



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
LICENCIATURA EN TURISMO

ABRIL 2018

**NUEVOS TURISTAS, NUEVOS DESAFÍOS:
CARACTERIZACIÓN DEL TURISTA
VOLUNTARIO ARGENTINO**

CASO DE ESTUDIO: VOLUNTARIO GLOBAL, AIESEC, VITORIA, BRASIL

Tesista: Camila Esquercia
camilaesquercia@gmail.com

Legajo: 84123/2

Tel: 2804723109

Directora: Virginia Sahores Avalís

Agradecimientos

"...hay gente de fuego sereno, que ni se entera del viento, y gente de fuego loco que llena el aire de chispas. Algunos fuegos, fuegos bobos, no alumbran ni queman; pero otros arden la vida con tanta pasión que no se puede mirarlos sin parpadear, y quien se acerca se enciende". Eduardo Galeano

Gracias a mis amigos de la carrera, de Puerto Madryn, del Centro Vasco, de ANET y de AIESEC por haberme acompañado en este camino. A todos los que de alguna forma participaron de este trabajo de investigación. Gracias a Virginia, quien desde el primer día que decidimos tomar este desafío juntas, lo hizo con dedicación y cariño. Gracias a mis hermanos, Julieta y Martín, mi soporte en todo este camino y en toda mi vida. Y por último, infinitas gracias a mis padres, Griselda y Gustavo, por haberme acompañado en cada paso y cada desafío siempre desde mi primer día.

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	7
METODOLOGÍA	7
CAPÍTULO 1	9
Marco Teórico	9
Conceptos que aborda la investigación	10
TURISMO	11
TURISMO JOVEN	12
TURISMO VOLUNTARIO:	14
RASGOS GENERALES DEL TURISTA VOLUNTARIO:	15
TURISMO VOLUNTARIO EN AMÉRICA LATINA Y ARGENTINA	18
CAPÍTULO 2	21
Contextualización histórica del turismo voluntario	21
Gestores de Experiencias de Turismo Voluntario	23
AIESEC	25
AIESEC Y SUS CARACTERÍSTICAS	25
VOLUNTARIO GLOBAL	28
Análisis de la Investigación	30
PRESENTACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS	30
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS	30
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA	32
Análisis General	34
CAPÍTULO 3	36
Caso de Estudio	36
PRESENTACIÓN DEL CASO	36
PRESENTACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS	37
ANÁLISIS DE ENTREVISTAS	37
CAPÍTULO 4	44
Conclusiones y reflexiones finales	44
Recomendaciones	47
Propuestas	48
BIBLIOGRAFÍA:	49
Fuentes:	51

ANEXOS	52
Anexo Metodológico	52
Anexo 1: MODELO DE ENTREVISTAS A TURISTAS VOLUNTARIOS	53
Anexo 2: MODELO DE ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE AIESEC	54
Anexo 3: FOCUS GROUP	54
Anexo 4: MODELO DE DESARROLLO DE LIDERAZGO Y VALORES	55
Anexo 5: VIAJE INTERNO Y EXTERNO	56
Anexo 6: PAÍSES DONDE SE ENCUENTRA AIESEC	57
Anexo 7: LOCALIDADES DONDE SE ENCUENTRA AIESEC	57
Anexo 8: LOCALIZACIÓN CASO DE ESTUDIO	58
Anexo 9: VITORIA Y GRAN VITORIA	59
Anexo 10: Fotos	59

RESUMEN

El tema general de esta investigación es el turismo de voluntariados. Se aborda la temática desde diferentes ejes como las motivaciones de los viajeros, las expectativas y experiencias vividas, las organizaciones que gestionan estos viajes o los actores que influyen en los mismos.

El presente trabajo muestra las experiencias provocadas por el turismo de voluntariado en jóvenes argentinos que han realizado al menos uno de estos viajes, considerando la actividad como un factor de desarrollo para las comunidades emisoras y receptoras ante el crecimiento del volunturismo en las últimas décadas.

El trabajo a continuación expuesto estudia al turismo voluntario desde el caso “Voluntario Global”, gestionado por la organización no gubernamental de jóvenes AIESEC, en los meses de enero y febrero de 2017 en la ciudad de Vitoria, Brasil. La investigación posee dos partes, por una parte el abordaje de bibliografía académica y fuentes y por otro un trabajo de campo. Este último, a su vez consta, en primer lugar de un *focus group* y en segundo entrevistas semiestructuradas realizadas a turistas voluntarios argentinos, participantes del caso de estudio, y por último a gestores de experiencias de voluntariado, miembros de AIESEC.

El trabajo que se presenta a continuación permitió generar una aproximación a la caracterización de jóvenes argentinos practicantes de turismo voluntario y una descripción de las experiencias provocadas por la actividad.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del Turismo la actividad turística crece con el pasar de los años (OMT, 2016). La Encuesta de Turismo Internacional ETI, realizada en diciembre del 2017 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INDEC, también expresa que se ha incrementado la salida al exterior de residentes en un 17.7% en dicho año y 20% durante el 2016, con respecto al mismo mes del año anterior en cada caso.¹ Desde los inicios de este siglo, se comienzan a ver nuevas tipologías de viajes, entre ellas las manifestadas por los jóvenes; es decir, una nueva demanda, mostrándose como una de las tendencias con mayor crecimiento a nivel mundial (Gallo Minotta, 2014). Camarero Rioja (2009) sostiene que este creciente cambio se ve ligado directamente a los valores sociales actuales y a las nuevas modalidades de consumo en la sociedad contemporánea.

Es interesante señalar por qué surgieron estos cambios en este momento, Camarero Rioja (2009), retomando a Bauman, Dumazeider y Elias y Danning, sostiene que existen 3 cambios sociales que transforman a lo largo del tiempo los estilos de consumo en la actividad turística. En primer lugar, el proceso de individualización de los sujetos; lo que los lleva a querer una mayor personalización en su viaje. En segundo lugar, una nueva definición del ocio, considerado como el verdadero tiempo de vida. Por último, la sustitución de valor en los bienes materiales por el valor de las emociones personales. Estos cambios en las necesidades de viajar y en las experiencias que provocan estos viajes, empujan al sector turístico a cambiar también su oferta. Por ello, es importante estudiar tanto a los clásicos, como a los nuevos segmentos de mercado.

Dentro de las muchas tipologías de viajes practicadas, en los últimos años surgen nuevas tendencias en lo que compete al turista joven. El mismo tiene características diferenciales, como la búsqueda continua de experiencias extremas que proporcionen aprendizajes de vida, la utilización de internet y redes sociales tanto para la planificación del viaje como para la difusión de los mismos. Además el turista joven es consciente de los problemas sociales actuales accionando ante ello y también tiene gran motivación por la sociedad y el cuidado del medio ambiente que visita (Gallo Minotta, 2014). Podemos ver que el viajero joven contemporáneo cuenta con una característica diferencial; relata sus experiencias, no solo observa sino que también se siente observado en su propio relato, crea sus propias visiones, reflexiona continuamente durante su viaje, cuenta ideas nuevas y extrae ideas de lo que ve (Cicerchia, 2005). Una de las nuevas formas de turismo en los jóvenes, es aquel viaje en el que se realiza trabajo voluntario en el lugar de destino.

Ante este nuevo mundo que nos brinda cambios y estímulos permanentemente, así como también un ida y vuelta constante con el ambiente que nos rodea, la opción de quedarse inmóvil en un lugar ya no es realista, todo el tiempo estamos cambiando de lugar y de ideas (Bauman, 2010). Viendo estas nuevas configuraciones las preguntas que surgen y que esta tesis intentará responder son, ¿Cuáles son las principales características del turismo de voluntarios de Argentina?

¹https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/eti_02_18.pdf INDEC 2017

Y, ¿Cuáles son las experiencias que produce durante y después del viaje el turismo voluntario?

A lo largo de esta tesis de grado se buscó aproximar las características principales de los viajeros voluntarios de Argentina y cuales son aquellas experiencias que produce este tipo de turismo. El foco de estudio estará puesto en turistas argentinos que han formado parte del Programa Voluntariado Global de AIESEC (organización liderada por jóvenes universitarios y recientemente graduados, presente en más de 128 países), realizado en los meses de enero y febrero de 2017 en la ciudad de Vitoria, capital del estado de Espirito Santo, Brasil. Será utilizado como caso testigo, debido a la experiencia personal vivida y dado que la observación participante formará parte del análisis para luego aproximar características generales a partir de la conjunción de informaciones primarias y secundarias.

La razón de ser de la investigación, se centró en proporcionar ayuda a las ONGs encargadas de ofrecer estas experiencias turísticas y a los estudiosos sobre el tema a entender los gustos y preferencias de la realización de los viajes en este segmento en expansión. Se intentó aportar al estudio de las experiencias vividas y el impacto que estas generan en la vida de las personas que las viven, proponiendo una herramienta para desarrollar el turismo desde una visión sustentable y responsable.

OBJETIVOS

Objetivos generales

1) Generar una aproximación al estudio de las experiencias que proporciona el turismo voluntario en los jóvenes argentinos que lo practican y caracterizar a dichos turistas a partir del análisis de un caso de estudio: Programa Voluntario Global de la organización AIESEC, llevado a cabo en Vitoria, Espirito Santo, Brasil durante los meses de enero y febrero del 2017.

Objetivos específicos

1. Caracterizar a los turistas voluntarios argentinos que realizaron el programa Voluntario Global a través de AIESEC.
2. Indagar diferencias y similitudes entre los datos empíricos, dado el caso de estudio, y el análisis teórico según la bibliografía abordada.
3. Indagar en las experiencias producidas por el turismo de voluntariados en argentinos dado el caso de estudio a fin de identificar aspectos cualitativos.
4. Generar una aproximación sobre una nueva definición de turista voluntario argentino a partir de la investigación realizada de la tipología de turismo estudiada.

METODOLOGÍA

El trabajo de investigación cuenta con una primer parte de revisión bibliográfica, donde se presentan las diferentes discusiones y puntos de vista de algunos autores que estudian la temática en cuestión. Se busca mediante esta indagación un acercamiento a las características generales de los turistas voluntarios.

Al contar con la colaboración de AIESEC, organización que gestiona viajes de voluntariados, se presentará también información primaria proporcionada por la misma.

Se toma como caso de estudio al programa Voluntario Global de la organización AIESEC, llevado a cabo en Vitoria, Espirito Santo, Brasil durante los meses de enero y febrero del 2017, debido a tres factores.

El primero de ellos se debe a la experiencia personal vivida por parte de la tesista, el segundo y relacionado directamente con este, se da ya que la observación participante forma parte del análisis. Por último, el tiempo con él que se contó para la realización de la tesis (6 meses), el cual permitió alcanzar aproximaciones que dejan abierto el campo para próximas profundizaciones.

Se cuenta con una parte práctica en la que se ha llevado a cabo un trabajo de campo utilizando metodologías cualitativas. En primer lugar entrevistas en profundidad a viajeros argentinos de entre dieciocho y treinta años que han participado del programa Voluntario Global de AIESEC dado el caso de estudio. Además, se agregan entrevistas estandarizadas abiertas a representantes de las oficinas locales de

AIESEC en Argentina que enviaron a los voluntarios antes mencionados a realizar dicha práctica. Valles sostiene que esta técnica de investigación proporciona libertad al entrevistado para poder usar sus palabras y darle el enfoque que desee, por lo que proporciona una gran riqueza informativa; además quien entrevista puede repreguntar si es necesario (Valles, 1997). Se considera importante en esta parte del trabajo una revisión de información primaria ya que, este tipo de estudio le proporciona al investigador una comprensión mediante un análisis profundo en el que se pretende entender las percepciones de cada persona (Vargas Jimenez Ileana, 2012). Se buscará mediante este método, identificar algunas respuestas comunes en la mayoría de los entrevistados para generalizar algunos puntos del trabajo y poder obtener conclusiones que permitan entender a la población de estudio; así como también, conocer las vivencias personales de cada uno de los entrevistados y poder entender las experiencias que brinda el turismo voluntario.

Como último recurso de análisis, se realiza un *focus group* con miembros de la organización que ya han experimentado el programa Voluntario Global en el exterior. A los fines de la investigación y dado que existen diferentes comités locales, participaron seis personas al azar de diferentes comités locales de AIESEC Argentina. La tesista contó con un equipo de cuatro colaboradores que ayudaron en el desarrollo de la metodología. Será interesante en esta parte de la investigación, conocer los puntos en común que poseen voluntarios de todo el país y generar discusiones que provean otro tipo de datos. Los grupos focales producen una gran cantidad de datos en poco tiempo, concentrados en temáticas específicas que interesan al investigador (Mallo Orlando, 2000). Además genera datos y saberes colectivos, al contrario de las entrevistas individuales que permiten conocer en profundidad al entrevistado (Mallo Orlando, 2000). Esta técnica se lleva a cabo en escenarios formales y el moderador debe hacerlo de manera semidirigida (Valles, 1997). El *focus group* generará información relevante a los fines del logro de los objetivos uno y dos.

CAPÍTULO 1

Marco Teórico

La actividad turística está creciendo sostenidamente tanto en el plano internacional como nacional; de la misma manera que crece la diversificación de formas de viajar. Junto con estas maneras y en respuesta a las crisis sociales, políticas, económicas y ambientales de los países surge el turismo solidario, comunitario, sustentable, entre otros.

Con respecto a los estudios ya realizados existen dos posturas bien marcadas. Algunos autores, como Cicerchia, Gallo Minotta, Gomez Gomez o Martins ven al turismo voluntario como forma sostenible de desarrollar esta actividad, mientras otros, como Raymond o Fonseca lo ven como un medio que puede llevar a ser contraproducente con los objetivos de impacto positivo en las comunidades receptoras. Se han llevado a cabo estudios en base al desarrollo y la gestión de este tipo de turismo, dado que su surgimiento es reciente, se ha comprobado que son pocas las investigaciones realizadas acerca de las percepciones que tienen estos viajeros sobre sus experiencias durante los viajes, y menos aún tratándose de voluntariados sociales.

Uno de los primeros autores que escribió sobre esta tipología, Wearing (2001), expresó que las motivaciones de estos viajeros son el altruismo, el viaje, la aventura que conlleva, el crecimiento personal, el aprendizaje, el intercambio cultural y el desarrollo en el ámbito profesional.

En línea con ello, Gallo Minotta (2014) expresa que el turismo voluntario es en su mayoría practicado por jóvenes que buscan “experiencias transformadoras” y se encuentra muy ligado a los valores del viajero, potenciando el diálogo y el entendimiento entre culturas. Aquí se retoma lo que planteaba Soto Roland en “Viajeros Ilustrados” (2005), quien afirma que el viaje es un camino de introspección, reflexión y una experiencia personal. En sus relatos plantea que no quería contar lo que veía durante sus viajes, sino lo que sentía con lo que veía. Belloli (2014) expresa que el relato de un viajero es el diálogo con la comunidad que visita, en base a la subjetividad de la persona; tomando además el término “rito de iniciación” para los primeros viajes de los jóvenes.

Por su parte Guzman, Vazquez y Melián (2007) agregan que los turistas que realizan actividades de ayuda social durante sus viajes, prefieren alejarse de los “paraísos artificiales”, eligiendo destinos no tradicionales, suelen gastar más dinero que en un viaje tradicional dada la duración que generalmente es mayor. También estudiaron que el grado de satisfacción post viaje suele ser muy favorable y genera la promoción “boca a boca”, la cual se define como la más eficiente en estos casos. En un estudio realizado en el año 2015 se pudo ver que estos, son viajeros con alto nivel de fidelización y con alto grado de satisfacción en su mayoría. En dicha investigación se concluyó en que el 97% de los encuestados repetirían la experiencia y el 96% recomendarían el viaje solidario (Fuentes Moraleda, Muñoz Mazón, Rodríguez Izquierdo).

Generalmente estos viajeros realizan un viaje de voluntariado solo una vez en su vida y no hacen estos trabajos en su país de residencia. Pingel (2007) agregó que en esta actividad las Organizaciones no Gubernamentales dedicadas a la logística de estos viajes son esenciales y que la preparación que proporcionan a los viajeros es determinante en el impacto que generarán después. El turismo voluntario permite consolidar economías de comunidades rurales e indígenas, otorga empleo a jóvenes, promueve la participación dentro de las comunidades emisoras y receptoras, mantiene tierras en propiedad de los locales, frena la emigración de lugares rurales a aquellos urbanizados y promueve la revalorización de las culturas. Todo esto además continúa actuando dentro de la sociedad de acogida posterior al retorno de los voluntarios, ya que se da el efecto multiplicador dentro de la misma. Garcia Bottaro (2016) a través de una investigación realizada a viajeros voluntarios, expresó que esta tipología turística genera una mejora en la calidad de vida de las comunidades y al mismo tiempo está generando un cambio en el sistema turístico actual, lo cual obliga a la oferta a reinventarse para este nuevo mercado.

Existen otros autores como Gomez Gomez (2014) con una visión diferente sobre el turismo voluntario y en contraposición quienes plantean que no siempre conlleva al turismo responsable, ya que debe estar bien gestionado y no debe caer en la incrementación de la desigualdad. Es necesario que este turismo se financie por sí mismo y no por el Estado ya que debe ser planificado a largo plazo para que sea productivo para la comunidad receptora.

