

Significados y efectos del voluntariado en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y el Proyecto Especial Legado

Rosa María Cueto, Liz Ayma, César Llanco y Agustín Espinosa
Pontificia Universidad Católica del Perú

El presente estudio analiza a través de un estudio cualitativo de 4 grupos focales (n=13) los significados y efectos del voluntariado señalados por voluntarios y voluntarias de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y del Proyecto Especial Legado. En lo personal se reportan emociones positivas vinculadas con la conciencia de haber sido parte de eventos históricos, así como de experiencias de crecimiento personal e interpersonal. Desde lo social se señalan efectos favorables a la construcción de sentido de comunidad, conciencia ciudadana y orgullo nacional. En el marco institucional se identifican aspectos organizativos y de gestión que favorecen condiciones propicias para el desarrollo de experiencias de voluntariado que generen efectos positivos tanto en lo personal como en lo social.

Palabras clave: voluntariado, juegos panamericanos, ciudadanía, sentido de comunidad

Meanings and effects of volunteering in the Lima 2019 Pan-American and Para Pan-American Games and the Special Legacy Project

This study analyzes through a qualitative study of 4 focus groups (n=13) the meanings and effects of volunteering reported by volunteers of the Lima 2019 Pan American and Parapan American Games and the Special Legacy Project. On a personal level, positive emotions are reported, linked to the awareness of having been part of historic events, as well as experiences of personal and interpersonal growth. From the social point of view, favorable effects are reported for the construction of a sense of community, civic awareness and national pride. In the institutional framework, organizational and management aspects are identified that favor favorable conditions for the development of volunteer experiences that generate positive effects both personally and socially.

Keywords: volunteering, panamerican games, citizenship, sense of community

Rosa María Cueto  <https://orcid.org/0000-0003-3549-2001>

Liz Ayma Quispe  <https://orcid.org/0000-0002-5151-8788>

César Llanco  <https://orcid.org/0000-0001-8490-7096>

Agustín Espinosa  <https://orcid.org/0000-0002-2275-5792>

Toda correspondencia acerca de este artículo debe ser dirigido a Dra. Rosa María Cueto. Avenida Universitaria 1801, San Miguel, Lima Perú. Email: rcueto@puccp.pe.



Significados e efeitos do voluntariado nos Jogos Pan-Americanos e Para Pan-Americanos Lima 2019 e o Projeto Especial Legado

Este estudo analisa, por meio de um estudo qualitativo de 4 grupos focais (n=13), os significados e efeitos do voluntariado relatados pelos voluntários dos Jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos de Lima 2019 e do Projeto Especial Legado. Em nível pessoal, eles relatam emoções positivas ligadas à consciência de terem feito parte de eventos históricos, bem como experiências de crescimento pessoal e interpessoal. Em nível social, são relatados efeitos favoráveis em termos de construção de um senso de comunidade, consciência cívica e orgulho nacional. No âmbito institucional, são identificados aspectos organizacionais e de gestão que favorecem condições favoráveis ao desenvolvimento de experiências de voluntariado que geram efeitos positivos tanto pessoais quanto sociais.

Palavras-chave: voluntariado, jogos pan-americanos, cidadania, senso de comunidade

Significations et effets du bénévolat aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de Lima 2019 et au Projet Spécial Legado

Cette étude analyse, par le biais d'une étude qualitative de 4 groupes de discussion (n=13), les significations et les effets du volontariat rapportés par les volontaires des Jeux panaméricains et parapanaméricains de Lima 2019 et du Projet Spécial Legado. Sur le plan personnel, ils font état d'émotions positives liées à la conscience d'avoir participé à des événements historiques, ainsi que d'expériences d'épanouissement personnel et interpersonnel. Sur le plan social, des effets favorables sont signalés en termes de développement d'un sens de la communauté, de conscience civique et de fierté nationale. Dans le cadre institutionnel, les aspects organisationnels et de gestion identifiés favorisent les conditions propices au développement d'expériences de volontariat générant des effets positifs à la fois sur le plan personnel et social.

