dar a conocer lo que ellos hacen y sobre todo para compartir sus conocimientos, muy aparte de conocer una nueva cultura, nuevo idioma, etc.

Al momento de acoger a una voluntaria comenta que su gasto aún se mantiene ya que si antes cocinaba el almuerzo y lo mismo cenaban, por falta de tiempo a causa de su trabajo o de dinero, ahora con la voluntaria a veces unen todo el dinero destinado para alimentación y preparan comidas más elaboradas.

Reconoce que la labor de los voluntarios es un bien para el sector y la manera o la enseñanza que dan es de buena calidad, sin embargo como en todas las cosas siempre hay o habrá personas que no estén de acuerdo, sin embargo creo que la mayoría estamos a gusto con esto que se está llevando a cabo.

Nombre:Elena

Voluntario:Albán

Hasta la actualidad a acogido a ocho voluntarios, en su hogar no ha presenciado cambios debido a que sus hijos son mayores de edad ya son independientes y no viven con ella, sin embargo por la experiencia que ha tenido ha experimentado ligeros cambios en cuanto a la alimentación ya sea porque algún voluntario es vegetariano o no come ni bebe lácteos, menciona también que su gasto económico se mantiene.

Siente que el tiempo máximo de adaptación por parte de los voluntarios generalmente es de un mes, y de ahí en adelante se convierten totalmente en un hijo en un miembro más de la familia.

Ve de mucho beneficio la labor que ellos hacen, principalmente para los niños o jóvenes que reciben clases.

ANEXO 9. FOTOS



Entrevista Coordinadora de Voluntarios Misión Alianza Noruega



Entrevista Junta de Beneficencia de Guayaquil



Beneficiarios Clave de Sur



Voluntarios Clave de Sur



Encuestas Beneficiarios Programa Adopta Una Familia



Encuestas Beneficiarios Escuela Semillero de la Patria



Encuesta Voluntarios Misión Alianza Noruega

BIBLIOGRAFÍA

1. Plog, S. (1977). *Why destinations areas rise and fall in popularity?* En MINTUR, Turismo y Desarrollo Sostenible.
2. Tourism Research and Marketing. (2008). *Volunteer Tourism: a Global Analysis*. España: ATLAS
3. Quintero, J. (2004). *Los Impactos económicos, socioculturales, y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible*. En Anales del Museo de América. Madrid

FUENTES ELECTRÓNICAS

1. Alexander, Z., & Baker, A. (2011). Understanding voluntourism: a Glaserian grounded theory study. En Ransley, M. (Ed.), *Volunteer Tourism*. Recuperado de: http://www.academia.edu/3545023/Volunteer_Tourism
2. Arenales, O. (2009). *Antología del curso diagnóstico participativo*. Recuperado de: <http://talleranimosociocultural.wikispaces.com/file/view/Antologia-Diagnostico-Social-.pdf>
3. Asociación Internacional de Evaluación del Impacto. (2003). *Principios Internacionales de la Evaluación del impacto social*. Recuperado de: <http://preval.org/files/00426.pdf>

4. Barbieri, C., Almeida, C., & Katsube, Y. (2012). Volunteer Tourism: on-the-ground observations from Rwanda. Recuperado de:
<http://wordpress.reilumatkailu.fi/wp-content/uploads/2012/04/artikkeli32.pdf>
5. Benitez, J. C. (2008). El Voluntariado en Ecuador y su inserción en las políticas públicas. Quito. Recuperado de:
http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2008/ELVoluntariadoenEcuador_19-03-2008_final_web.pdf
6. Birrellen, I. (2010). Before you pay to volunteer abroad, think of the harm you might do. Recuperado de:
<http://www.theguardian.com/commentisfree/2010/nov/14/orphans-cambodia-aids-holidays-madonna>
7. Cea D'Ancona, (1999). Metodología Cuantitativa: Estrategias Y Técnicas de Investigación Social. Recuperado de:
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Cea-D-Ancona-Cap-3-y-4.pdf>
8. Ceballos, H. (1990). Tourism, ecotourism and protected areas. Recuperado de:
<https://portals.iucn.org/library/efiles/html/Tourism/cover.html>
9. Gooverseas. (2012). 2012 Official Volunteer Abroad Report. Recuperado de:
<http://www.gooverseas.com/volunteer-abroad-report>
10. Guttentag, D. (2009). En International Journal of Tourism Research. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/73356580/Neg-Effects-of-Voluntourism>
11. Instituto de Servicio Global, Centro para el desarrollo Social. (2004). Voluntariado juvenil y servicio cívico en América Latina y el Caribe: Una posible estrategia de desarrollo económico y social. Recuperado de:
http://csd.wustl.edu/Publications/Documents/Finalpaper-SPN_TB-20040308500.pdf
12. Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2014, 26 Febrero). Operaciones gratuitas de rodilla y cadera se realizarán en el Hospital Luis Vernaza de la JBG. Recuperado de:
<http://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/prensa/2473-operaciones-gratuitas-de-rodilla-y-cadera-se-realizaran-en-el-hospital-luis-vernaza-de-la-jbg>

13. Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Quinta Edición. Pearson Education - Prentice Hall. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/garamar/investigacion-de-mercados-5ta-edicion-naresh-k-malhotra>
14. Organización Internacional del Trabajo (2011). *Manual de Medición del Trabajo Voluntario*. Ginebra. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_167833.pdf
15. Pacheco, Y. (2009). *Evaluación del impacto social del proyecto comunitario “Con amor y Esperanza” para personas con Síndrome de Down*. (Tesis de Pregrado. Universidad de La Habana). Recuperado de:
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1503/1/TFLACSO-2009YPS.pdf>
16. Quesada, C. (2002). The “third sector” comes of age. IDB America On-line. Recuperado de: <http://idb.org/idbamerica/>
17. Raymond, E., & Hall, C. (2008) The development of cross-cultural (mis)understanding through volunteer tourism. Recuperado de:
ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Turismo%20sostenible/Journal%20of%20Sustainable%20Tourism/volunteer_tourism.pdf
18. Salamon, L.M., & Sokolowski, W. (2001). *Volunteering in cross-national perspective: Evidence from 24 countries*. Working papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies. Recuperado de:
http://adm-cf.com/jhu/pdfs/CNP_Working_Papers/CNP_WP40_Twentyfour_2001.pdf
19. Schearer, S.B., & Tomlinson, J. (1997). *The emerging nature of civil society in Latin America and the Caribbean*. New York: TheSynergosInstitute. Recuperado de :
<http://www.synergos.org/knowledge/97/csinlac.htm>
20. SNV Netherlands Development Organization. (2009). *The Market for Responsible Tourism Products*. Recuperado de:
<http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/The%20Market%20for%20Responsible%20Tourism%20Products.pdf>

21. Thompson, A & Toro, O. (s.f.). El Voluntariado Social en América Latina. Recuperado de: http://www.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/thompson_toro_copy4.pdf
22. Tomazos, K., & Butler, R. (2009). Volunteer Tourism: working on holiday or playing at work?. En TOURISMOS An International Multidisciplinary Journal Of Tourism. (Vol. 4, pp. 331-349). Recuperado de:
<http://www.chios.aegean.gr/tourism/vol4no4.pdf>
23. Unión Europea (2013). Herramienta del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos para destinos sostenibles. Recuperado de:
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/documents_indicators/eu_toolkit_indicators_es.pdf
24. Velasco, P.(s.f.). Guayaquil y sus Instituciones. Recuperado de:
<http://www.juntacivica.org.ec/pdf/Guayaquil-y-sus-instituciones.pdf>
25. Volunteer Development Scotland. (2007) Measuring the Impact of Volunteering on Social Economy Organisations. Recuperado de:
www.socialauditnetwork.org.uk/files/7813/4996/6911/MtIoV_Evaluation.pdf
26. Xinia, G. (1997). Hacia la elaboración de indicadores de evaluación. Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000088.pdf>
27. Historia del Voluntariado en Guayaquil
<http://www.efemerides.ec/1/julio/gquil.htm>
<http://www.sociedaddebeneficencia.org/sbsg.php?inc=quienes>
28. Fórmula para cálculo de muestra. Recuperado de:
<http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculiar.html>