Paiva (2014) agrega un concepto que genera debate, “colonialismo”, haciendo alusión a los viajes de ciudadanos europeos a Sudamérica para realizar sus actividades voluntarias; expone que se genera un sentimiento de superioridad en estos turistas y que esto incrementa el desentendimiento cultural y las desigualdades; generando el efecto contrario al esperado. Garcia Bottaro (2016) retoma este concepto y menciona la relación SUR-NORTE, haciendo referencia a la idea de colonialismo antes planteada, personas de los países del norte viajan a hacer trabajos voluntarios a los países del sur. Si no existe respeto y concientización generada antes de que estos turistas viajen, el impacto puede ser muy perjudicial.

En el año 2013 Bolton realizó un estudio cualitativo a turistas que habían realizado viajes con carácter solidario, pidiéndoles que realizaran un mapa conceptual sobre el porqué del viaje y las experiencias vividas. Aquí el autor se pregunta si las personas se ofrecen voluntarios para obtener beneficios propios, si las motivaciones son las satisfacciones de ellos mismos, si se está ayudando genuinamente o no. Los resultados de estos mapas mostraron que existen dos tipos de beneficios; para la comunidad receptora y para la persona que lo realiza. Por otro lado consecuencias negativas que tienen que ver con la falta de responsabilidad de los voluntarios ante el trabajo que van a realizar o con otorgarle importancia a otros aspectos dentro del viaje antes que a su trabajo social.

Conceptos que aborda la investigación

En este primer capítulo se discutirán algunas definiciones de turismo y turismo voluntario. A continuación se desarrollará el contexto histórico durante el cual surge el

turismo de voluntariados y por último un apartado descriptivo de los rasgos generales de los jóvenes practicantes de dicho turismo.

Se debe saber que el turismo es entendido como multidisciplinar, atravesado por aspectos sociales, políticos, culturales, económicos, geográficos, ambientales, históricos, entre otros; y en constante cambio y crecimiento dentro del ámbito académico.

TURISMO

Burkart y Medlik proponían en el año 1981 que el turismo engloba a los desplazamientos temporales de las personas hacia destinos que estén fuera del lugar de residencia y trabajo, considerando a todas las actividades que ellos realizan durante la estadía en dichos destinos (en Sancho, 1999).

Retomando esta idea, la Organización Mundial del Turismo lo define como, los viajes o estancias que realizan las personas fuera de su entorno habitual o lugar de residencia durante más de una noche y menos de 365 días por diferentes motivos. Se considera el lugar de residencia donde desempeña sus actividades normales y recibe una remuneración por ello².

Gordon (2002) plantea un nuevo concepto dentro de la definición de turismo. Considera que la práctica de los viajes no se inventó sino que se renueva y transforma, es una expresión práctica de la curiosidad por conocer otros lugares, por ver cosas nuevas, haciendo hincapié en los cambios que surgen en las formas de viajar dado el paso del tiempo y las nuevas condiciones sociales. Además expone que el turismo es un medio de comunicación que da la oportunidad de satisfacer la curiosidad, el deseo de aprender comparando lo real con lo dicho y dándole mucha importancia a la experiencia vivencial del viajero. De esta forma, dicho autor comienza a plantear el viaje desde otra perspectiva ya no tan tradicional. Ortega (2011) agrega a esta última definición, que la práctica turística desarrollada en entornos diferentes a los que se encuentra habituado quien viaja, produce un intercambio entre quienes residen en el destino y quien llega a este; realizando actividades de diversa índole abarcando lo social, medioambiental, cultural, económico, entre otros aspectos.

En el año 2005 Jafar Jafari realizó una conceptualización del turismo desde una perspectiva más científica. El autor agrupa las ideas expresadas sobre el turismo en 4 plataformas: favorable, desfavorable, conciliadora y científica. Las mismas han surgido cronológicamente en ese orden.

La plataforma favorable ve al turismo como industria, solo desde la perspectiva económica, plantea todo el impacto positivo que ofrece la actividad. La plataforma desfavorable por el contrario, expone el impacto negativo que produce la práctica, fue desarrollada por aquellas personas ligadas al ámbito social y ecológico brindando nuevas miradas. La plataforma conciliadora estudia las dos anteriores, cuestionando el cómo del turismo; sostiene que dependiendo de qué forma se lleve a cabo la actividad turística puede impactar de diferente manera, hace hincapié en el trato y el respeto

²<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> Recuperado el 25/08/2017

con la comunidad anfitriona. La última plataforma fue formada por investigadores y pensadores del turismo en base a las 3 plataformas anteriores. Plantea la necesidad de ver al turismo de una forma sistémica y no desde puntos aislados, aquí surge la necesidad de ver al turismo como multidisciplinario (Jafar Jafari, 2005).

Por otro lado, García Bottaro (2016) considera al turismo como el movimiento de personas con el fin de intercambiar conocimientos, credos, idioma, cultura, etc. También se lo ve como un fenómeno socioeconómico que influye en la riqueza y desenvolvimiento de los pueblos.

En los últimos años vemos como el turismo alternativo ha crecido mundialmente, y dentro de él las prácticas de turismo solidario. El punto principal de esta actividad es que se desarrolla en pos del beneficio de las poblaciones afectadas y ubicadas en países en vías de desarrollo. Los objetivos principales son que el turismo ayude a terminar con el impacto negativo en el entorno, buscando conservar el patrimonio, las culturas, el medio ambiente, y también fortalecer a las sociedades locales. Junto con ello busca generar conciencia y responsabilidad social en las personas que viajan para realizar estos trabajos (Génova Millán Vazquez de la Torre, López-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007).

TURISMO JOVEN

Según las estimaciones de la OMT en el 2010 el 20% de los turistas que se movieron en el mundo eran jóvenes, es decir personas de entre 16 y 29 años. Las Naciones Unidas han planteado que los jóvenes son el principal motor de desarrollo y de cambio social, ellos interactúan diferente con las comunidades locales, viajan con mucha información previa, intentan marcar una diferencia en sus vidas y generan un impacto positivo generalmente en el lugar que visitan. Los beneficios sociales y culturales que este tipo de turismo genera se ven a largo plazo como una fuente de turismo sostenible en comparación con la forma tradicional de viajar (Ortega, 2011). Con respecto a nuestro país, el 20% del turismo nacional está formado por jóvenes³ y en la última década se han incrementado el número de prestadores turísticos que deciden adecuar su oferta a este segmento.

Podemos pensar en los primeros atisbos de viajes para jóvenes volviendo al Grand Tour, donde los viajeros ejercitaban el “arte de pensar”, como lo expresa Soto Roland (2005), tratando de desprenderse de los prejuicios generados durante sus vidas. Se viajaba buscando una experiencia personal, de introspección, de autoconocimiento, donde el objetivo del viaje y sus relatos no era contar cómo eran las cosas que él veía, sino la sensación que le provocaban dichas cosas (Soto Roland, 2005).

El turismo joven no se refiere únicamente a la edad, sino a la forma en la que se vive el viaje, se vive buscando independencia y con un espíritu aventurero durante su travesía. El turista joven viaja durante periodos largos buscando relajación, aventura y el conocimiento de culturas diferentes, contando con la característica de

³https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eti_02_18.pdf INDEC 2017

impactar fuertemente en la vida personal y profesional del viajero (Gallo Minotta, 2014). El joven se anima a visitar lugares no tan conocidos y tradicionales, significando crecimiento para destinos emergentes y suele gastar sus recursos en vendedores locales, generando ese contacto con la comunidad que visita (OMT y WYSE Travel Confederation, 2011).

Gallo Minota (2014) expone un punto interesante en la caracterización de estos turistas, planteando que es un mercado próspero no solo por su crecimiento en los últimos años, sino porque son turistas en su mayoría universitarios que se están formando profesionalmente y al mismo tiempo desarrollándose como viajeros. Esto genera una evolución diferente, de tipo global, con horizontes amplios y con conocimientos mayores sobre el mundo. Además es preciso tener en cuenta que este segmento produce un efecto boca a boca entre sus amigos y es muy influyente sobre preferencias y destinos a elegir, dentro del grupo de pertenencia, creando así los destinos de turismo juvenil de moda (Lazzari, Et. al 2010).

Estos viajeros son innovadores a la hora de viajar, tienen mucha conciencia y se hacen responsables del cambio climático, del medio ambiente de los desentendimientos sociales, de las desigualdades e intentan accionar en contra de ello. Es un segmento que representa una gran oportunidad para el turismo responsable ya que generan grandes beneficios económicos, ecológicos, sociales y culturales, impactando positivamente no solo en el lugar que visitan, sino también en sus vidas (OMT y WYSE Travel Confederation, 2011).

Otra característica importante del viajero joven es dar al viaje un valor “para toda la vida”, lo toma como una experiencia transformadora de sí mismo y en la que puede ver la realidad que atraviesa y cuando retorna, lo hace impactando positivamente en el entorno donde se desenvuelve (OMT y WYSE Travel Confederation, 2011).

En contraposición con lo antes planteado, Raymond (2004) considera que el turista joven suele ser un “subturista”, los describe como turistas indeseables para la comunidad local ya que no realizan un gasto económico provechoso en el lugar, analizando solo a la actividad desde lo estrictamente económico, sin pensar en el turismo como actividad multidisciplinar.

Con respecto a la visión del turismo joven en Argentina se ha realizado un estudio en el año 2010 en la Universidad de Buenos Aires donde se conocieron algunos de los atributos más importantes a la hora de elegir un destino turístico por jóvenes estudiantes de diferentes universidades del país. Para los viajeros argentinos los factores más nombrados fueron: geografía del lugar, aventura, clima y vida nocturna. Sin embargo, también han nombrado el factor humano, por lo que este segmento del mercado muestra la importancia dada a la comunidad que conocerá en el destino en cuestión (Lazzari, Moulia, 2010).

Por último, aclarar que se considerará a lo largo de este trabajo al turismo joven, como aquel practicado por personas de entre 18 y 30 años, que viajan con un espíritu aventurero, exploratorio, innovadores, introspectivos y con conciencia social. Se entiende que los turistas jóvenes utilizan metodologías de viajes más flexibles que otras tipologías de viajeros.

TURISMO VOLUNTARIO:

El turismo responsable es desde sus inicios una respuesta a las crisis globales sociales, económicas, políticas, medioambientales, culturales, entre otros (Pingel, 2007). Del turismo responsable se desprenden diferentes tipologías, entre ellas el turismo voluntario.

Partiendo de lo general a lo particular la Organización Mundial de las Naciones Unidas (2009)⁴ considera al voluntario como una persona joven o adulta que presenta características que demuestran interés personal por los ciudadanos de su entorno y del mundo. Por ello, dedican parte de su tiempo, sin percibir remuneración a actividades que trabajan en pos del bienestar social u otras áreas. En el marco de esta descripción durante el mismo año y dado el día internacional del voluntario, 5 de diciembre, el Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-Moon, declaró que ésta práctica crea fortaleza, cohesión social, resistencia y solidaridad comunitaria, también puede propiciar cambios sociales positivos que promuevan el respeto por la diversidad entre culturas, la igualdad social, la cooperación entre países y la participación de todos (2009)⁵.

Mendes y Sonaglio (2013) retomando a Freire y Lima (2012) destacan el hecho de que un voluntario es una persona que desea ver su propia comunidad u otras comunidades creciendo y desarrollándose; y que disfruta de ser parte de ese desenvolvimiento. Ellos, le dan al joven voluntario el carácter de transformador de las realidades antes expuestas; lo cual enriquece al individuo en su desarrollo personal, involucrándose en ayuda a problemas particulares que no comprometen su propia vida, lo cual provoca una visión ajena de la realidad que visita.

Ahora bien, la práctica de turismo voluntario expone diferentes conceptos. Se plantea como un tipo de turismo en desarrollo, en el que los individuos combinan ésta práctica con el viaje, desarrollando un turismo recíproco ya que aporta al intercambio cultural entre personas, además del impacto por el trabajo realizado en lugares vulnerables (Eliza Marguerite Raymond y C. Michael Hall, 2008). Es necesario tener en cuenta que a pesar de las declaraciones del Secretario General de ONU (2008), expuestas en el párrafo anterior; estos autores plantean que si las ONGs encargadas de estos intercambios no manejan bien la logística de la práctica, puede llevar al mal entendimiento de las culturas y al reforzamiento de los estereotipos culturales conocidos mundialmente.

Wearing (2001) expresa que este tipo de viajeros son aquellos que por diferentes razones durante sus vacaciones se involucran en la ayuda y en dar alivio a grupos sociales pobres, la restauración de ecosistemas, entre otras actividades, planteando no sólo la contribución a la sociedad, sino también el desenvolvimiento personal que provoca en los voluntarios. Cada persona construye el significado de la experiencia vivida en base a su historia pasada y luego la recrea en su vida cotidiana cuando vuelve de su viaje. Otro punto a destacar dentro del concepto del turismo voluntario, es que difiere del turismo tradicional ya que éste surge como un escape a

⁴<http://www.un.org/es/globalissues/volunteerism/index.shtml> Recuperado el 27/09/2017

⁵<http://www.un.org/es/globalissues/volunteerism/> Recuperado el 27/09/2017

la rutina y al estrés, mientras que el primero tiene como uno de sus objetivos el desenvolvimiento personal, ponerse a prueba en situaciones difíciles para desafiarse a sí mismo y conocer sus propias reacciones ante lo desconocido y diferente. Se plantean como conceptos fuertes y diferenciales de este tipo de actividad, el cambio de una actitud pasiva a una activa con el volunturismo, dándole al viaje un enfoque diferente y más cercano a conocer e interiorizarse en la idiosincrasia de la comunidad que visita y generando una relación mucho más estrecha con la comunidad de acogida. Por otro lado, el hecho de combinar trabajo con turismo, ya que anteriormente solían ser conceptos antagónicos (Génova Millán Vazquez de la Torre, Lopéz-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007).

Dentro de la definición de esta tipología de viaje, aparece como clave el concepto de hospitalidad; dado que quienes realizan el intercambio cultural generalmente viven en casas de familias residentes del lugar de recepción y ello colabora en la experiencia diferencial. Como se expuso en el párrafo anterior, ésta es gran parte de la interrelación generada entre personas diferentes; un aspecto que difiere mucho del turismo tradicional, donde el intercambio cultural es casi nulo (Génova Millán Vazquez de la Torre, Lopéz-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007).

En los últimos años el paradigma sobre el turismo responsable ha tomado mayor relevancia, siendo ésta una actividad que implica a diversas disciplinas de estudio y diversos sectores, es necesario tener en cuenta que son muchas y muy diferentes entre sí las organizaciones que se ven implicadas en el desarrollo de la actividad turística a nivel mundial.

Para concluir con las concepciones de turismo voluntario, se hace referencia al mismo como una tipología de viajes en la que los turistas se involucran con las sociedades de recepción, se vuelven parte del entorno en el que viven y desarrollan tareas comunitarias y de ayuda social durante sus viajes. Las tareas desarrolladas se ven directamente relacionadas con problemáticas sociales o ambientales y no perciben remuneración económica, sin embargo en algunos casos se percibe otro tipo de beneficios por el trabajo realizado, como por ejemplo alojamiento, alimentación, capacitaciones, entre otros.

RASGOS GENERALES DEL TURISTA VOLUNTARIO:

Para comenzar a hablar de los rasgos más generales de los turistas voluntarios creemos importante destacar la manera de exponer las relaciones entre voluntarios y comunidades según algunos autores. Fonseca (2005) plantea a la relación entre voluntarios y comunidades como "Norte-Sur", donde los viajeros voluntarios del hemisferio norte, viajan al hemisferio sur a dar su aporte en las comunidades más necesitadas con la creencia de que poseen conocimientos diferenciales que traen de su lugar de origen. Este autor agrega que uno de los objetivos de estos voluntarios es el conocimiento directo del "SUR" y el aprendizaje que este lugar le generará más allá del aporte que ellos mismos realizarán. Cuando vuelven al "NORTE" llevarán consigo los nuevos conocimientos y una sensibilización mayor por las comunidades más desfavorecidas dado la conciencia adquirida durante el viaje. La percepción de Fonseca al analizar la relación entre actores en esta tipología de turismo es un tanto controversial, el autor posee una visión muy reduccionista y contrastante del viajero y

el local, además de que da por sentado el hecho de que en su totalidad son turistas del hemisferio norte quienes toman estos intercambios. Las estadísticas proporcionadas por AIESEC dan cuenta de que esto no siempre es así, ya que gran porcentaje de viajeros voluntarios son provenientes de países del hemisferio sur. (Extraído de plataformas de estadísticas de AIESEC Internacional).

Por otro lado, el volunturismo también se percibe de una manera bidimensional, mientras los viajeros trabajan en proyectos para mejorar la vida y realidad de otros, también se ven resultados y mejora de la vida de ellos mismo. Se resignifica el sentido de la actividad que están realizando y de muchos aspectos de su propia vida y esto se replica en el discurso que lleven a su lugar de origen (Mendes y Sonaglio, 2013).