Mots clés: bénévolat, jeux panaméricains, citoyenneté, sens de la communauté

Cada cuatro años se celebra uno de los eventos deportivos más importantes para el continente americano, los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos (JPP) (Echeverry, 2019; Panam Sports, s/f). La Organización Deportiva Panamericana (ODEPA) es el ente encargado de escoger la ciudad que será sede de dicho evento, así como velar por el cumplimiento de responsabilidades para un correcto desarrollo de las actividades de los Juegos (Echeverry, 2019; Hernández, 2021).

Desde el año 1951, en el cual se desarrolló la primera edición de los JPP en Buenos Aires, Argentina, los países han tenido el reto de desarrollar un plan estratégico urbanístico, donde la infraestructura construida permitiera un impulso de la ciudad (Montestruque, 2019). Por otro lado, también se esperaba que la inversión destinada a los juegos contribuya a la educación de la juventud por medio del deporte, a una mejor comprensión y amistad entre los países, así como a mayor respeto hacia el medio ambiente, y con ello, al desarrollo de un mundo mejor y más pacífico (ODEPA, 2016)

Para el año 2013, la ODEPA, el Comité Olímpico Peruano, junto con la participación de la Municipalidad de Lima, suscribieron un Acuerdo en el que definieron las condiciones bajo las cuales se desarrollaría la XVIII edición de los Juegos Panamericanos para el año 2019 (Medina, 2020). Para que un evento de tal magnitud pueda desarrollarse, el Estado peruano tuvo a su cargo construir una Villa Panamericana, organizar las ceremonias de apertura y clausura, elaborar eventos culturales, así como asumir gastos de transporte y hospedaje de atletas, etc. (Medina, 2019).

Así, Lima, Perú fue sede de los XVIII Juegos Panamericanos y VI Juegos Parapanamericanos, eventos que albergaron, para el primero, a un total de 6664 deportistas (de 41 países) en 62 disciplinas y 18000 personas voluntarias, y para el segundo, 1890 deportistas (de 33 países) en 18 paradisciplinas, y 8000 personas voluntarias (Hernández, 2021).

De la misma manera, de acuerdo con el director ejecutivo del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos, se tuvo como resultados positivos de estos eventos, la generación de 500 mil puestos de trabajo, beneficiando a 302 MYPES (medianas y pequeñas empresas), así como la asistencia de más de 750 mil personas, lo cual inyectó 5.2 millones de soles a la actividad económica del país (Medina, 2020).

En el desarrollo de dicho evento, entre el 26 de julio y 11 de agosto, se destacan a nivel de organización logística la construcción y/o remodelación de las distintas sedes deportivas, así como las ceremonias de inauguración y clausura, las cuales se caracterizan con un gran despliegue técnico y artístico (Montestruque, 2019). De la misma manera, fue importante la organización de la oficina de voluntariado de Lima 2019, en tanto permitió asegurar el buen desempeño para posicionar a dicho programa como parte del legado social de los JPP (Hernández, 2021).

Posteriormente, como parte de la continuación de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019, se implementó el “Proyecto Especial Legado” (PEL). Esta institución nacional fue creada el 7 de febrero de 2020 por medio de un decreto supremo que le adjudicó estas tareas: “[El] mantenimiento, saneamiento físico legal, operación, monitoreo, disposición y sostenibilidad del Legado de los XVIII Juegos Panamericanos y de los VI Juegos Parapanamericanos Lima 2019.” (Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], 2020). Es decir, se buscó principalmente garantizar el mantenimiento y buen uso de la infraestructura utilizada en los Juegos de Lima 2019, además de la provisión de servicios deportivos y recreativos de calidad a través de la capacidad administrativa adquirida en la organización y gestión pública de los Juegos anteriormente mencionados, generando así un valor social y bienestar para los ciudadanos de Lima Metropolitana (Plan de Legado, 2020).

En esa línea, entre los objetivos del PEL están el brindar espacios públicos seguros y servicios recreativos de calidad, donde se reduzca la discriminación en los espacios deportivos, y se incentive el bienestar integral y sentido de orgullo y pertenencia de los limeños, así como la

promoción de la cultura del deporte a raíz de la inversión realizada para los JPP 2019 (Plan de Legado, 2020).

Además de ello, en el contexto de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2, el PEL tuvo dentro de sus labores la gestión de centros de atención y aislamiento temporal de personas contagiadas, compra e implementación de plantas de oxígeno, así como el soporte logístico a la campaña de vacunación contra la COVID-19 en algunos centros de vacunación de Lima, dentro de los cuales estuvo la gestión de personas voluntarias (Lima 2019, 2021).

Fueron alrededor de 3700 personas voluntarias (de las cuales 57% eran mujeres, y el 85% menores de 30 años) asignadas en 31 centros de vacunación de Lima Metropolitana y Callao, quienes, a partir del conocimiento previo adquirido durante los JPP, brindaron un soporte adecuado (tanto en términos de gestión y presupuesto institucional) al programa de voluntariado del Proyecto Especial Legado.

El voluntariado en los JPP y el PEL

El voluntariado es un fenómeno social complejo, sobre el cual se han desarrollado diferentes concepciones, en tanto implica incluir aspectos socio culturales, motivacionales, perspectivas de desarrollo, etc., para entender la forma en cómo se lleva a cabo la acción voluntaria (Fresno & Tsolakis, 2012; Giulianotti et al., 2021; Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas [VNU], 2021; Thompson & Toro, 1999). El Estado peruano define el voluntariado como actividades tendientes al bien común en las que no existe una relación contractual que pueden ser prestadas por personas naturales o jurídicas, peruanas o extranjeras, siendo potenciales beneficiarias de las acciones de voluntariado tanto personas naturales como jurídicas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2004). En ese sentido, la Asamblea General de las Naciones Unidas de 2002, incluye como acciones de voluntariado diversas formas de participación social tales como:

una amplia gama de actividades, incluidas las formas tradicionales de apoyo mutuo y autoayuda, la prestación oficial de servicios y

otras formas de participación cívica, realizadas voluntariamente, en beneficio de la sociedad en su conjunto y sin que la retribución económica sea el principal factor de motivación (p. 2)

Al respecto, se puede mencionar que las diferentes formas de participación social, una de las cuáles es el voluntariado, no se llevan a cabo de forma espontánea, sino que son el resultado de políticas, que además, dependen del desarrollo institucional de los países (Salamon y Sokolowski, 2001 como se citó en Fresno & Tsolakis, 2012). Al respecto, el Estado peruano, reconoce su rol promotor de voluntariado y ha establecido normativas y reglamentos para el desarrollo de estas actividades (MIMP, 2004). Por lo tanto, se hace relevante el papel que podrían desempeñar las personas voluntarias en la gobernanza local, así como la importancia de las alianzas que se puedan crear entre voluntarios/as y Estado para contribuir en la coproducción de servicios, creación de soluciones innovadoras, etc., es decir, a contribuir en reorientar el desarrollo (VNU, 2021). Es importante señalar que las acciones voluntarias no implican que no se obtenga nada a cambio, puesto que las personas voluntarias satisfacen una serie de motivaciones personales a través del voluntariado (Hayton, 2015; Van den Berg et al., 2015).

Por otro lado, respecto a las formas de comprender las prácticas de voluntariado en el siglo XXI, se ha desarrollado un modelo del voluntariado (Paine et al., 2010) que se define en función de cinco componentes o dimensiones que no se excluyen mutuamente: la estructura (formal o informal), el lugar (en línea o in situ), la periodicidad (episódico o recurrente), la motivación (fortalecimiento personal o fortalecimiento comunitario) y la categoría (servicios, ayuda mutua, incidencia, realización de campañas y recreación). Estas dimensiones se pueden manifestar de diversas formas, y en diferente intensidad, dependiendo de cómo y por qué se desarrolla el voluntariado.

Ahora bien, el VNU (2021) también presenta una tipología del voluntariado en términos de categorías. Así, presenta en una primera instancia, la ayuda mutua, la cual implica el apoyo informal entre personas, las cuales, se pueden integrar en las prácticas culturales y comunitarias como respuesta ante necesidades y problemas compartidos;

voluntariado de servicios, en tanto los/as voluntarios/as responden a las necesidades percibidas respecto a otras personas o comunidades; realización de campañas, implica la acción colectiva para amplificar voces marginadas y así, variar el *status quo*; desde la incidencia, en tanto hay una inversión de tiempo y esfuerzos para involucrarse en mecanismos de gobernanza y toma de decisiones; y, el voluntariado recreativo, el cual corresponde a actividades que manifiesten intereses o pasiones personales, ya sea en ámbitos como cultura, arte y deportes, pero que de igual manera buscan contribuir al bienestar y cohesión social.