Callanan y Thomas (2005) dividen a los turistas voluntarios basándose en el grado de compromiso con el proyecto, las habilidades del practicante, el grado de desarrollo personal y de altruismo que posea la persona y la duración del voluntariado. A partir de estas características los clasifica en tres grupos:

- Turista Voluntario Shallow: Ésta persona realiza la práctica específicamente por interés propio, para conseguir experiencia y mejorar su curriculum. Es un turista que participa durante periodos cortos y que generalmente su aporte a la comunidad local es escaso. En cuanto a motivaciones, para este tipo de viajero es muy importante el destino y las excursiones que pueda realizar ahí.
- Turista Voluntario Intermedio: Posee motivaciones altruista y de desarrollo personal. Suele permanecer entre dos y cuatro meses en el lugar de destino y le da una mayor importancia al trabajo que está realizando en el lugar. De todas formas, dedica parte de su tiempo para el ocio, viajes y excursiones en el lugar que visita.
- Turista Voluntario Auténtico: El motivo principal del viaje es altruista y el ocio particular de la persona queda a un lado. Generalmente el periodo de tiempo que conlleva el viaje es de seis meses o más. En estos casos y si el voluntariado está bien preparado se da una contribución directa a la población local. Este tipo de viajero tiene habilidades que puede volcar completamente al proyecto aportando nuevos conocimientos.

Autores como Génova Millán Vázquez de la Torre, López-Guzmán Guzmán, Melián Navarro (2007) plantean en su artículo "Turismo Solidario: Una Perspectiva Desde la Unión Europea" que el volunturismo contiene tres etapas bien marcadas que es importante tenerlas en cuenta cuando se estudia este campo. Al comienzo, el turista suele tener una actitud y visión positiva respecto de la comunidad que va a visitar, considera que su aporte puede ayudar, pero además es consciente de que el aporte que le harán a él también será importante y definitivo. Es imprescindible que previamente reciba algún tipo de información del lugar que va a visitar y de formación para realizar su trabajo con conocimiento y responsabilidad. Aquí es donde el papel de las instituciones organizadoras se vuelve muy importante, convirtiéndose en el nexo entre quien llegará al lugar cargado de su cultura e idiosincrasia, y la comunidad que lo acogerá.

Durante la segunda etapa del viaje, es esperable que la actitud del viajero cambie, con el fin de conocer la cultura y los valores de las personas que viven en el lugar de recepción. Siempre considerando que quienes lo reciben, trabajan y tratan a los turistas de igual a igual. El último momento del intercambio, es necesario que el turista obtenga satisfacción de la experiencia que vivió, para que así pueda repetir su vivencia en otra ocasión y genere la publicidad de boca en boca contagiando a otras personas para que realicen la misma práctica (Génova Millán Vazquez de la Torre, López-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007). Teniendo en cuenta que el voluntario viaja mediante una organización que actúa de intermediario, si el comité emisor o el receptor fallan en la logística del viaje puede que esta última etapa no sea satisfactoria, como también puede haber diferencias entre las expectativas del viaje que posee el voluntario y la realidad del mismo. Es imprescindible conocer la motivación que generó el viaje para poder satisfacerla y ofrecer una experiencia mejor que la esperada. Dado el tipo de turismo del que estamos hablando el concepto personal de solidaridad y de ayuda a la población de acogida es de total importancia y un punto clave durante el desarrollo de la práctica.

Se agrega al capítulo una última mirada acerca de los rasgos de quienes deciden practicar el volunturismo. Lyons y Wearing (2008) afirman que una de las motivaciones más grandes de estos viajeros suele ser tomar nuevos desafíos y desarrollar nuevas habilidades para su vida cotidiana y su desarrollo profesional. Otros afirman que hay muchos voluntarios que realizan estos viajes para cambiar la modalidad típica de sus vacaciones, a modo de momento de inspiración o para ampliar sus horizontes en cuanto al conocimiento de las problemáticas mundiales.

La ONG Centro de Ação Voluntária de Curitiba⁶ de Brasil realizó una encuesta en el año 2012 sobre las mayores motivaciones que llevan a estos viajeros a realizar estas prácticas. De 6532 encuestas realizadas se encontró que el 47,4% de las personas lo realizan por crecimiento personal, el 22,8% pensando en sus ideales y el 21,8% con motivo de dar algo a la sociedad. En último lugar, con menos del 4% cada uno se encuentran los motivos de: ocupar su tiempo, por religión y para ser reconocidos (en Mendes y Sonaglio, 2013). Se tiene en cuenta esta investigación realizada para comparar con los resultados que obtendremos en este trabajo final. Deseamos poner especial atención en los motivos más recurrentes ya que las ONGs que se encargan de gestionar este tipo de viajes se apoyan y se sustentan en dichas motivaciones; el desarrollo personal y el autoconocimiento de uno mismo, los valores de los viajeros jóvenes y el aporte a las comunidades del mundo siendo conscientes de los problemas de cada lugar y adquiriendo una participación activa. Por ejemplo AIESEC, la organización participante de esta investigación, presente en 128 países y una de las plataformas más grandes mundialmente que gestiona intercambios se apoya en estos puntos respaldados por su encuesta internacional Youth Speak. La misma consta de una serie de preguntas en las que se intenta conocer las preocupaciones, los ideales, las fortalezas, debilidades, los gustos, entre otros aspectos de los jóvenes, intentando dar voz y conocer desde su visión el estado social, económico, político y ambiental de los países que forman parte de esto y accionar en torno a esas problemáticas y cuál es el nivel de involucramiento que tienen los con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (Youth Speak Global Report,

⁶<http://www.acaovoluntaria.org.br/enquete/resultado.asp> Recuperado el 20/08/2017

2016). Algunos de los resultados más relevantes del reporte 2016 fueron que si les pagaran por cualquier cosa lo que harían sería primero viajar y luego ayudar; los objetivos del desarrollo sostenible donde más les gustaría ayudar son; pobreza cero, educación de calidad, hambre cero y calidad de vida. En cuanto a los mejores métodos para desarrollarse y aprender, nombraron en primer lugar experiencias prácticas y equipos de trabajo y ante la indagatoria acerca de cuál creían que era la mejor experiencia práctica que podrían tomar nombraron; en primer lugar los intercambios y voluntariados. Más de la mitad de las personas que completaron la encuesta ya son voluntarios y la mayoría mencionaron ya haber hecho o tener el deseo de participar en voluntariados viajando (Youth Speak Global Report, 2016).

A modo de síntesis, se mencionan los rasgos más frecuentes observados en los turistas voluntarios. En primer lugar, se retoma la idea de bilateralidad en la actitud del viajero; por un lado el impacto realizado por ellos en el lugar de recepción y por el otro el impacto en ellos mismos. Por otro lado se hace hincapié en la búsqueda de resignificación de sus propias vidas a través del viaje, como momento de inspiración y adquisición de nuevas habilidades para sus vidas profesionales. Aunque en algunos momentos se menciona la idea clara de solidaridad y ayuda, podemos ver que las motivaciones centrales de los viajeros rondan en torno a su crecimiento personal y a la autosatisfacción de haber colaborado con la comunidad de acogida en sus viajes.

TURISMO VOLUNTARIO EN AMÉRICA LATINA Y ARGENTINA

El turismo voluntario surge como un tipo de turismo comunitario dentro de América Latina, considerándolo como aquella práctica en que la comunidad local tiene alto nivel decisorio sobre las actividades y beneficios que ellos mismos obtendrán. Trejos (2009) sostiene que en las últimas décadas dentro de la región se han creado o asentado muchas organizaciones creadoras de proyectos turísticos comunitarios, lo cual provoca un crecimiento del voluntariado en los países latinoamericanos.

La actividad surge en la región a principios de los años '80 luego de la Revolución Nicaragüense cuando se comenzaron a enviar "brigadas de solidaridad" con el objetivo de dar apoyo a esta iniciativa, eran grupos de voluntarios que viajaban por diferentes localidades dando apoyo en infraestructura, agricultura o educación. La actividad creció con el pasar de los años expandiéndose a otros países de Centroamérica. Durante la década del '90 muchos de estos grupos de voluntarios se convirtieron en organizaciones no gubernamentales que comenzaron a gestionar estos viajes de voluntariado con el objetivo de sensibilizar a las poblaciones conociendo la situación de otras comunidades desde adentro y contando con preparaciones previas al viaje (Buades, et al, 2012).

En América Latina se ha comprobado que la actividad muchas veces es duramente criticada y relacionada con conceptos de irresponsabilidad y espontaneidad. Una de las mayores dificultades en algunos países latinoamericanos es la aceptación de las organizaciones para recibir voluntarios ya que su trabajo no está bien visto. Una vez que son aceptados, a los directivos de las organizaciones que trabajan directamente con las poblaciones vulnerables les resulta difícil asignarle tareas a esas personas (Thompson y Toro, 1974).

Sin embargo, también se afirma que cuando los proyectos de voluntariado están bien presentados y llevados a la práctica, hasta el más mínimo acto de un voluntario puede cambiar la realidad tanto de la persona que lo recibe como de él mismo. Con respecto al voluntariado en jóvenes, los autores plantean que es muy bien recibido ya que tienen una mayor motivación y esperanza por construir un mundo mejor (Thompson y Toro, 1974).

América Latina a pesar de ser un gran polo de turismo voluntario emisor, gracias a la cantidad de jóvenes que habitan el territorio, además, constituye una de las zonas más grandes de turismo voluntario receptor. En base a una investigación realizada por Kevin D. Lyons y Stephen Wearing en el año 2008 se conocieron las motivaciones más grandes de viajeros de otras regiones del mundo para elegir impactar América Latina. Entre las más nombradas fueron; la posibilidad de practicar y aprender el idioma español, la atracción de vivir en un territorio exótico y lejano y el hecho de considerar la zona como “desconocida” para la mayoría de los viajeros del mundo.

La realidad con respecto al turismo de voluntariado a nivel nacional es muy parecida a la de la región. En base a otra investigación realizada en Argentina sobre organizaciones como AIESEC o Project Abroad se identifican aspectos como el idioma o la cultura a modo de motivación para elegir Argentina como lugar de recepción para extranjeros (Lozano, Madero, Tagle, 2015). El turismo voluntario ya sea receptor o emisor nace como una posibilidad de desarrollo para comunidades vulnerables, viendo un crecimiento en los últimos años dentro de Argentina así como en el resto de la región. Se considera que así como puede significar un medio de desenvolvimiento para las comunidades locales, no en todos los casos conlleva prácticas de turismo responsable (García Bottaro, 2016).

En un trabajo de investigación sobre el voluntariado en Argentina, Cardarelli, Kessler y Rosenfeld en Thompson y Toro (1974) desarrollan cuatro enfoques explicativos sobre el desarrollo del voluntariado en el país. En primer lugar exponen al “voluntario como actor que suplente responsabilidades del estado con la población para asegurar la reducción de desigualdades entre clases sociales”. En segundo lugar considerando al voluntariado como “eje para el desarrollo y sostenimiento de la democracia”. Proveniente de literaturas norteamericana, se ve a la práctica voluntaria desde una mirada interna como una escuela de la práctica democrática a través de los valores de las organizaciones que lo gestionan, ya sean, solidaridad, justicia social o altruismo. Otro de los enfoques define a las instituciones voluntarias como “sujeto de estrategias de fortalecimiento y de capacitación”. Esta visión se enmarca en el análisis del desarrollo organizacional de las asociaciones que se dedican al voluntariado para mejorar sus procesos, eficiencia y generar más alianzas con otras organizaciones. En última instancia se define este enfoque como “el voluntario-persona entre el desinterés y el utilitarismo”, refiriéndose a la satisfacción personal y a la autorrealización de quien ejerce la actividad y no al impacto directo sobre la comunidad donde se trabaja. Buades (2012) agrega que este tipo de viajes se ha convertido en una herramienta de cooperación internacional.

CAPÍTULO 2

Contextualización histórica del turismo voluntario

Los primeros rasgos de turismo voluntario que se vieron en el mundo fueron después de la Primera Guerra Mundial. En 1920, con el fin de la guerra, Pierre Cérésolle creó un movimiento de paz y humanidad como respuesta a estas crisis sociales. En este contexto se dió el primer proyecto de voluntariado internacional en Verdún, Francia, en un antiguo campo de batalla. El objetivo de este proyecto era reconstruir la ciudad destruida durante la guerra, además de significar un gesto de reconciliación y paz entre Francia y Alemania, ya que había voluntarios de nacionalidad alemana dentro del grupo (Gomes Paiva, 2014). Desde los principios esta práctica surge como una muestra de entendimiento y paz entre culturas.

El movimiento del turismo voluntario viene dado hace décadas, pero comenzó a tener más conocimiento y repercusión luego de la Segunda Guerra Mundial. En este contexto de posguerra junto con otras; nace la organización de jóvenes líderes, AIESEC. Esta organización nace como respuesta a crisis globales y a problemáticas sociales; su misión es alcanzar la paz y el pleno desarrollo del potencial humano, activando el liderazgo joven y considerando a este grupo etario como la clave para un futuro mejor.

Es a partir de la década del 90 cuando la población y también los estados nacionales comienzan a ser más consciente sobre la responsabilidad que le compete a la humanidad las crisis ambientales y sociales que se acrecientan con el pasar de los años. Es en ese momento también cuando se comienzan a crear planes de acción para estas problemáticas (Mendes y Sonaglio, 2013).

Dadas estas circunstancias han surgido muchas organizaciones no gubernamentales que luchan contra el sistema desigual en el que vivimos y se encargan de proveer la gestión de viajes con este propósito, cooperando internacionalmente y llevando a la práctica muchos ideales de sustentabilidad, ayuda y entendimiento social que en lo cotidiano no suelen aplicarse (Pingel, 2007). Algunas de estas organizaciones son AIESEC, Bamboo, AFS, Voluntarios en el Mundo, Fundación Hazlo posible, Trabajar por el Mundo, Voluntarios sin Fronteras, Voluntarios Naciones Unidas, entre otras.

A continuación se exponen los antecedentes más importantes de esta nueva tipología de viajes que se desarrolla en los últimos años.

En 1992 la ONU organizó la Cumbre de Río de Janeiro (Cumbre de la Tierra) y su Agenda 21, en la misma participaron 178 países. Durante este encuentro se puso sobre la mesa de debate, no solo el cuidado del medioambiente, sino también el desarrollo humano y la cooperación entre países para dar especial atención a las clases menos favorecidas, a los países en desarrollo y a la reducción de desigualdades a nivel global. Se establecieron 27 principios y un programa de acción para su cumplimiento llamado Agenda 21 (Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992).

En la Conferencia Mundial del Turismo en Lanzarote (1995) se presentó la Carta de Turismo Sostenible. La misma establecía que el desarrollo turístico debería darse siendo soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y socialmente aceptable en las comunidades receptoras, provechoso para el desarrollo de las mismas. (Carta del Turismo Sostenible, 1995).

La Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo (1997) fue un documento presentado por la OMT donde representantes de 77 países debatieron acerca de la actividad turística y las comunidades que se ven involucradas en ellas, comprometiéndose a trabajar en el desarrollo del sector bajo y los intereses de las poblaciones. Fue una de las primeras declaraciones en las que las sociedades eran el elemento principal del desarrollo sostenible (Declaración de Manila Sobre los Efectos Sociales del Turismo, 1997). En el mismo año se publicó la Declaración de Montreal continuando con el lineamiento social sobre el turismo y con una visión hacia un turismo solidario.

En 1997 se firmó un documento llamado “Turismo Responsable: Carta de Identidad para los Viajes Sostenibles” en el Forum Italiano Turismo Responsable de Verona por once asociaciones italianas sin fines de lucro dedicadas a este tipo de turismo. En dicho documento se exponen los impactos positivos provocados por la actividad, pero además los efectos negativos que genera específicamente el turismo de masas y de lujo en el ambiente, la cultura y la economía del país receptor, generalmente países del “sur”. En base a ello intenta generar y planificar un desarrollo con límites, recursos y prácticas bien marcadas. Hace especial foco en la relación que se genera entre quienes viven en el lugar y quienes lo visitan y además en la conciencia colectiva sobre el turismo responsable (Pingel, 2007).

En 2002 se repitió la Cumbre de la Tierra en Johannesburgo y su Agenda 21 abocada a los mismos fines que los que se detallan en los párrafos anteriores (Cumbre de la Tierra, 2002).

El Primer Foro Internacional de Turismo Solidario y Desarrollo Sostenible tuvo lugar en Francia en el año 2003, donde se planteó que el turismo responsable es un movimiento social en pos del desarrollo de poblaciones y comunidades. De esta manera, se trabaja por un desarrollo local que implique a los recursos humanos, culturales, económicos, sociales y medioambientales de las poblaciones. Para ello es indispensable que la comunidad local se vea implicada, participe en el desarrollo de su propia población y que exista una participación voluntaria, creando un proyecto a largo plazo. Por otro lado se precisa de relaciones estables entre todos los actores que se ven involucrados, es decir; la comunidad, el Estado, las organizaciones no gubernamentales que trabajan enviando turistas y recibiendo, los viajeros voluntarios, etc. En último lugar, pero no por ello menos importante, se planteó el hecho de considerar indispensable la información que reciban los viajeros previo a su viaje. En igual medida la conciencia y la sensibilización que adquieran los turistas sobre el lugar que visitan (Génova Millán Vázquez de la Torre, López-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007).

Tres años más tarde, en 2006, se llevó a cabo el Segundo Foro Internacional de Turismo Solidario y Comercio Justo, donde se aprobó un Plan Internacional de

Acción de Turismo Solidario para el 2010 que trabajaría por una mejora en las redes nacionales e internacionales de instituciones para generar cooperaciones, en la sensibilización y educación acerca del turismo solidario, en la articulación de medidas que ayuden a financiar proyectos, en la mejora de la comercialización de destinos dado el mercado al que se le venderá el mismo, entre otras (Génova Millán Vázquez de la Torre, López-Guzmán Guzmán, Melián Navarro, 2007).

Gestores de Experiencias de Turismo Voluntario

Son muchas y variadas organizaciones las que se dedican al turismo voluntario en Argentina y en el mundo. A continuación se exponen algunas de ellas, junto con sus misiones, objetivos y metodologías; además se intentará explicar acerca de las experiencias similares que ofrecen.

Así como AIESEC ofrece viajes con finalidades de trabajo voluntario también existen otras organizaciones que ofrecen programas similares. Algunas de ellas son; Voluntarios Internacionales, Organización de las Naciones Unidas, Asociación Civil Voluntarios Sin Fronteras, Voluntarios en el Mundo, entre otras.

Voluntarios Internacionales es una de las áreas de la organización ELI Abroad. Ofrecen variados programas, siendo uno de ellos el área de voluntariados en el extranjero. Los programas de voluntariado con esta organización los puede tomar cualquier persona de entre 18 y 80 años.⁷ Es una organización sin fines de lucro que nació en el año 2001 y se autodefinen como personas que trabajan por entregar experiencias diferenciales y accesibles para sus voluntarios:

“Nuestra organización trabaja de manera conjunta con organizaciones alrededor del mundo con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus comunidades. Nuestra tarea es trabajar mano a mano con estos grupos para asegurar que nuestros voluntarios tengan una experiencia gratificante a precios razonables.⁸

La ONU también ofrece programas de voluntariado en el exterior, desarrollado en más de 150 países, que trabaja en torno a los Objetivos del Desarrollo Sostenible, haciendo especial hincapié en la importancia de que los voluntarios, se unan y trabajen sobre las problemáticas mundiales planteadas en el año 2015. Los requisitos básicos para ser parte de sus programas son; tener mínimo 25 años de edad, poseer título universitario o título de técnico superior, 2 años de experiencia, entre otros.⁹

Las tareas principales que los Voluntarios de Naciones Unidas realizan son, apoyar y colaborar en programas de cooperación para el desarrollo que se ejecutan a través de la ONU en países en desarrollo y accionar y trabajar en favor de los derechos humanos, de la democracia y de la paz a nivel global.¹⁰ El Programa ha

⁷<https://www.eliabroad.org/international-volunteering> Recuperado el 22/02/2018

⁸<https://www.voluntariosinternacionales.org/sobre-el> Recuperado el 22/02/2018

⁹<https://www.unv.org/es/hazte-voluntario/voluntariado-en-el-extranjero/por-que-prestar-servicio-como-voluntario-onu-fuera-de-tu-pais> Recuperado el 22/02/2018

¹⁰<http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/VNU.pdf> Recuperado el 22/02/2018

creado su propio Marco Estratégico que articula el alcance, las dimensiones y los resultados entre el 2014 y 2017 (PVNU, 2016).

Voluntarios sin fronteras se define como una asociación civil que potencia a los voluntarios para el desarrollo de las comunidades con las que interactúa brindándoles herramientas para lograrlo. Nació en el año 2005 en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Definen su visión de la siguiente manera “Ser un medio para que las comunidades involucradas sean el factor de cambio para el bienestar de las generaciones futuras.” Se entiende como el medio por el cual las comunidades impactadas podrán mejorar sus formas de vida para la continuidad de su desarrollo.¹¹ Entre los principios de esta organización se encuentran la vida y la dignidad de las personas por igual en el mundo, la familia, el bien común, la justicia social, el cuidado de la naturaleza y del medio ambiente, y la transparencia en la gestión de fondos públicos y privados. La entidad no depende de ningún partido político (Botella Soto, 2006).

Voluntarios por el mundo es una empresa de servicios turísticos solidarios que nace ante una necesidad de personas que querían contactarse con ONGs de los lugares a los que visitaban y les resultaba dificultoso. Decidieron ser el intermediario entre las dos partes, en su descripción se puede ver que no tienen restricción etaria para quienes participan de sus proyectos y que además ofrecen excursiones turísticas y paquetes establecidos con coordinadores de viajes.¹²

AIESEC se autodefine como una organización global, independiente, no responde a ningún partido político, no discrimina en base a género, orientación sexual, discapacidad, credo, religión, nacionalidad, etnia u origen social. La institución se apoya en sus seis valores; luchar por la excelencia, actuar sustentablemente, activar el liderazgo, demostrar integridad, disfrutar la participación y vivir la diversidad (Ver Anexo 4) (AIESEC International, 2018).

Podemos observar en base al análisis de fuente realizado durante este apartado, las diferencias más importantes planteadas entre las organizaciones mencionadas anteriormente y la que se refiere al caso de estudio. En primer lugar se destaca las características principales de los voluntarios con los cuales trabajan; no poseen restricciones etarias, sin embargo algunas de ellas sí tienen restricciones con respecto a títulos de grado o perfiles específicos buscados. AIESEC define su foco de trabajo en voluntarios jóvenes de entre 18 a 30 años específicamente, lo cual se relaciona directamente con la razón de ser de la organización y su visión. El segundo punto diferencial entre la propuesta de valor de AIESEC y las del resto de las organizaciones es cómo se define la población de impacto. Vemos que la mayoría de las organizaciones abordadas en este apartado definen las poblaciones por las que trabajan directamente como aquellas vulnerables, con escasos recursos y marginales, impactando directamente en poblaciones más carenciadas y siendo un motor de desarrollo directo. Por otro lado, AIESEC define como su población de impacto directo a la joven, buscando por medio del viaje y del impacto indirecto en las comunidades receptoras, cambiar la vida del joven viajero. Según la misión de la organización en

¹¹<http://voluntariossf.org.ar/> Recuperado el 23/02/2018

¹²<https://www.voluntariosenelmundo.com/> Recuperado el 23/02/2018

cuestión, se cumplirán los objetivos de la misma por medio del impacto directo en el viajero joven.

AIESEC

AIESEC Y SUS CARACTERÍSTICAS

Como se detalla en el primer capítulo de este trabajo y a los fines de la investigación, tomaremos como caso de estudio el programa Voluntario Global de la organización no gubernamental y sin fines de lucro, AIESEC.

Fue fundada en 1948 por estudiantes europeos en respuesta a las problemáticas político-culturales del contexto, encontrando en los intercambios para realizar trabajos voluntarios de impacto social, la hermandad entre diferentes naciones. Su misión era “expandir el entendimiento de una nación mediante la expansión del entendimiento de sus individuos, cambiando el mundo persona a persona” (AIESEC en Argentina, 2016). Vemos cómo surge en este contexto de postguerra, con el objetivo de “luchar en contra del desentendimiento entre culturas y con ansias de evitar en un futuro conflictos similares”. En 1964 AIESEC se instala en Argentina, integrando la entidad Cono Sur, pero en 2005 se separa conformando la entidad nacional. Hoy en día AIESEC Argentina cuenta con 18 oficinas locales distribuidas a lo largo del país, dedicadas a enviar voluntarios argentinos a otros países del mundo y a recibir voluntarios extranjeros para trabajar en nuestro país (AIESEC en Argentina, 2016).

Forman parte de AIESEC global, nacional y localmente; jóvenes de entre 18 y 30 años, de distintas profesiones, estudiantes o recién graduados. Las actividades llevan entre 15 y 20 horas semanales dependiendo el rol que tomen los miembros y se realizan de manera voluntaria a nivel local, sin remuneración alguna. Los roles nacionales o internacionales son de tiempo completo y son remunerados, cuentan con un salario mínimo del país al que respondan.

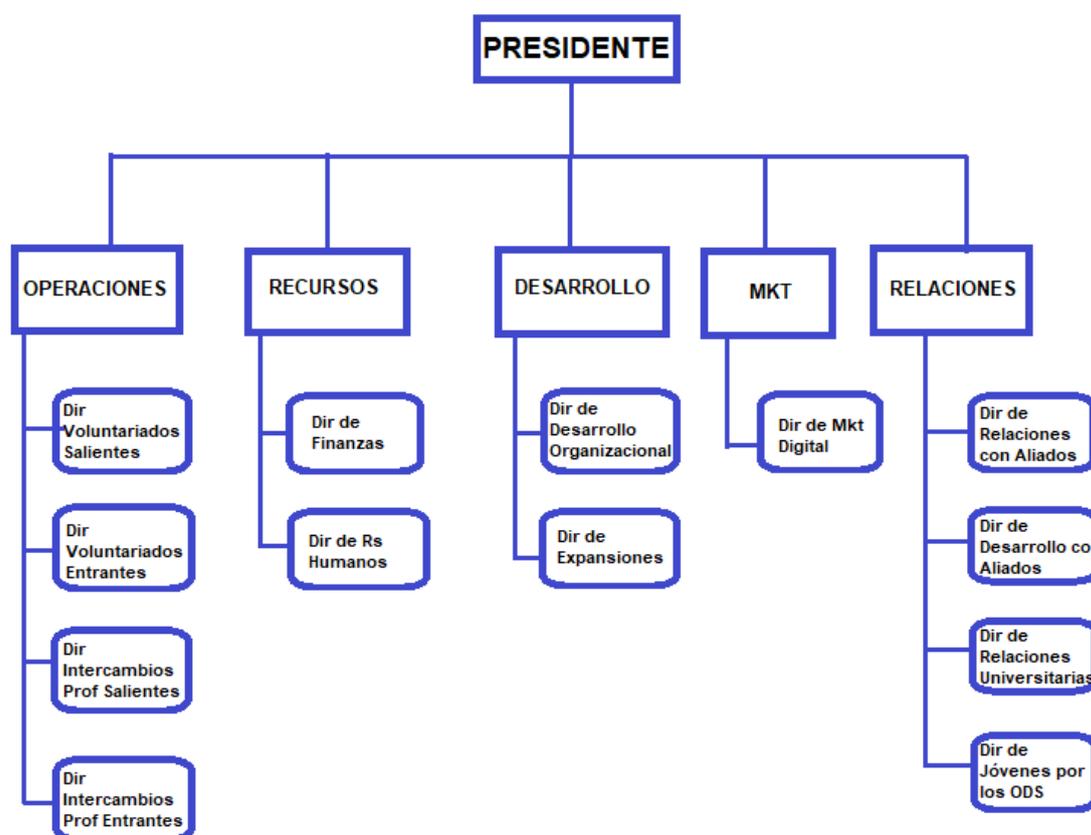
AIESEC expone que su visión es contribuir con la paz, el pleno desarrollo del potencial humano, el entendimiento y la cooperación internacional. En pos de ello, su misión es activar el liderazgo positivo en los jóvenes del mundo teniendo como objetivo realizar intercambios de voluntariado en ambientes desafiantes y entendiendo el liderazgo a través de cuatro capacidades que cualquier líder debe desarrollar: ser orientado a soluciones, saber empoderar a otras personas, ser ciudadano del mundo y conocerse a uno mismo. Los miembros de esta organización sostienen que logran activar estas cualidades a través de los intercambios en el exterior; ya que los viajeros se exponen continuamente a un ambiente desafiante en un entorno desconocido (AIESEC Argentina, 2017).

A continuación se detallarán los cuatro pilares del “Modelo de Desarrollo de Liderazgo” que presenta la institución (Ver Anexo 4).

En primer lugar, “ser ciudadano del mundo”, posee tres características específicas; creer en las habilidades propias para hacer un cambio en el mundo, interesarse en problemáticas mundiales y disfrutar tomar responsabilidades para

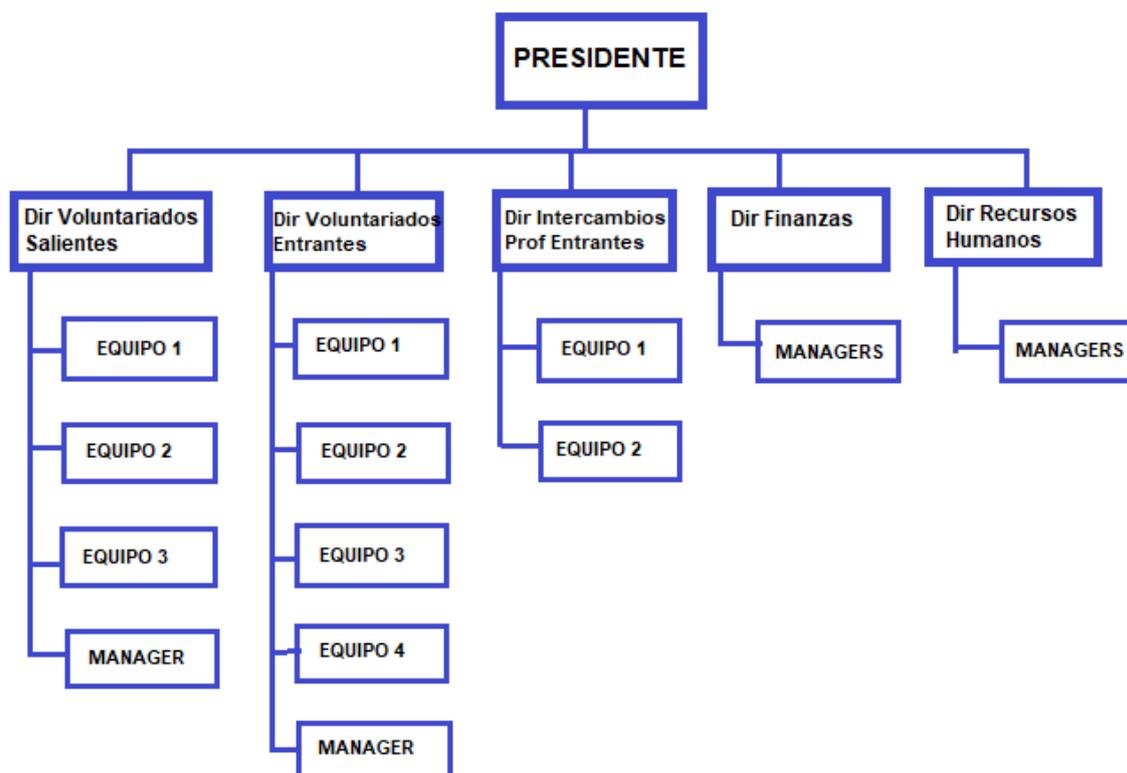
trabajar por el mundo. En segundo lugar, “autoconocimiento”, sus características son; entender y vivir los valores personales, apoyarse en las fortalezas por sobre las debilidades personales y explorar las pasiones propias. Por otro lado, “ser orientado a soluciones”, se define mediante la adaptabilidad y resiliencia ante desafíos, mostrar una actitud positiva frente a situaciones inciertas y tomar riesgos cuando es necesario hacerlo. En último lugar, “empoderar a otras personas”, definido bajo 3 cualidades; comunicación efectiva en diversos ambientes, desarrollar a otras personas y trabajar y relacionarse con otras personas para conseguir un propósito mayor.

En cuanto a la estructura de la organización en cuestión, se cuenta a nivel global con un comité compuesto por 21 personas con sede en Rotherdam, Holanda. Cada país que compone la organización cuenta con un comité nacional, ubicado en la ciudad capital; el mismo coordina y dirige el funcionamiento de los comités locales que trabajan en su territorio. La organización y el organigrama interno de cada comité nacional depende del desarrollo organizacional con el que AIESEC cuente en ese país, así como del volumen de intercambios que genera, la cantidad de comités locales de los que disponga y el alcance con aliados que obtenga. A continuación se expone la estructura nacional que posee AIESEC Argentina.



Estructura de AIESEC en Argentina: Fuente Propia

Los comités locales de AIESEC en Argentina también cuentan con una estructura sujeta a la realidad de la organización a nivel nacional. A continuación se presenta la estructura local de AIESEC en La Plata.



Estructura de AIESEC en La Plata: Fuente Propia.