Respecto al voluntariado deportivo, este correspondería al voluntariado recreativo y sería un pilar primordial para los eventos de dicha naturaleza (Brotons & Molina, 2011; Hoye et al., 2019; Rozmiarek et al., 2021), en tanto no solo se trata del apoyo que dan las personas en los eventos, sino que se considera un elemento crítico que contribuiría a que se alcancen con éxito los objetivos de la organización que los promueve (Koutrou, 2018 como se citó en Jia et al., 2023).

Por otro lado, se han encontrado diferentes estudios empíricos que indican que el voluntariado estaría relacionado con diferentes variables. Así, Yubero y Larrañaga (2002) explican que entre las motivaciones que llevan a realizar acciones de voluntariado, destacan en primer lugar, el de la búsqueda de contribución al bienestar social, es decir, el ayudar a otras personas. Aun así, si bien destaca ésta, como una motivación altruista, la cual implica la ayuda y preocupación por el otro sin esperar nada a cambio (Myers, 1995), también se evidencian motivaciones personales como el de vivir experiencias nuevas y adquirir experiencia profesional (Yubero & Larrañaga, 2002).

Por otro lado, en un estudio hecho por Pastrana y Salazar-Piñeros (2016), se evidencia que, el grupo de voluntarios/as, en comparación con un grupo de no voluntarios/as, obtiene mayores puntajes en diferentes dimensiones de un modelo de bienestar (Butler & Ken, 2015), entre estas, el de emociones positivas. Lo anterior podría indicar la influencia positiva del voluntariado en el desarrollo personal y en el aumento del nivel de bienestar. De la misma manera, el que se vivencien emociones positivas en las experiencias de voluntariado, como la

gratitud, llevaría a poseer una visión positiva de los sucesos, personas, recursos, etc. con los que cuentan o que experimentan, lo cual, además, podría motivarles a seguir realizando acciones prosociales (Puig, 2020).

Ahora bien, respecto al voluntariado y el sentido de comunidad, Jia et al. (2023) presentan la evidencia de la vinculación existente entre dichas variables. El sentido de comunidad ha sido definido como la experiencia subjetiva de pertenecer a una colectividad mayor, a través de la cual se va formando parte de una red de relaciones de apoyo mutuo en la que se puede confiar (Montero, 2004). Al respecto, los estudios encuentran que la participación en un voluntariado deportivo, como lo fue el China Open 500, se asocia con un sentido de lealtad con los miembros de la organización y un compromiso de continuidad con las actividades conjuntas en la intención de seguir siendo voluntarios y de influir positivamente en el desempeño de los demás. En ese sentido, concluyen que, esta fidelidad hacia la organización podría hacer que las personas voluntarias vivan de manera más intensa las diferentes experiencias del evento en el que participen, lo cual, además, podría influir en un incremento de la calidad del servicio, así como también su disposición a volver a ser voluntarios (McCole, 2006; McCole et al., 2012; Miranti & Evans, 2018).

Por su parte, Marta y Manza (2010) señalan que el voluntariado también estaría vinculado al desarrollo de una ciudadanía en la cual destaque el compromiso voluntario como necesario para construir la identidad social, la reflexión crítica sobre los derechos humanos y la defensa de estos y un sentido de responsabilidad social. La ciudadanía es entendida en este contexto como la capacidad de los ciudadanos para dar forma a la sociedad y abordar los problemas sociales a través de la participación en la toma de decisiones, el desarrollo de actividades comunitarias y el compromiso con la justicia social y el bienestar colectivo (Citizenship Foundation, 2021; Hoskins & Mascherini, 2009). Al respecto, los estudios concluyen que las personas vinculadas a actividades voluntarias tendrían más competencias en la gestión de su vida social y política, así como se percibirían como más influyentes en el contexto político en el que participan (Marta y Manza, 2010).