Es preciso conocer que la organización cuenta con tres programas de intercambios a nivel global y nacional. A pesar de que todos tienen una misión compartida, los medios para alcanzarla son diferentes así como sus requisitos. En primer lugar se encuentra el programa Talento Global, en el cual los intercambistas realizan pasantías rentadas en empresas en el exterior. Estas prácticas buscan además de contribuir al desarrollo personal, contribuir al desarrollo profesional del joven y brindar una primera experiencia acorde a su campo de estudio en el exterior. Estas prácticas tienen duración de 3 a 18 meses. En segundo lugar se encuentra el programa Emprendedor Global, en el mismo el intercambista deberá trabajar en una StartUp en el exterior adquiriendo habilidades profesionales. Además se reciben extranjeros que trabajan en emprendimientos emergentes o pymes argentinas. Son pasantías no rentadas y tienen duración de 2 a 4 meses. En último lugar el programa Voluntario Global intenta desarrollar a los jóvenes personal y profesionalmente realizando tareas voluntarias de carácter social, ambiental o logístico en ONGs en el exterior o recibiendo extranjeros para trabajar en ONGs argentinas. Todos los proyectos tienen una duración de seis semanas y trabajan con los sectores más vulnerables de la población. Además se trabaja en base a los Objetivos del Desarrollo Sostenible planteados por la ONU (AIESEC Argentina, 2017).¹³

¹³ <http://aiesecargentina.org/> Recuperado el 25/08/2017

A los objetivos de esta investigación se trabajará en base al programa Voluntario Global. En el año 2015 representantes de la organización a nivel internacional formaron parte de la Asamblea General de la ONU donde se adoptó la Agenda para trabajar en los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible para 2030. La Agenda 2030¹⁴ para el desarrollo de las naciones plantea un total de 169 ítems a cumplirse para que efectivamente cada país del mundo y las organizaciones aliadas trabajen por estos objetivos generales (ONU, 2015). Desde septiembre de ese año las prácticas voluntarias que ofrece AIESEC trabajan en base al logro de dichos objetivos. Los mismos se presentan a continuación.



Fuente: Organización de las Naciones Unidas (2015)

VOLUNTARIO GLOBAL

A lo largo de este capítulo se podrá entender la mirada de quienes planifican y realizan proyectos de turismo voluntario para argentinos en el exterior, su percepción y cómo definen el trabajo que realizan. Además se intenta comprender desde diferentes perspectivas el trabajo que realizan los jóvenes que conforman parte de AIESEC, dado el caso de estudio. Se intenta ahondar en las amplias perspectivas de aquellos voluntarios que además de haber viajado por medio de la organización, también forman parte de la misma a nivel local.

El Programa Voluntario Global se ofrece en más de 100 países en los que AIESEC se encuentra. Cada uno de los proyectos tiene un costo de inversión, el cual

¹⁴<http://www.andaluciasolidaria.org/monograficos/especial-objetivos-de-desarrollo-sostenible-y-gobiernos-locales/item/525-2016-un-dia-mundial-del-medio-ambiente> Recuperado el 10/03/2018

depende del país en el que se adquiriera el mismo y tienen una duración mínima de cuatro semanas y máxima de seis semanas. El programa se desarrolla en escuelas u ONGs ubicadas en zonas vulnerables de las ciudades de destino, contando con grupos de voluntarios que asistirán a las instituciones y desarrollarán sus planificaciones previstas en sus seminarios de preparación realizados en su ciudad de origen y de destino. Es importante agregar que previo a la llegada de los viajeros, los voluntarios locales firman convenios entre las instituciones locales de apoyo comunitario y AIESEC, para acercar extranjeros a trabajar voluntariamente con las poblaciones afectadas. En el marco de estos convenios se planifica en base a qué problemáticas mundiales se desarrollará el Programa Voluntario Global, teniendo en cuenta la población de impacto y sus necesidades.

El voluntario contará con soporte de AIESEC *home* (ciudad de origen) y AIESEC *host* (ciudad de destino), quienes se comprometen a ofrecer como beneficio mínimo, el trabajo de 20 a 25 horas en una institución local, el alojamiento en casas de familias, de estudiantes o en albergues para voluntarios, una comida por día de trabajo y recepción de personas de AIESEC en la terminal o aeropuerto de llegada. Además es obligación del voluntario asistir a los seminarios de preparación y de reintegración que se le ofrecen en la oficina local y de destino, asistir a su cierre de experiencia, a sus reuniones semanales y al trabajo diario en la institución donde se desarrolle el proyecto. Será además obligación del voluntario adquirir sus pasajes de llegada y partida, su seguro médico internacional, pagar el costo del programa y afrontar sus gastos personales durante la estadía. Todas estas especificaciones se detallan en el contrato que se firma entre el voluntario global y la entidad *home*. A nivel mundial el programa cuenta con 16 estándares del intercambio, los cuales sin importar el país donde se desarrollen deberán obligatoriamente cumplirse, a continuación se exponen los mismos.



Fuente: AIESEC Global.

Análisis de la Investigación

PRESENTACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Se realizaron cuatro entrevistas a los Directores del Área de Voluntariados Salientes durante la gestión 2017 de los comités argentinos de AIESEC que enviaron voluntarios a Vitoria y comprenden el caso de estudio. Participaron los directores de AIESEC en Salta, Matías Sola de 27 años; en La Plata, David Diez de 26 años; en Córdoba, Julieta Bruera de 27 años y en Neuquén, Karen Daisy de 25 años. El objetivo de la entrevista era conocer en profundidad el Programa Voluntario Global de AIESEC y las experiencias que provoca el mismo en las personas. Los entrevistados se encontraban cerrando su gestión como directores de área (Ver Anexo 2).

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Con las entrevistas se intentó conocer los objetivos de la organización a través de su mirada, consultándoles, entre otras cosas, que es específicamente lo que AIESEC ofrece al joven externo a la organización. Por otro lado, los entrevistados pudieron expresar porque los jóvenes con quienes trabajan eligen realizar este tipo de viajes.

Tres de ellos afirmaron que el objetivo principal de la organización es conseguir la paz y el pleno desarrollo del potencial humano. Algunos agregaron que a nivel mundial se pretende alcanzar dicho objetivo, desarrollando el liderazgo en los jóvenes y generando agentes de cambio en el mundo.

Los cuatro entrevistados mostraron tener diferentes perspectivas con respecto a la propuesta de valor que AIESEC ofrece. Matías de Salta afirmó que entregaban desarrollo del liderazgo sobre las cuatro cualidades de modelo que ellos presentan. Karen de Neuquén contó que ofrecen una experiencia para los neuquinos y otra para extranjeros, “a los neuquinos les ofrece la posibilidad de ver el mundo a través de sus ojos y también un desarrollo de la persona” declaró y mencionó que a los intercambistas que llegan a Neuquén se les ofrece poder impactar esa comunidad y ser capaces de crear conciencia social. Julieta, directora de Córdoba afirmó ofrecer intercambios voluntarios y profesionales, mientras David de La Plata declaró ofrecer oportunidades adaptables a las necesidades del cliente.

En total las cuatro entidades participantes de la investigación entregaron experiencias a 300 argentinos que viajaron al exterior y 470 extranjeros impactando comunidades argentinas.

La razón para realizar este tipo de experiencias que se repitió en todas las respuestas fue el viajar, sumado al contacto y la experiencia multicultural de la mano del impacto positivo que realizan. En segundo lugar comentaron el hecho de tomarse el viaje como un método de introspección para el autoconocimiento. Por último, dos de los entrevistados mencionaron “no hacer un simple viaje de turismo”. Se pudo percibir

la connotación negativa que le dieron a la palabra “turismo”. En línea con ello, Calvi (2006) plantea que la palabra “turismo” se encuentra asociada en el imaginario turístico de las personas, a la condición del turista de masas, quienes compran paquetes turísticos y no interactúan con el entorno real. Agrega en su libro “Lengua y Comunicación en el Español del Turismo” que prefiere usar el término viajero o visitante, ya que estas palabras se ven más alineadas a quienes deciden tomar experiencias conectadas con las comunidades que visitan y realizar viajes autónomos. La autora sostiene que la palabra “visitante” posee una connotación positiva ya que hace alusión al hecho de visitar algo o a alguien, incorpora el concepto de hospitalidad, hay una comunidad residente a la que se la visita.

Para continuar con el cuestionario se les presentó a los entrevistados el “Modelo de Viaje Interno y Externo” que sostiene la organización y se les pidió que expliquen dicho modelo (Ver Anexo 5). En su interpretación manifestaron que el viaje externo se compone de todas las etapas o fases por las que los voluntarios pasan antes y durante su viaje, el contexto con el que se relacionan, los seminarios que se le brindan, las personas con quienes se relacionan, entre otros factores. Hicieron referencia a 16 estándares que debe cumplir la organización, proporcionando el viaje externo de manera efectiva para que por consecuencia pueda suceder el viaje interno. Por otro lado definieron al viaje interno como los espacios de reflexión e introspección por los que pasa el viajero durante la experiencia; el replantearse nuevas ideas, preguntarse por qué suceden ciertos hechos en el mundo, retroceder y reflexionar sobre su vida, entre otras. David explicó que durante la experiencia las personas pueden pasar reiteradas veces por este ciclo y que depende mucho de las habilidades que el intercambista posea y de la predisposición que tenga la persona para pasar por este ciclo.

Dentro del cuestionario se preguntó si creían que esto sucedía con todas las personas que viajaban. Todos contestaron que no se daba completamente en la totalidad de las personas y había quienes ni siquiera llegaban a experimentarlo. Respondieron que dependía mucho de las habilidades, los objetivos y la predisposición de la persona para que suceda. También recalcaron el hecho de que las variables son muchas y suceden de diferente manera en cada caso, por lo tanto varía mucho cómo impacta a la persona. Los directores de área se atribuyeron gran parte de la responsabilidad que les competía siendo parte de AIESEC, Afirmando que debían entregar y disponer de los factores correctos para el intercambista de manera que se dé el viaje interno. En la última etapa de la entrevista se intentó profundizar acerca de la logística pre y post viaje por parte de la organización. En primera instancia se indagó sobre la preparación que se le brinda a los voluntarios previo al intercambio y el motivo de las instancias. Todos afirmaron realizar un seminario de preparación que forma parte de los estándares brindados por AIESEC a nivel global. Previo a esta instancia los voluntarios locales de AIESEC alinean las temáticas a tratar y la forma en que prepararán al intercambistas en conjunto con el comité receptor. Mencionaron que era importante generar expectativas ciertas y desafiantes para que los turistas estén preparados para ese rol y entorno desafiante. Además agregaron que desde que la persona firma contrato hasta que asiste a dicho seminario se realizan eventos mensuales para comenzar la preparación. Mencionaron explicar

durante las instancias qué cosas los voluntarios deben esperar de los comités receptores y además qué se espera de ellos mismos.

En segunda instancia se discute acerca de la necesidad de tener espacios de retroalimentación y reflexión posterior a la experiencia vivida. Aseguraron que así como existe el seminario de preparación obligatoriamente, también existe el seminario de reintegración. El mismo representa uno de los últimos estándares entregados por la organización y se brinda entre dos semanas y un mes luego de haber terminado su práctica. Explicaron que este seminario tiene dos objetivos principales. En primer lugar, lograr que la persona reflexione acerca de la experiencia vivida e interiorice todos los conocimientos adquiridos para que su impacto continúe en su vida cotidiana. En este punto es en el que retomamos el desarrollo del liderazgo y la visión que AIESEC presenta. La organización busca desarrollar líderes que obtengan cuatro características principales: empoderar a otros, ser orientado a soluciones, autoconocimiento y ser ciudadano del mundo. Los turistas que retornan serán quienes habrán desarrollado su liderazgo para continuar impactando la sociedad en la que se desenvuelven. Por otro lado, declararon que para ellos el espacio es muy importante para conocer las experiencias de las personas con quienes trabajan y para mejorar año a año su trabajo. En última instancia, Julieta agregó que cuentan con espacios de retroalimentación durante toda la práctica haciendo un seguimiento continuo a los jóvenes que participan del programa, en su rol de managers para mejorar su trabajo durante la experiencia en caso de que haya fallas en la entrega de los estándares. Además les brinda la posibilidad de solucionar posibles fallas antes de finalizada la experiencia.

En última instancia se intentó conocer cuáles eran los impactos más grandes en los turistas voluntarios, que ellos mismos cuentan de sus viajes. En el total de las respuestas hubo una característica en común; mencionaron el autoconocimiento, como uno de los impactos más grandes que viven los jóvenes. Han escuchado muchos relatos de personas que se han sentido empoderadas durante el viaje, superando desafíos que no habían creído que eran capaces de superar. Agregaron también la conciencia sobre las problemáticas sociales, ambientales, económicas, políticas, sobre las comunidades y especialmente cuando retornan, sobre su propio país. Por último David afirmó “genera una conciencia mucho más amplia de las cosas, la persona no se centra solo en su rutina, y quienes han sido voluntarios globales nunca dejan de serlo, dura para toda la vida”

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA

Para continuar con la investigación y con el fin de complementar las diversas miradas sobre la temática propuesta, se lleva a cabo un *focus group* con seis miembros de AIESEC que además han vivido su voluntariado global en el extranjero. Esta sección de la investigación se llevó a cabo en el contexto del Congreso Nacional de AIESEC en Argentina en el mes de Agosto del 2017 en la ciudad de Cañuelas, provincia de Buenos Aires, Argentina. Participaron representantes de cinco ciudades diferentes; Rosario, San Juan, Bahía Blanca, Buenos Aires y La Matanza y durante la

intervención se trabajó sobre el eje de ocho preguntas y diversos tópicos a debatir (ver Anexo 3)

Los participantes tenían entre 21 y 23 años y formaban parte de AIESEC hacía mínimo cinco meses. Los participantes de la dinámica habían realizado entre uno y tres prácticas internacionales cada uno. Los destinos fueron João Pessoa, Florianópolis, Recife y Camboriu en Brasil; Lima en Perú y por último Medellín y Bogotá en Colombia.

Con el objetivo de generar un ambiente cómodo y de armonía se comenzó la dinámica con una serie de preguntas generales que indagaban en los hobbies, gustos y preferencias de los participantes.

A continuación se comienza con el cuestionario. Ante la primera pregunta, que indagaba sobre las motivaciones para realizar una práctica voluntaria en otro país, los participantes resaltaron la combinación de ayudar y viajar, la idea de hacer algo diferente a lo usual durante sus viajes les llamaba la atención. Algunos de ellos mencionaron formar parte de AIESEC antes de haber vivido su experiencia. Ellos comentaron haber escuchado cómo impacta la experiencia en otras personas con quienes han trabajado, lo cual los llevó a tomar la decisión de vivir su propio viaje. Por el contrario, algunos de ellos decidieron tomar sus experiencias antes de ser miembro de la organización. Cuando volvieron de sus experiencias y sintieron en primera persona el cambio en sus gustos, intereses, preocupaciones, entre otros aspectos, decidieron ser miembros locales y alcanzar a más jóvenes para que vivan la propuesta de valor.

Con respecto a la elección del lugar de destino para hacer un trabajo voluntario, la mayoría concuerda en haber hecho la elección debido al destino como lugar “lindo” turísticamente hablando. Muchos de ellos también mencionaron no haber hecho una elección propia, sino que fue “lo que les ofrecieron y aceptaron”. Un punto a destacar, fue que algunos de los entrevistados mencionaron como importante en esta decisión el hecho del idioma, ya sea aprender uno nuevo o poder comunicarse mediante el idioma nativo. Como reflexión final, todos ellos concordaban en que si tuvieran que volver a elegir su destino, lo harían por el proyecto con el que trabajarían y no únicamente por la ciudad atractiva o los alrededores de la misma.

Se procedió a mostrar el “Modelo de Viaje Interno y Externo” que presenta AIESEC y se indagó si se habían sentido identificados con eso. Todos coincidieron en que se cumplía a la perfección en sus experiencias y también hablaron sobre sus vivencias y etapas dentro de AIESEC como miembros. Afirmaban pasar por el mismo proceso durante su camino de desarrollo personal y profesional dentro de la organización. Explicaron que la organización pretende que tanto los voluntarios locales como los voluntarios globales pasen por el viaje interno como método de desarrollo y crecimiento personal, autodefiniéndose como una plataforma de desarrollo de liderazgo.

Expresaron que el carácter diferencial de este tipo de viajes con otros, tiene que ver con el sentimiento de pertenencia que se genera con el lugar de recepción. Afirmaron que seis semanas (duración de un voluntariado) es suficiente tiempo para sentirse parte del lugar e involucrarse con la población para comenzar a construir en

conjunto dentro de la comunidad. Los que habían viajado siendo miembros de AIESEC, tomaron su proyecto como la oportunidad de trabajo en conjunto con la comunidad que los recibía. Numerosas veces nombraron como “clave y fundamental” la familia con la que vivieron y los lazos interculturales que generaron. Mencionaron que nunca se habían relacionado con externos de esa forma en otro tipo de viaje.

Se deseaba conocer la relación con el trabajo voluntario en sus ciudades previo al viaje y conocer el comportamiento de los turistas que practican este tipo de turismo. La mitad de los participantes no habían hecho voluntariados antes pero luego de su intercambio decidieron comenzar con este tipo de trabajo dentro de AIESEC. La otra mitad de los turistas voluntarios participantes, declaró haber sido parte en otras actividades voluntarias antes de sus viajes. Mencionaron haber trabajado en escuelas, ONGs de sus ciudades, Rotary, Scouts, Acción Poética, entre otros.

En una segunda etapa del *focus group* se tocaron temas ligados a las experiencias de turismo voluntario haciendo hincapié en el rol del miembro que viaja, suponiendo que las miradas serán diferentes a las que posee cualquier otra persona que sea externa a la organización.

Quienes participaban de la dinámica compartieron y debatieron acerca de las principales motivaciones que ellos mismos experimentaron para ser miembro de AIESEC. Quienes eran parte de la misma antes de vivir su voluntariado internacional, estaban de acuerdo en que la mayoría ingresa porque ve el impacto que provoca en las personas, “cualquier persona que tiene un intercambio quiere que otro lo viva, muchas personas entran después del intercambio”. Uno de ellos agregó haber sentido la necesidad de contagiar a otras personas. Todos afirmaron estar de acuerdo en que para ser parte de la organización es requisito fundamental creer en los jóvenes y en el liderazgo. Dos de ellos mencionaron haber vivido una mala experiencia durante su intercambio y haber ingresado para que otras personas no tengan la misma experiencia. Nicolás reflexionó “después entendí que la experiencia de desarrollo depende de cada uno”.

Para darle un cierre al *focus group*, se debatió acerca de los motivos por los que otras personas deciden realizar este tipo de viajes. Las respuestas fueron variadas y abarcativas, destacándose, la experiencia práctica, la adquisición de más herramientas para sus vidas, perder miedos, tener la posibilidad de ayudar y de animarse a tomar nuevas experiencias. Todos coincidieron en que sin importar el motivo por el cuál toman la decisión, la mayoría de las veces sucede que después de la experiencia entienden el cambio que la misma provocó en sus vidas y sus futuras acciones. Debatieron acerca de lo que sintieron luego de su experiencia, mencionaron que ellos no eran conscientes de todos los cambios que se estaban gestando en ellos mismos. Hicieron especial hincapié en los lazos personales que pudieran generar durante su viaje y mantener luego del mismo.

Análisis General

A lo largo de este capítulo se ha intentado comprender y evidenciar la mirada bidimensional que poseen los actores que participan del turismo voluntario, quienes al

mismo tiempo lo consumen. Es importante no solo exponer sus visiones sobre la actividad, sino también analizarlas.

En primer lugar se observa discrepancia entre las razones de ser de las diferentes organizaciones que se dedican al turismo voluntario; cada una de ellas expone diferentes valores, comportamientos y métodos. A pesar de ello, todas poseen un rasgo en común y ese es el de ofrecer diversas formas de turismo voluntario alrededor del mundo, sin embargo no se autodefinen como prestadoras de servicios turísticos.

Dentro de la investigación se percibe que los miembros activos de la organización participante de este trabajo entienden al “turismo” con una connotación negativa. Sus consideraciones acerca de la propuesta de valor para los jóvenes de su ciudad por parte de AIESEC difieren considerablemente ya que los entrevistados han vivenciado experiencias propias sujetas a sus motivaciones personales y además; han ofrecido el servicio en diferentes ámbitos y para perfiles de jóvenes muy distintos.

Es importante destacar las principales motivaciones que se pudieron percibir en el transcurso de la investigación donde se evidencian claramente dos posiciones. En primer lugar la idea de soledad y encuentro con uno mismo alejándose de lo ya conocido, de la familia y los amigos que quedan en el lugar de residencia, alejarse para encontrarse con uno mismo. Por otro lado, la idea de encuentro con el otro, ayuda comunitaria, conocimiento y vivencia de una nueva cultura, compartir con diferentes personas a las habituales. Son dos posturas en contraposición que logran además complementarse dentro de la misma experiencia. Con respecto al Modelo de Viaje Interno y Externo desarrollado por AIESEC; se ha demostrado, según los organizadores de estos viajes, que no en todos los casos sucede y esto depende de diferentes factores (Ver Anexo 5). A pesar de que uno de sus objetivos más importantes es generar determinado impacto en la persona, sostenían que no todos los viajeros lo viven de la misma forma y que esto depende de la efectividad de quienes brindan los servicios y de la predisposición de los viajeros.

Por otro lado, se pudo conocer que en esta tipología de viajes se brindan espacios de preparación y reintegración, ya que se puede ver cómo las personas sufren un gran choque cultural al comenzar su experiencia y atraviesan diversos cambios internos que repercutirán posteriormente en su vida. Es preciso tener en cuenta que otros tipos de viajes, son considerados momentos cortos de descanso y escape de la rutina; el turista no genera un gran apego al lugar de recepción y no crea relaciones personales fuertes durante su estadía. Sin embargo, quienes viven experiencias de turismo voluntario durante varias semanas, afirman que sentirse un ciudadano más de la comunidad a la que asisten y crear relaciones de amistad fuertes son dos de los factores más importantes.

CAPÍTULO 3

Caso de Estudio

PRESENTACIÓN DEL CASO

A lo largo de este capítulo se expondrá el caso de estudio a través del análisis del trabajo de campo realizado durante la experiencia a partir de la observación participante y las entrevistas realizadas a otros miembros de AIESEC que participaron de ella. El caso de estudio de este trabajo comprende el programa Voluntario Global de AIESEC llevado a cabo en la ciudad de Vitoria, en el estado de Espírito Santo de Brasil durante los meses de enero y febrero del año 2017 con un total de 35 participantes de diferentes partes del mundo. Se entrevistó únicamente a los practicantes argentinos ya que los objetivos de la investigación se enmarcan en las experiencias provocadas en turistas argentinos.

El programa comprendía cuatro proyectos de impacto social llevados a cabo en ocho ONGs de la ciudad:

1. “Giramundo”, trabaja por el objetivo del desarrollo sostenible número 4, “Educación de Calidad”. Genera talleres y clases con niños y adolescentes por medio de actividades lúdicas y prácticas, procurando que las poblaciones de impacto conozcan los ODS.
2. “Smart Project”, trabaja el ODS número 17, “Alianzas para Lograr los Objetivos”. Se ocupa de conseguir aliados para las ONGs de la ciudad, de gestionar eventos para recaudar fondos, buscar donaciones y apadrinamiento para las ONGs, trabajar en desarrollo organizacional, gestión de redes sociales y alcance de las ONGs en la localidad, entre otras actividades.
3. “X4 Change”, el cual trabaja también por una “Educación de Calidad” a través de la enseñanza de una segunda lengua brindando talleres diarios literarios o de idioma.
4. “NÓS” trabaja por el ODS número 10, “Reducción de Desigualdades”. Intenta por medio de actividades lúdicas, recreativas y talleres trabajar en la conciencia social acerca de desigualdades de raza, género, de clases, religión, etnia, entre otras desde edades tempranas.

Estos proyectos enmarcados en el programa Voluntario Global fueron llevados a cabo por 35 voluntarios. Los mismos provenientes de Argentina, Perú, Colombia, Chile, Costa Rica, México y Moldavia.

El objetivo de los proyectos ronda en primer lugar en contribuir con los Objetivos del Desarrollo Sostenible planteados por la ONU en el año 2015 trabajando en conjunto con las comunidades más vulnerables para alcanzarlos. Por otro lado, el mayor objetivo por parte de AIESEC y su propósito al ubicar a los voluntarios en ambientes desafiantes es formar nuevos líderes jóvenes. A través de sus intercambios, la organización busca que los jóvenes desarrollen las cuatro cualidades del liderazgo definidas en el capítulo anterior.

PRESENTACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Dada la temática de la investigación y su marco, se utiliza como objeto de estudio a los turistas voluntarios argentinos que han formado parte del proyecto. Con un total de ocho jóvenes intercambistas argentinos se procedió a la obtención de información primaria por medio de entrevistas en profundidad, semiestructuradas. Se trabajó sobre un total de dieciocho preguntas, las cuales colaboraron a obtener una aproximación del tema de estudio (Ver Anexo 1).

Los turistas argentinos entrevistados son provenientes de diferentes comités locales de AIESEC, Córdoba, Neuquén, Salta y La Plata. Son provenientes de AIESEC en Córdoba, Cynthia Varas de 31 años, Valentina Sánchez de 19 años, Vanesa Torres Semovilla de 26 años, Lucila Pautasso de 21 años, Gabriela Judith Guzmán de 23 años y Gisela Melisa Toranzo de 27 años, al momento de la entrevista. También fueron participantes Lucas Miguel Bercovich Oroño de 27 años, proveniente de Salta, y Rayen Galián de 25 años, proveniente de Neuquén. Quien escribe este trabajo fue observadora y participante del proyecto por parte de AIESEC en La Plata.

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Del total de entrevistados, siete eran mujeres y solo uno era hombre. Lo cual afirma las teorías abordadas en aquellos textos investigados en el marco teórico de este trabajo donde se expone el hecho de que la mayoría de los turistas voluntarios son mujeres.

Los entrevistados tiene actualmente entre 19 y 31 años y muchos de ellos poseen títulos universitarios de diversas carreras y trabajan actualmente; mientras otros aún continúan estudiando en universidades argentinas.

En su mayoría mencionaron el hecho de haber viajado anteriormente fuera del país solos, es decir, sin padres o tutores a cargo. En cuanto a las modalidades de viajes, las dos más nombradas fueron; por medio de intercambios de estudios o viajes con amigos en alojamientos como hostels o carpas.

La mitad de la muestra nombró haber hecho voluntariado anteriormente dentro de su ciudad de origen, mientras la otra mitad declaró nunca haber hecho un trabajo voluntario antes de viajar para realizar esta práctica. Ninguno de los entrevistados había hecho un voluntariado en el extranjero. A continuación los jóvenes respondieron por cuales motivos habían decidido tomar esta práctica. Todos nombraron en primer lugar el hecho de que deseaban viajar y conocer otra cultura, pero deseaban hacerlo de una manera diferente a la cotidiana y habitual. La totalidad de los entrevistados nombraron la importancia de tener un contacto diferente con la cultura de la comunidad receptora, lo definieron como; “conocer la cultura desde adentro, vivirla en carne propia”. Algunos de ellos agregaron el hecho de viajar con un propósito y no simplemente por disfrute, hicieron hincapié en considerar el viaje como un medio para conocerse a ellos mismos y para ayudar a la comunidad que los recibía. Algunos mencionaron haber tenido esa idea durante mucho tiempo y haber tomado coraje para realizar su propio viaje luego de haber escuchado experiencias ajenas.

Cuando se indagó acerca de la elección sobre el lugar de destino las respuestas entre los entrevistados fueron muy diferentes. Algunos afirmaron haber elegido Brasil y específicamente la ciudad de Vitoria por los precios de pasajes más baratos en comparación con otros lugares. Otros mencionaron haber viajado con otro amigo y elegir el lugar porque su compañero de viaje lo había elegido previamente. Por otro lado, uno de los entrevistados mencionó haber decidido este lugar con el objetivo de aprender el idioma y además por ser un lugar con playa. Por último también se mencionó haber seleccionado el lugar únicamente por el proyecto o por recomendaciones de terceros. Podemos ver que en este caso las respuestas son variadas y muy subjetivas dependiendo del objetivo de las personas en su viaje y de las circunstancias por las que pasan al momento de la elección.

Se pudo comprender a través del análisis de las entrevistas, los motivos más recurrentes por los que habían elegido hacer su voluntariado a través de AIESEC y no a través de otra organización que también ofrezca este tipo de viajes. Una de las entrevistadas, especificó el hecho de haber sido miembro de la organización y conocer completamente el producto, por lo cual decidió experimentarlo. Otros mencionaron que la organización es muy conocida en sus ciudades y es especialista en este tipo de propuestas y además que es muy reconocido como experiencia para el currículum de un joven. La mayoría mencionó el hecho de ser referido por otra persona positivamente acerca de la ONG.

En una segunda etapa del cuestionario se indagó acerca de las experiencias que provocaba este tipo de viajes en los viajeros que consumen el turismo voluntario. Siete de los ocho entrevistados mencionaron tener expectativas buenas o muy buenas previo al viaje. Todos nombraron la realidad de haberse sentido ansiosos, con incertidumbre y nerviosos ante el hecho de enfrentarse a algo totalmente nuevo y desconocido de una forma solitaria y nueva.

A continuación se preguntó en qué medidas fueron cumplidas estas expectativas previas, en la totalidad de las respuestas se mencionó haber superado ampliamente las expectativas. Otro factor que se repitió en cada una de las respuestas, fue el haber conocido otros voluntarios de otros países o del propio que se convirtieron en amigos. A lo largo de la investigación la mayoría de los jóvenes viajeros han contrastado la expectativa de ir a un lugar nuevo y de forma solitaria con la realidad durante el viaje, donde no se han sentido solos en ningún momento. Es un punto a resaltar dentro de la investigación, ya que estos viajeros han tomado la decisión de irse solos, pero por el contrario todos mencionaron haberse sentido mucho más acompañados que en sus vidas cotidianas. Lucila agregaba "Hay muchas cosas que yo no las había contemplado quizás antes de hacer el viaje. Por ejemplo el grupo de voluntarios, el grupo que armamos, fuimos muy compañeros, no sé, me sentí muy contenida todo el tiempo".

Todos los entrevistados señalaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que esta experiencia provocó cambios en su vida, como ser una mayor conciencia social o haberse sentido más valientes, empoderados, capaces de hacer nuevas cosas con mayor poder de decisión y tomar nuevos desafíos. Gisela expresó "Fui capaz de algunas cosas que yo no me creía capaz." Algunos entrevistados agregaron como un factor fundamental "ponerse a prueba y lograrlo". En tercera medida hicieron

hincapié en sentir que podían comenzar a valorar de otra forma lo que tienen y la cultura argentina, así como las de otros países mostrando un avance en el entendimiento cultural.

Una de las preguntas que hacían parte del cuestionario general presentado a los turistas voluntarios, intentaba indagar sobre las diferentes sensaciones que habían experimentado durante su viaje. Siete de un total de ocho entrevistados afirmaron haber sentido sensaciones muy diferentes a las de su vida cotidiana durante la experiencia. Muchos de ellos hicieron hincapié en el hecho de ser nuevos en una cultura, aprendiendo un nuevo idioma y conviviendo con una familia desconocida. Lucas mencionó haberse sentido un “principiante” en todos los aspectos durante esos dos meses que duró el viaje. Solo una de las entrevistadas mencionó haber extrañado mucho a su familia. Otros mencionaron las diferencias culturales y el desafío de tener que acostumbrarse a una nueva familia con diferentes formas de pensar, de hacer, de comer, entre otras actividades.

Se indagó a los jóvenes si la experiencia vivida provocó cambios en la forma de pensar sobre ciertas temáticas. Cinco de los siete entrevistados afirmaron haber sentido cambios, mientras dos de ellas mencionaron no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Muchos han dejado de sentir vergüenza por hacer ciertas cosas, valorar más lo que ellos tienen, sentir un gran crecimiento en muy poco tiempo. También agregan ser más abiertos a diferentes posturas y un punto en común que tuvieron todas las respuestas fue afirmar que se sentían mucho más seguros de ellos mismos y con menos ataduras.

AIESEC sostiene que durante la experiencia el viajero pasa por dos tipos de viajes, uno a nivel personal y otro físicamente; a esto lo llaman “Modelo de Viaje Interno y Externo”. Los miembros de AIESEC que formaron parte de la investigación, explicaron que si la organización cumple con los 17 estándares que cualquier intercambio con AIESEC debe tener, la persona podrá vivir su viaje externo, lo cual provocará un viaje interno. El viaje externo se compone de todos los agentes y factores con los cuales el intercambista interactúa, mientras el viaje interno sucede a nivel personal y se caracteriza por ser reflexivo e introspectivo. Cuando esto sucede, ellos sostienen que se produce el impacto en las personas que la organización busca y mediante ese impacto los jóvenes se ven desarrollados como líderes.

A continuación se presenta el Modelo de Viaje Interno y Externo facilitado por AIESEC donde se detallan los puntos que lo componen. Del lado izquierdo se ve el viaje que sucede externo a la persona donde hay 4 puntos principales que suceden y son parte de la experiencia brindada. Por otro lado se presenta el Viaje Interno por el que pasa la persona a lo largo de las seis semanas que dura su intercambio (Ver Anexo 5).

El 100% de los entrevistados afirmó estar de acuerdo con este modelo y argumentaron haber pasado por esas etapas durante sus viajes a diferencia de lo expuesto en las entrevistas realizadas a directores de AIESEC, quienes en su totalidad sostenían que no todos pasan por esas etapas. Algunos de ellos sostienen que el modelo es real sin embargo cada persona lo vive distinto y pasa por algunas o por todas las etapas. Vanesa mencionó que durante su seminario de preparación le

presentaron el modelo y sostenía que a su entender era muy “utópico”. Posterior al viaje sostiene haberlo vivido en primera persona. Tanto en las entrevistas generales a voluntarios como en el “*focus group*” que hacía parte de la investigación; muchos destacaron haber pasado por esas sensaciones. Otros mencionaron sentirse más identificados con el viaje interno, explicaron que la experiencia te lleva a ser muy resolutivo ante situaciones adversas, tener que encontrar muchas respuestas solos en relación al trabajo y también a pasar por reflexiones constantes. El autoconocimiento fue una cualidad desarrollada en común por todos los participantes, destacando incluso haber comenzado a vivir el viaje interno desde la decisión de tomar el intercambio, durante el mismo y hasta la actualidad. Es decir que, según los participantes de la investigación, previo, durante y posterior al viaje se vive el modelo presentado. Gabriela mencionó “Es ese doble juego de decir, me encanta el viaje y la experiencia pero también me encanta lo que soy yo, lo que fui y lo que generé después de ese viaje.” Dos de los entrevistados afirmaron haber vivido el viaje interno, sin embargo ya habían vivido experiencias desafiantes anteriormente por lo que en esta ocasión no fue tan determinante.