Asimismo, se ha encontrado un efecto del voluntariado en el fortalecimiento del capital social, en tanto refuerza la cooperación y confianza entre instituciones gubernamentales, organizaciones de base, y organizaciones no gubernamentales, así como entre los mismos ciudadanos (Castaño y Mesa, 2022). El capital social hace referencia al establecimiento de redes y organizaciones sociales que favorecen la ayuda mutua, la confianza y la interacción en búsqueda lograr una sociedad más eficiente y que beneficie a la mayor cantidad de personas (Durston, 2000). De allí que el voluntariado permitiría el desarrollo del capital social impulsado desde procesos de gestión interna eficientes, y del fortalecimiento mutuo de participación y liderazgos, los cuales se potenciarían con un componente de innovación frente a un contexto cambiante (Castaño y Mesa, 2022; Párraga, 2023). Finalmente, el fortalecimiento de capital social a través de la creación de espacios de voluntariado con estructuras de relacionamiento claros, permitiría que el grupo social se sienta validado, así como que mantenga actitudes positivas respecto al desarrollo de su comunidad y de sus miembros (Arosteguy, 2007).

De acuerdo a lo que se mencionaba inicialmente, para el desarrollo de los JPP Lima 2019 fue muy importante el trabajo que realizaron las personas voluntarias en dicho evento. A través del servicio de asistencia técnica de la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [UNOPS]), se implementó un programa de voluntariado para Lima 2019. En ese sentido, además de la promoción del dinamismo económico y deportivo como efecto, también habría una consideración de un nuevo legado social para el Perú (UNOPS, 2019).

Entre las contribuciones más importantes de dicho programa al legado social destacan: la promoción del valor del servicio del voluntariado en el país, el fortalecimiento de una cultura de voluntariado en las actuales y nuevas generaciones; y una comunidad sensibilizada, formada y con experiencia a nivel nacional para contribuir a futuras causas que pueden ser lideradas por el Estado y/o la sociedad civil peruana (Alva & Zeballos, 2019; UNOPS, 2019).

Tal como se ha visto antes el voluntariado como práctica social inserta en actividades deportivas tiene efectos más allá de los propios eventos, irradiando beneficios individuales y sociales, en quienes fungen de voluntarios, en quienes forman parte de la comunidad deportiva y hacia la sociedad en general. De ahí que este estudio se propone como objetivo analizar los significados y efectos del voluntariado señalados por voluntarios/as de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y del Proyecto Especial Legado (específicamente el proceso de vacunación contra la COVID-19). Se espera así contribuir con el conocimiento respecto de los efectos extradeportivos y el legado social de tales eventos.

Método

Participantes

Participaron del estudio un total de 13 voluntarios y voluntarias de los JPP y en algunos casos también de los procesos de vacunación en el marco del PEL. La Tabla 1 a continuación resume la información de las y los participantes distribuidos por sus características sociodemográficas y su participación en ambos eventos.

Tabla 1

Datos de los participantes

Grupo focal	Distribución por Sexo	Participación (JJPP/PEL)	Rango de edad
1	3 mujeres	JJPP	22 a 32
2	4 mujeres	JPP y vacunación (PEL)	21 a 42
3	3 varones	JPP y vacunación (PEL)	30 a 45
4	3 varones	JPP y vacunación (PEL)	21 a 29

Los criterios de selección fueron que sean mayores de 18 años y que hayan sido voluntarios/as de los JPP. Los grupos focales distinguieron aquellos que solo hubieran participado en los JPP y aquellas personas que adicionalmente hubieran participado en el proceso de vacunación como voluntarios/as del PEL. La cantidad de participantes de cada grupo focal fue resultado del número de personas convocadas que se conectaron en la fecha y hora propuestas para el mismo.

En relación con las consideraciones éticas se elaboró un consentimiento informado que fue leído a los/as participantes. En el consentimiento se les informó del carácter voluntario y confidencial de su participación; de igual forma se pidió autorización para grabar la reunión y registrar su aceptación para continuar con la entrevista.

Técnica de recojo de información

Se elaboró una guía de grupo focal especialmente para el estudio. Esta guía constó de 5 partes que indagaron respecto de la experiencia personal relacionada con los JPP y el proceso de vacunación, los efectos de la participación en estos eventos, la identificación como voluntarios/as y el sentido de pertenencia, expectativas de su participación como voluntarios/as en el futuro, expectativas de continuidad de los servicios del PEL. En total la guía de grupo focal constó de 22 preguntas y repreguntas, y su aplicación tomó aproximadamente 60 minutos.

Procedimiento

La investigación se llevó a cabo en el marco del convenio de cooperación entre el Departamento de Psicología de la PUCP y el Proyecto Especial Legado. En primer lugar, se llevó a cabo la convocatoria a las y los participantes por medio de sus correos electrónicos y teléfonos celulares. Se acordaron las fechas y horas con quienes aceptaron participar luego de conocer las condiciones del estudio. El levantamiento de información se realizó a través de la plataforma Zoom.

Una vez realizados los grupos focales se procedió a su transcripción y análisis utilizando los programas Word y Excel.

Análisis de datos

El análisis de la información se realizó con el apoyo del programa Atlas Ti siguiendo las fases del análisis temático (Braun & Clarke, 2006). La estrategia de análisis consistió en primer lugar en la revisión de las transcripciones de los grupos focales y la identificación de ideas generales que luego darían origen a los códigos iniciales; posteriormente en base al objetivo del estudio estos códigos fueron agrupados considerando su similitud y respetando las narrativas expresadas por las y los participantes. Luego, estas agrupaciones/temas fueron analizadas de manera integrada dando origen a los diversos resultados del estudio, los cuáles fueron contrastados a la luz de la teoría pertinente en el acápite respectivo.

Resultados y discusión

Los resultados se organizan en 4 temas de análisis: los significados de la experiencia de voluntariado, los efectos de la participación como voluntarios/as, la relación entre la participación como voluntario/a y la construcción de ciudadanía, y los elementos de la construcción del sentido de comunidad derivados de la experiencia del voluntariado. Al interior de cada tema se hace referencia a subtemas que son analizados a partir del testimonio de las y los participantes. En el texto se señalan también los momentos en los cuáles resulta relevante establecer una distinción y/o comparación entre lo reportado respecto de los Juegos Lima 2019 y el proceso de vacunación contra el COVID-19.

Significados de la experiencia de voluntariado

Este primer tema da cuenta de la diversidad de significados que las y los participantes le otorgan a su experiencia de voluntariado al recordar los momentos y situaciones vividas. Se expresan significados positivos asociados en gran parte a la vivencia de experiencias que han significado para ellos y ellas oportunidades de aprendizaje y crecimiento

personal, al enfrentar desafíos y reconocer su propia valía. Este tema permite identificar las emociones positivas y gratificantes generadas durante su participación como voluntarios/as; así como algunas dificultades y desafíos que se debieron enfrentar.

En primer lugar, los y las voluntarias señalan haber realizado una serie de tareas que respondían a los diversos requerimientos de la organización. En el caso de los Juegos Lima 2019 destacan las actividades relacionadas con la atención al público asistente y los y las deportistas y demás actores relacionados con el evento. La variabilidad de actividades fue valorada como una oportunidad de aprendizaje, ya que debieron desempeñarse en áreas novedosas, lo que describen como desafiante y emocionante. Lo anterior se vincula con la idea de que el involucrarse en actividades de voluntariado resultaría provechoso a nivel personal, al permitir experimentar nuevas experiencias, así como generar aprendizajes y crecimiento (Yubero & Larrañaga, 2002).

Estuve en un área, donde se cubrían las fotografías, los vídeos, entonces para mí fue una experiencia de muchos aprendizajes porque, bueno, yo soy administradora y no conocía mucho este ámbito, de la tele, de las fotos. Entonces también teníamos contacto cuando hacían entrevistas a los deportistas después de su participación y todo era emocionante. Era un nuevo deporte para mí, era una nueva área, que era como periodismo. (GF4)

En el caso del proceso de vacunación las actividades se concentraron en la atención y orientación al público. Esta actividad se describe como de suma importancia puesto que, se trataba de un escenario complejo, en plena pandemia, y con una asistencia masiva de personas a los centros de vacunación. En este contexto, resultaba de gran apoyo la labor de las y los voluntarios, especialmente en los casos que requerían apoyo especial, tales como las personas con alguna discapacidad o las personas mayores. Así, en este caso específico destaca la labor del voluntario como un agente aliado que dando apoyo al Estado contribuye como un puente entre este y el despliegue de políticas públicas en beneficios del desarrollo de las y los ciudadanos (VNU, 2021).