Se pidió a los participantes de la investigación que ordenaran por nivel de prioridad once actividades diversas que realizaban durante su voluntariado. Las primeras tres más nombradas de mayor a menor prioridad fueron; conocer la cultura del lugar, conocer gente nueva y cumplir con su horario de trabajo. Por otro lado se rescataron las actividades de menor prioridad más nombradas, de menor a mayor prioridad estas son: Ir de fiesta, viajar a otros lugares y conocer lugares nuevos. Se puede observar que los dos extremos, es decir, actividades de mayor y de menor prioridad en general, son actividades no relacionadas con el trabajo voluntario que los viajeros fueron a realizar. Las actividades de mayor prioridad se ven directamente relacionadas con las motivaciones que nombraron los viajeros para realizar este tipo de viajes (conocer otras culturas desde el interior de las mismas, convivir con la cultura local, trabajar por su desarrollo, entre otras). Por otro lado, las actividades de menor prioridad se ven directamente relacionadas a actividades generalizadas que realizan los turistas en otras tipologías de viajes.

A continuación se indagó qué fue lo que más y lo que menos les gustó de la experiencia vivida a cada uno de los viajeros voluntarios que participaron del cuestionario.

A nivel general, siete de los ocho entrevistados respondieron que lo que más les gustó fue compartir con personas de diferentes nacionalidades y con la comunidad local. Mencionaron haber disfrutado mucho la experiencia de vivir y trabajar con brasileños, pero además recalcaron mucho el hecho de haber conocido tantos jóvenes de diferentes países. Afirmaron que fue una experiencia muy diferente a otras por haber conocido tantas culturas en un solo país y haberse hecho amigos de tantos países tan diferentes. Una de ellas hizo hincapié en los jóvenes que formaban parte de AIESEC, destacó haberse sentido siempre acompañada por ellos y reconoció su trabajo voluntario de acompañamiento a los intercambistas. Por otro lado, algunos respondieron que lo mejor de la experiencia también fue su trabajo propiamente dicho como voluntarios y la ONG donde trabajaban.

Las respuestas en relación a los aspectos que menos les habían gustado de su experiencia fueron variadas. Rondaron alrededor de aspectos propios del trabajo en las ONGs donde desarrollaban sus proyectos. Mencionaron que el trabajo en la ONG no era igual a como esperaban, además que los voluntarios locales de AIESEC no dieron el soporte que se esperaba de ellos o el lugar donde una de las entrevistadas se alojaba resultó ser incómodo al final de la experiencia. Hubo una respuesta en común, la misma es propia del caso de estudio que abordamos a lo largo de este trabajo de investigación. Durante el mes de Febrero de 2017 las esposas del cuerpo de policías de la ciudad de Vitoria y sus alrededores decidieron bloquear el cuartel de policías local¹⁵ (ABC Internacional, 2017). El objetivo de la toma fue que sus maridos no puedan salir a trabajar a modo de protesta por condiciones laborales y salariales. Esto desencadenó que Vitoria y las zonas que comprenden la Grande Vitoria; Cariacica, Viana, Serra y Vila Velha; no tengan presencia policial durante varios días, lo que generó una ola de inseguridad, con más de 127 muertos en 5 días (Ver Anexo 9). Estos hechos sucedieron en medio de la experiencia vivida por los viajeros voluntarios que abarca el caso de estudio de esta investigación. Muchos de los entrevistados nombraron que haber estado una semana encerrados escuchando tiroteos y viendo la situación en la ciudad fue lo peor de la experiencia pero quizás fue aquello que más les enseñó. Por otro lado también mencionaron que durante ese episodio se habían dado cuenta de sus sentimientos de amor con Vitoria y de cuánto les dolía ver esa situación en la ciudad que los alojó. Cinthia recalcó “Generó muchos disturbios porque era tierra de nadie, todo delito se podía cometer tranquilamente, a nosotros nos tocó estar encerrados porque la gente no podía salir, enterarse de muchas muertes, ver a un estado sufrir, a una ciudad sufrir. Ver a la gente que nos había abierto las puertas de su casa que no podían creer esa situación... Nosotros le llamamos la purga, como la película” Los entrevistados mostraron haber sentido que esa situación marcó un antes y un después en sus experiencias, marcando gran parte del viaje interno.

A continuación se indagó acerca de las características diferenciales de un viaje de tipo voluntario con otras tipologías de viajes y la respuesta más repetida fue ser ciudadano *capixaba* (gentilicio de quien vive en el estado de Espírito Santo, Brasil). Coincidieron en que con otros viajes conocieron lugares desde una mirada muy externa, solo como visitantes temporarios, en cambio, durante su voluntariado tuvieron que vivir como un brasilero más, trabajar ahí y hacerlo por un propósito mayor al disfrute. Aquí se retoma la idea diferencial entre “turista” y “viajero” que se planteó en el análisis de entrevistas a gestores de viajes voluntarios, donde se vuelve a resaltar la connotación negativa dada a la palabra turismo con un significado ligado al turismo de masas, ajeno y hasta perjudicial para la cultura receptora. Agregaron sentirse involucrados en las problemáticas sociales de Vitoria y se sentían un ciudadano más, se vieron muy atravesados por la vida y el pensamiento normal del brasilero. En segundo plano mencionaron sentirse desafiados y aprender constantemente, así como formar lazos fuertes y duraderos.

¹⁵http://www.abc.es/internacional/abci-huelga-policias-deja-127-muertos-estado-brasileno-espirito-santo-201702111928_noticia.html Recuperado el 13/08/2017

En la última etapa del cuestionario se intentó investigar si hubieron cambios en sus proyecciones a futuro luego de haber vivido esta experiencia y si estos viajeros recomiendan este tipo de viaje.

En primer lugar se preguntó sobre su pasado, cómo se proyectaban antes de viajar a dos años adelante. La mayoría mencionó haber estado en un momento “de quiebre”, “crítico”, “de estrés” o “decisivo y de cambios”. Es importante destacar que muchos de los participantes estaban terminando sus estudios, buscando trabajo o intentando cambiar sus trabajos. Todos mencionaron que sus proyectos a futuro estaban relacionados a tener un trabajo estable, terminando sus estudios o ya recibidos y además viajando en sus momentos libres. Una de ellas se proyectaba viviendo en el exterior.

Luego se les preguntó cómo se proyectaban a dos años al finalizar la experiencia vivida mediante su viaje. La gran mayoría contestó haber reafirmado los deseos que tenían anteriormente de viajar y de hacerlo con un propósito. Otros cambiaron el campo de trabajo donde quieren desenvolverse en su vida profesional, prefiriendo ahora trabajar por problemática sociales y en contacto con comunidades. Uno de ellos se postuló a concejal por la ciudad de Salta cuando regresó de su viaje, otra de ellas continuó viajando por Brasil hasta la actualidad y planea seguir haciéndolo durante los próximos 2 años.

Por último, se preguntó si repetirían la experiencia vivida durante esas seis semanas. De los ocho viajeros que participaron de la investigación, cinco de ellos sostuvieron que sí repetirían la experiencia. Las otras tres personas dijeron que no la repetirían porque fue algo único y desean que ese recuerdo quede intacto tal y como se dió. Sin embargo, los siete entrevistados afirmaron con total seguridad que sí recomendarían la experiencia a otros jóvenes y mencionaron que es una experiencia que todo joven debería vivenciar. Con respecto a sus próximos viajes, afirmaban que volverían a repetir experiencias donde se relacionen estrechamente con la cultura receptora y puedan vivir la cultura local del lugar donde visitan, es decir que estos viajeros son promotores de tipologías de turismo poco tradicionales.

En conclusión, los viajeros voluntarios estudiados son en su mayoría universitarios, empleados y viajeros frecuentes, muchos de ellos ya habiendo formado parte de programas de intercambio culturales. Se agrega que la motivación de elección de destino para ellos se debe a diferentes variables, sin embargo demuestran mayor nivel de importancia al hecho de realizar tareas sociales durante su viaje que a la elección del destino en sí. Además, la población de estudio ha elegido la organización con la cuál viajar debido a la referencia de otros viajeros, al posicionamiento en la ciudad de residencia y al reconocimiento del valor profesional de la práctica. Todos los voluntarios del programa han mencionado haber pasado por numerosos espacios de reflexión e introspección lo que provocó cambios en sus formas de pensar y ambiciones a futuro con respecto a su vida profesional. Vieron superadas sus expectativas previas especialmente por el equipo de trabajo multicultural con el que se encontraron al llegar al lugar de destino y a las ONGs en las que realizaron su impacto social. Por último, se agrega a las experiencias de los viajeros voluntarios participantes haber pasado durante sus seis semanas de

voluntariado por el viaje interno y externo planteado por AIESEC de diferentes maneras.

CAPÍTULO 4

Conclusiones y reflexiones finales

Dado lo expuesto en el marco teórico de esta investigación y en el desarrollo del trabajo de campo realizado, se entiende al turismo voluntario como una tipología diferente de viaje que puede generar cambios en la forma de ver el turismo, busca partir de la consolidación de esta práctica como un método de desarrollo de comunidades de destino y como una actividad que logre aportar beneficios a los sectores más vulnerables de las sociedades receptoras. Además se agrega la idea de considerar al turismo voluntario como un agente de desarrollo para la persona que lo practica, que generará cambios posterior al viaje y por consiguiente para su comunidad local. Cabe aclarar que las prácticas de volunturismo se encuentran enmarcadas en proyectos pensados, aplicados y gestionados por organizaciones dedicadas al desarrollo de esta actividad.

El primer punto de reflexión se refiere a la forma diferencial de viajar que presenta el turismo voluntario, es decir, visitar nuevos destinos realizando trabajos comunitarios de tipo social, administrativo o ambiental. La razón de ser del viaje no se reduce a la visita, conocimiento y realización de actividades recreativas, sino que se centra en el impacto positivo que el visitante puede llevar a cabo. Se agrega la relación diferencial del visitante con la comunidad local, siendo cercana y de pertenencia a diferencia de formas de turismo tradicional. Es importante exponer que el turismo voluntario, no siempre conlleva prácticas responsables y ello depende de la real motivación del visitante, de la gestión del viaje y de la preparación y capacitación que se le ofrezca al viajero previo a su práctica. En este punto se ve fuertemente involucrada la organización responsable de la gestión de los viajes.

Se puede concluir mencionando las características más importantes que definen a los turistas voluntarios argentinos en base a las encuestas realizadas. Sujeto a la investigación realizada es importante destacar que más de un 70% de quienes practican esta actividad son mujeres, más de un 80% tienen entre 18 y 23 años y además la mayoría de los viajeros voluntarios son viajeros frecuentes; es decir que cuando deciden realizar un voluntariado en el extranjero ya han practicado otras modalidades de viajes. Difiere según las edades de los turistas, cuantas experiencias de viajes de duración mayor a un mes han tenido y su modalidad.

Se pudo comparar la bibliografía consultada y la investigación de campo y comprobar que ambas coinciden en cuanto a las motivaciones más frecuentes mencionadas por los voluntarios, siendo estas las que se relacionan con la realización personal de los viajeros más que con el impacto en la comunidad de acogida, coinciden en el hecho de buscar experiencias diferenciales, adquirir nuevas habilidades o desarrollo profesional y personal. Se relaciona con este punto el orden de prioridad asignado a diferentes actividades para realizar durante las experiencias de los viajeros, donde las actividades de mayor y menor prioridad no se relacionan meramente con el trabajo en las ONGs locales, es decir no se relacionan con la actividad principal a realizar durante su viaje.

Un rasgo diferencial entre la bibliografía consultada y el análisis de datos propio, es el aporte que el voluntario desea realizar en la comunidad receptora. Se extrae del análisis de datos cualitativos, el deseo de los viajeros de generar un impacto positivo en la comunidad de acogida y no simplemente visitar y aportar económicamente a la actividad en el lugar. Se destaca la preocupación por el bienestar de la población local y su gratitud con quienes los han recibido en sus viajes de voluntariado.

Otro rasgo diferencial importante entre la bibliografía abordada y el análisis realizado fue la importancia de las familias *host* y los compañeros voluntarios de proyecto. Se ve que la bibliografía no profundiza en esta temática, sin embargo dentro de la investigación realizada fueron dos puntos muy fuertes en la relevancia que le otorgan los propios viajeros. Gracias a este trabajo se conoce que esta tipología de viajes tiene como rasgos diferenciales propios, la vivencia con otras familias, dentro de una cultura extraña y además, las relaciones sociales que generan los equipos de trabajo así como el sentido de pertenencia con el grupo de intercambistas. El mismo se presenta a partir de la convivencia durante seis semanas con personas que están experimentando sensaciones desafiantes y diferentes a las vividas cotidianamente.

Se puede concluir en que las experiencias generadas gracias al turismo voluntario tienen características diferenciales a cualquier otra tipología turística. Se destacan tres puntos; en primer lugar, la idea de que el viaje y las expectativas previas son superadas por la experiencia vivida; en segundo lugar, la motivación previa del viajero por la idea de viajar solo, se refuta cuando se menciona que han sido los viajes donde más acompañados se han sentido. Por último, el impacto en la vida post viaje de quienes vivieron la experiencia, mencionando al empoderamiento, autoconocimiento, conciencia social e involucramiento social como aspectos de cambios, transformando a los propios voluntarios en agentes de cambio continuo posterior al viaje y resignificando su vida personal y profesional. Cada individuo le da significado propio a su experiencia vivida, dejando un impacto en el lugar que visitó y generando un impacto en su propia vida. Se agrega la idea de que quienes han sido viajeros voluntarios, son promotores de experiencias de turismo alternativo y se posicionan en contra del turismo tradicional.

El turismo voluntario en los jóvenes se puede ver como factor de reflexión, enseñanza, crecimiento y toma de responsabilidades en pos del desarrollo de las comunidades emisoras y receptoras. Se considera que los jóvenes, se encuentran en una etapa de formación y las prácticas voluntarias pueden contribuir con ello. Estos viajes se pueden considerar como factor de desarrollo para comunidades receptoras pero además para las emisoras, ya que serán pobladores de esos centros emisivos quienes adquieran conciencia social y adaptabilidad en ambientes desafiantes, lo cual repercute luego del viaje transformando no solo el destino impactado sino también el desenvolvimiento del viajero posterior a la experiencia.

Se expone la carga negativa que significa la palabra "turista" para quienes realizan volunturismo y quienes gestionan este tipo de viajes; siendo un punto de reflexión en el análisis de este trabajo de investigación y generando nuevas líneas de análisis futuras.

En conclusión, se entiende al turismo voluntario como aquel tipo de turismo en el que los viajeros aportan trabajos comunitarios de tipo social, educativo, ambiental, estratégico, entre otros, en el destino. Los trabajos pueden ser realizados y gestionados individualmente o por medio de organizaciones dedicadas a la actividad. El volunturismo comprende una experiencia de viaje diferencial a cualquier otra tipología turística; una relación más estrecha con la comunidad receptora, la adaptación a tradiciones locales, un equipo de trabajo multicultural, una prolongación del tiempo del viaje mayor a un mes, el desenvolvimiento de tareas diarias obligatorias con la comunidad local. Se menciona como aspecto diferencial de la experiencia; el autoconocimiento, la introspección que sus tareas diarias le proporcionan, el empoderamiento brindado y percibido entre sus compañeros voluntarios.

Recomendaciones

Dado el caso de estudio planteado en la Ciudad de Vitoria, Espirito Santo, Brasil, durante los meses de enero y febrero del 2017 y enmarcado en el Programa Voluntario Global de AIESEC se plantean las siguientes recomendaciones para generar mejores experiencias de volunturismo y entender ciertos aspectos de la actividad.

- Se considera importante tener en cuenta el crecimiento del volunturismo como factor de desarrollo sustentable para comunidades y como tipología de turismo responsable practicada en su mayoría por jóvenes estudiantes terciarios o universitarios, quienes se encuentran en pleno desarrollo y formación y considerando la actividad como formadora de agentes sociales de cambio.
- Se recomienda darle especial importancia en esta tipología de viajes al rol destacado que cumplen las organizaciones gestoras de los viajes, teniendo en cuenta su forma de planificar, implementar estas prácticas y preparar a los voluntarios previo al viaje, ya que son determinantes en las experiencias estudiadas.
- Durante el análisis realizado se ha dado gran importancia a las familias receptoras de los voluntarios y al resto de los jóvenes participantes del programa, siendo estos dos factores determinantes positiva y negativamente en la experiencia vivida del voluntario. Se recomienda a las organizaciones gestoras de estos viajes, brindar un especial enfoque en estos aspectos a la hora de la planificación y seguimiento de la experiencia de todas las partes involucradas.

Propuestas

La presente investigación además de indagar acerca de las experiencias proporcionadas por el turismo voluntario, tiene como objetivo generar una aproximación al estudio de la tipología como aporte académico que sirva para conocer en profundidad la perspectiva del viajero y de los gestores de volunturismo. A continuación se proponen nuevas líneas de investigación para estudios futuros.

- Investigar las experiencias vividas por la población receptora de turismo voluntario.
- Analizar el aporte real que realizan los voluntarios en los lugares de llegada.
- Utilizar otras organizaciones planificadoras y ejecutoras de proyectos de turismo voluntario como caso de estudio.
- Replicar la investigación presentada en otros países.
- Indagar acerca del rol de cada uno de los actores que se ven involucrados en el volunturismo.
- Investigar sobre el rol del turismo voluntario como motor de desarrollo para comunidades.
- Explorar los motivos por los cuáles los viajeros voluntarios presentan una percepción negativa ante la palabra “turismo”.

BIBLIOGRAFÍA:

ABC Internacional (2017). *La huelga de policías deja ya 127 muertos en el estado brasileño de Espírito Santo*. (Recuperado el 24/01/2018).

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. *Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas*. Centro Documentación AECID, España.

Belloli, Luciana (2014). *Los Mochileros y sus Relatos. Desde una Mirada Etnográfica*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata.

Bertram M. Gordon (2002). *El Turismo de Masas: Un Concepto Problemático en la Historia del Siglo XX*, Mills College, Oakland, California.

Botella Soto, José Antonio (2006). *Voluntarios sin Fronteras*. Revista Electrónica Semestral de Enfermería, ISSN 1695-6141 N° 9, Noviembre 2006.

Buades Joan, Cañada Ernest, Gascón Jordi (2012). *El Turismo en el Inicio del Milenio: Una Lectura Crítica a Tres Voces*. Foro Turismo Responsable, Colección Thesis, Madrid.

Callanan, M., y Thomas, S. (2005) *Volunteer Tourism: Deconstructing Volunteer Activities Within a Dynamic Environment*. Butterworth-Heinemann: Elsevier. Capítulo 15, pp. 103 – 200.

Calvi, Maria Vittoria. (2006) *Lengua y Comunicación en el Español del Turismo*. Madrid, España: Arco Libros S.L.

Camarero Rioja, Mercedes (2009). *Nuevas tendencias de consumo turístico. Tipologías de los turistas españoles*. Estudios Turísticos, nro 179 (2009), pp. 67-94.

Declaración de Río sobre Medio Ambiente y el Desarrollo, *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo*, Río de Janeiro, Brasil, 3 al 14 de junio de 1992.

Dubovik Dimitriy, Gusic Ivana, González Ofelia (2016). *Youth Speak Global Report*. youthspeak@ai.aiesec.org

Fuentes-Moraleda, Muñoz-Mazón, Rodríguez-Izquierdo (2015). *El Turismo Solidario como Instrumento de Desarrollo: Un Estudio de Caso para Analizar las Principales Motivaciones de los Turistas Solidarios*. Cuadernos de Turismo, n° 37, (2016); pp. 227-242 Universidad de Murcia.

García Bottaro, Ana Laura (2016). *Turismo Voluntario: Una Aproximación a su Estudio*, Facultad de Ciencias Económica, Universidad Nacional de La Plata.

Gallo Minotta, Davis (2014). *El turismo joven, conceptualización y alcance*. Revista Intersección. Eventos, turismo, gastronomía y moda. Año 1 nro 2.

Gómez Gómez, Elena (2014). *Turismo de Voluntariado*. Escuela Universitaria de Educación y Turismo, Universidad de Salamanca.

Gomes Paiva, Lúcia Cristina (2014). *Questões Essenciais Para Uma Análise Global do Fenómeno do Volunturismo: Estudo de Caso*, Faculdade de Letras, Universidade de Porto.

Guzmán Guzmán, Millán Vazquez de la Torre, Melián Navarro (2007). *Turismo Solidario. Una Perspectiva desde la Unión Europea*. España, Gestión Turística. Nº 8

Jafar Jafari (2005). *El Turismo como Disciplina Científica*. Department of Hospitality and Tourism. University of Wisconsin-Stout.

Jory Bolton (2013). *Voluntariado. Perspectivas de los Estudiantes de Desarrollo Internacional*. ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 2. Páginas 157-162

Luisa L.Lazzari; Patricia I. Moulia; Mariano Eriz; Jorge A. Chiodi; María José Fernandez; Matías Chiodi; Florencia Chelmicki; Isabel Sicardi Rosell; Andrea Parma; Cristina Arceo (2010). *Turismo Joven en Argentina. Primer Reporte de Investigación*. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas.

López-Guzmán Guzmán Tomás J., Genoveva Millán Vazquez de la Torre, Amparo Melián Navarro (2007). *Turismo Solidario: Una Perspectiva Desde la Unión Europea*, Universidad Austral de Chile, Gestión Turística.

Lozano, Florencia Sofia; Madre, Maria Julieta; Tagle, Pilar Maria. *Diseño de una empresa de viajes y turismo receptiva orientada a la modalidad de turismo voluntario en Argentina*. Universidad Blas Pascal, Trabajo Integrador de Carrera, 2015.

Lyons, D. Kevin y Wearing, Stephen (2008). *Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives*. Wallingford, UK ; Cambridge, MA : CABI, c2008.

Organización Mundial del Turismo y WYSE Travel Confederation (2011). *La fuerza del turismo joven*.

Organización de las Naciones Unidas. *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Nueva York, 2015.

Pingel Cecilia (2007). *Turismo Solidario en el Marco del Turismo Responsable, Contextos, Conceptos y Aplicaciones*, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Raymond Eliza Marguerite y C. Michael Hall (2008). *The development of cross-cultural (mis)understanding through volunteer tourism*.

Sancho Amparo (1999). *Introducción al Turismo*, OMT.

Soto Roland, Fernando Jorge (2005). *Viajeros Ilustrados. El Grand Tour, el Siglo XVIII y el Mundo Catalogado*.

Thaís Cristine Mendes, Kerlei Eniele Sonaglio (2013). *Volunturismo: Uma Abordagem Conceitual*, Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica, Vol. 15 - nº 2 - p. 185–205 / mai-ago 2013.

Thompson, A. Andrés y Toro, Olga Lucía (1999) *El Voluntariado Social en América Latina: Tendencias, Influencias, Espacios y Lecciones Aprendidas*. Revista Sociedad Civil, vol.III, nº9, México, 1999.

Trejos, Bernardo (2009) *Redes de Apoyo al Turismo Comunitario en Costa Rica*. Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo, vol 2,nº6, Costa Rica, 2009.

Voluntarios ONU (2016). *Marco Estratégico del Programa VNU*, ES National Volunteer Schemes, Programa VNU octubre 2016.

Fuentes:

AIESEC en La Plata: Acceso a plataformas de trabajo como Podio y EXPA.

AIESEC en Argentina: Acceso a material gráfico explicativo y conocimiento de organigramas nacional e internacional.

AIESEC Internacional: Acceso a material gráfico explicativo.

ELI Abroad: <https://www.eliabroad.org/international-volunteering>

Voluntarios Internacionales: <https://www.voluntariosinternacionales.org/sobre-el>

Organización de las Naciones Unidas: <https://www.unv.org/es/hazte-voluntario/voluntariado-en-el-extranjero/por-que-prestar-servicio-como-voluntario-onu-fuera-de-tu-pais>

Programa de Voluntario Naciones Unidas: <http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/VNU.pdf>

Asociación Civil Voluntarios Sin Fronteras: <http://voluntariossf.org.ar/>

Voluntarios en el Mundo: <https://www.voluntariosenelmundo.com/>

ANEXOS

Anexo Metodológico

El trabajo de investigación contó con una primer parte de revisión bibliográfica, donde se han discutido diferentes puntos de vista de algunos autores que estudian la temática en cuestión, con el objetivo de aproximar a la construcción del marco teórico. Por otro lado se realizó un análisis de fuentes estadísticas proporcionadas por la organización AIESEC.

Se llevó a cabo un trabajo de campo utilizando metodologías cualitativas. Se utilizó la metodología de entrevistas en profundidad a viajeros argentinos de entre 18 y 30 años que hayan realizado el proyecto Voluntario Global AIESEC en la ciudad de Vitoria, Espirito Santo, Brasil durante los meses de enero y febrero del 2017. Además, se llevaron a cabo entrevistas a representantes de las oficinas locales de AIESEC en Argentina que han enviado a los voluntarios antes mencionados a realizar dicha práctica. Las entrevistas fueron de tipo estandarizadas abiertas. Valles sostiene que esta técnica de investigación proporciona libertad al entrevistado para poder usar sus palabras y darle el enfoque que desee, por lo que proporciona una gran riqueza informativa; además quien entrevista puede repreguntar si es necesario (Valles, 1997). Se considera importante en esta parte del trabajo una revisión de información primaria ya que, este tipo de estudio le proporciona al investigador una comprensión mediante un análisis profundo en el que se pretende entender las percepciones de cada persona (Vargas Jimenez Ileana, 2012). Se buscó mediante este método, identificar algunas respuestas comunes en la mayoría de los entrevistados para generalizar algunos puntos del trabajo y poder obtener conclusiones que permitan entender a la población de estudio; así como también, conocer las vivencias personales de cada uno de los entrevistados y poder entender las experiencias que brinda el turismo voluntario.

Como último recurso de análisis, se realizó un *focus group* con miembros de AIESEC que ya hayan realizado alguna práctica del programa Voluntario Global en el exterior. A los fines de la investigación se seleccionaron seis personas para formar parte de la investigación, de diferentes comités locales de Argentina. La tesista contó con un equipo de 4 colaboradores que ayudarán en el desarrollo de la metodología. Resultó interesante en esta parte de la investigación, conocer los puntos en común que poseen voluntarios de todo el país y generar discusiones que provean otro tipo de datos. Los grupos focales producen una gran cantidad de datos en poco tiempo, concentrados en temáticas específicas que interesan al investigador (Mallo Orlando, 2000). Además genera datos y saberes colectivos, al contrario de las entrevistas individuales que permiten conocer en profundidad al entrevistado (Mallo Orlando, 2000). Esta técnica se lleva a cabo en escenarios formales y el moderador debe hacerlo de manera semidirigida (Valles, 1997).

Anexo 1: MODELO DE ENTREVISTAS A TURISTAS VOLUNTARIOS

Sexo

Edad

Lugar de residencia

¿Qué estudiás? ¿Trabajás actualmente?

¿Habías viajado solo (sin tus padres o tutores) antes? ¿A dónde? ¿Cuántas veces? (modalidad)

¿Habías hecho un voluntariado antes?

¿Por qué elegiste hacer un voluntariado? ¿Qué te motivó a hacerlo?

¿Cómo elegiste el lugar de destino? ¿Por qué lo elegiste?

¿Por qué decidiste realizar tu intercambio a través de AIESEC?

Responder las siguientes preguntas del 1 al 5, siendo:

1: Muy malo. 2: Malo. 3: Regular. 4: Bueno. 5: Muy Bueno.

¿Qué expectativas tenías de tu viaje antes de realizarlo? ¿Por qué?

¿En qué medida se cumplieron tus expectativas previas? ¿Por qué?

Responder las siguientes preguntas del 1 al 5, siendo:

1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo.

¿Tu experiencia provocó cambios en tu vida? ¿Cuáles?

¿Tuviste sensaciones diferentes durante tu viaje que las que tenés en tu vida cotidiana? ¿Por qué?

¿Tu experiencia provocó cambios en tu forma de pensar? ¿Y en tu personalidad? ¿Por qué?

Mostrar el modelo de viaje interno y externo que presenta AIESEC, ¿En qué medida te sentís identificado con esto? ¿Por qué?

¿Si tuvieras que ordenar por prioridad las siguientes actividades durante tu viaje como lo harías? Asigna números del 1 al 11, siendo 1 “mayor prioridad” hasta 11 “menor prioridad”

-Planificar las actividades para mi proyecto

-Cumplir con mi horario de trabajo.

-Conocer lugares nuevos.

-Viajar a otros lugares.

-Ir de fiesta.

-Hacer cosas nuevas.

-Conocer la cultura del lugar.

-Conocer gente nueva.

-Cumplir con mis reuniones semanales.

-Cumplir con mis objetivos propuestos durante la práctica.

-Aprovechar al máximo mi horario de trabajo.

¿Qué fue lo que más te gustó de tu experiencia? ¿Qué fue lo que menos te gustó?

¿Qué creés que tiene de distinto este tipo de viajes con otros que hiciste antes?

¿Antes de tu viaje, como te veías en el plazo de 2 años?

¿Ahora, como te ves de acá a 2 años?

¿Repetirías la experiencia?

Anexo 2: MODELO DE ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE AIESEC

Sexo

Edad

Lugar de residencia

¿Cuáles son los objetivos de AIESEC?

¿Hace cuánto tiempo está en (ciudad)? ¿Porque está ahí?

¿Qué es específicamente lo que AIESEC ofrece?

Aproximadamente, ¿Cuántas personas llegan a la ciudad y cuantas viajan al exterior para realizar turismo voluntario con AIESEC?

¿Porque creés que las personas eligen realizar este tipo de viaje?

¿Cuándo ustedes hablan del viaje interno y externo, a que se refieren?

¿Crees que esto sucede realmente con todos los voluntarios que viajan?

¿Preparan a las personas previo al viaje? ¿Porque lo hacen?

¿Tienen espacios para feedback cuando la persona vuelve? ¿Porque?

¿Cuáles son los impactos más grandes en los voluntarios que ellos mismos cuentan de su viaje?

Anexo 3: FOCUS GROUP

Bienvenida, agradecimiento y presentación del tema.

Presentación de las personas: Nombre, edad, estudios, a donde viajó.

¿Qué les gusta hacer en su tiempo libre?

¿Qué fue lo que los motivó a hacer un voluntariado en el exterior?

¿Cómo eligieron el lugar de destino?

Mostrar modelo de viaje interno y externo, se sienten identificados con esto?

¿Qué creen que tiene de distinto este tipo de viajes con otros que hayan hecho antes?

¿Realizaban voluntariados antes en su lugar de residencia? ¿Y después? ¿Por qué?

Con respecto a su trabajo en AIESEC...

¿Por qué decidieron formar parte de la ONG?

¿Por qué creen que las personas eligen realizar este tipo de viajes?

Agradecimientos y despedida.

Anexo 4: MODELO DE DESARROLLO DE LIDERAZGO Y VALORES



**ESFORZÁNDONOS
POR LA EXCELENCIA**



**VIVIENDO LA
DIVERSIDAD**



**DISFRUTANDO LA
PARTICIPACIÓN**



**ACTUANDO
SOSTENIBLEMENTE**



**ACTIVANDO
EL LIDERAZGO**



**DEMOSTRANDO
INTEGRIDAD**

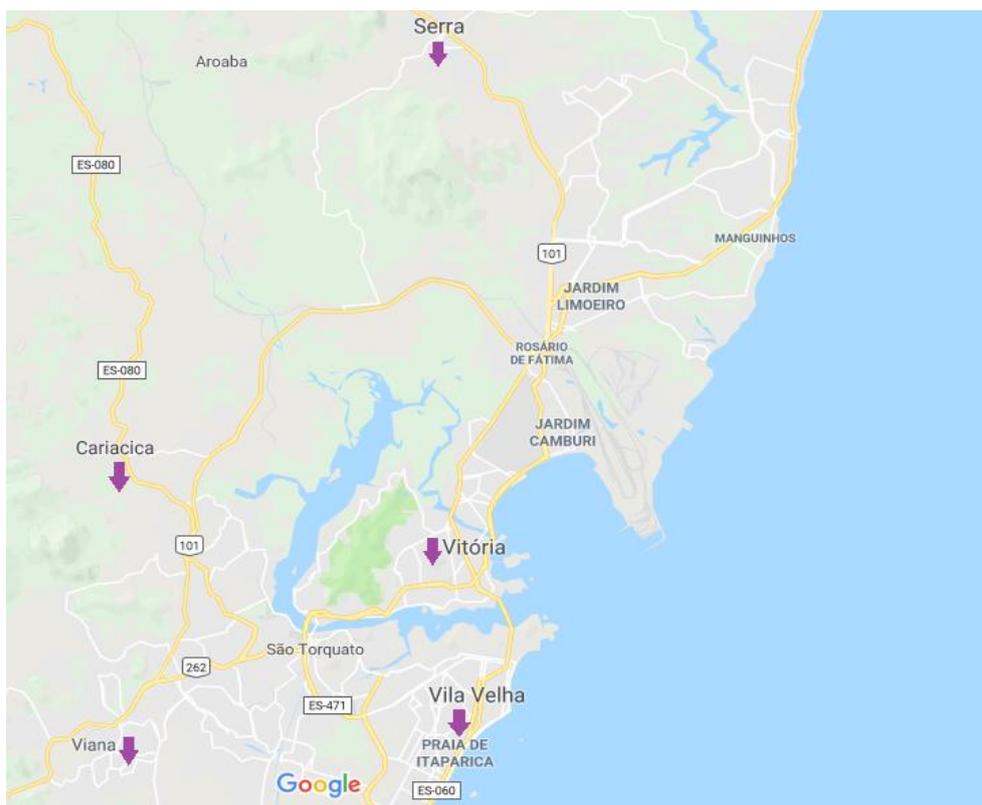
Anexo 5: VIAJE INTERNO Y EXTERNO



Anexo 8: LOCALIZACIÓN CASO DE ESTUDIO



Anexo 9: VITORIA Y GRAN VITORIA



Anexo 10: Fotos