También se valora positivamente el haber contribuido a generar confianza en la vacunación a las personas indecisas. En general, se valora positivamente la posibilidad de haber hecho de todo un poco en ambos casos y de haber tenido la posibilidad de interactuar de manera activa con las personas.

Pudimos hacer muchas cosas, ya que las colas eran largas y hemos logrado que muchas personas se puedan vacunar. Ayudar a los mayores de edad a llenar sus hojitas, darles esa seguridad de que la vacuna nos va a ayudar, ya que muchas personas tenían miedo, muchos no confiaban en las vacunas, y yo creo que el voluntariado ayudó bastante en eso también. (GF4)

Para algunos fue la primera experiencia con un voluntariado y se reconoce como una experiencia que cumplió satisfactoriamente con sus expectativas. Ello debido principalmente a la posibilidad de conocer otras personas, adquirir experiencias en nuevos campos y contribuir al cumplimiento de las tareas encomendadas.

Era la primera vez que yo participaba con un voluntariado y conocí bastantes personas ya sea de provincia, de distintos distritos, también tenía compañeros o amigos en mi grupo que eran de Panamá, de Ecuador que habían venido y era bonito poder relacionarte con ese tipo de personas. (GF3)

Asimismo, los y las participantes en general asocian su experiencia como parte del voluntariado de Lima 2019 a experiencias emocionales positivas tales como la alegría, el buen ambiente, la camaradería, la amistad. Como se ha señalado antes, emociones positivas y mayores niveles de bienestar han sido asociadas a las experiencias de voluntariado en estudios previos (Pastrana y Salazar-Piñeiros, 2016). Los participantes indican como un aspecto clave de este contexto emocional positivo la actitud de los/as coordinadores/as de los grupos, quienes marcaban la pauta del comportamiento intragrupal; extendiéndose este buen ambiente también a las y los extranjeros participantes del evento: “en mi grupo ponían música entonces bailaban así; entonces venían los

extranjeros y ya se les contagiaba así, en realidad sí fue muy bueno el ambiente” (GF3).

Quando llegabas al lugar, veías también varios compañeros que les gustaba lo que hacían y eso es lo que a uno lo identificaba. Aparte de lo que uno era amable, empeñoso, que le gustaba, el gusto, las ganas, de estar ahí presente en ese momento. Y el trato con los coordinadores. Sí, me acuerdo que tenía un coordinador, que sí era bacán, chévere, que era un poco más joven que yo, pero nos llevamos así como amigos, compañeros, nos hablaba sus cosas y así fue poco a poco, conociéndonos un poco más entre todos. (GF1)

Un elemento a destacar es el trato de colegas entre todos (incluyendo a los coordinadores) y el compañerismo y apoyo mutuo experimentados en todo momento. Se comenta que este espíritu de apoyo se extendía a los servidores públicos que prestaban apoyo a los y las voluntarias. Este tipo de acciones contribuía a generar un ambiente laboral positivo. Al respecto se ha señalado la importancia tanto de los de los coordinadores como de las condiciones de trabajo en los niveles de satisfacción de los voluntarios/as (Soto-Lagos et al., 2017).

Había un amigo que era de la Municipalidad de Magdalena que cuando a algunos voluntarios se nos hacía tarde y teníamos que bajar a la Costa Verde, nos esperaba arriba en el malecón de la Brasil en su carro y de ahí nos bajaba. Y también a veces el Serenazgo mismo, cuando ya era de noche nos ayudaba a subir a la parte de arriba. Me gustó mucho eso. (GF2)

Por otro lado, la experiencia del voluntariado ha sido vivida como un espacio que ha facilitado el despliegue de las habilidades y capacidades personales. Lo anterior ha resultado en una sensación de autovaloración importante, generando un ambiente de compromiso con las tareas; al punto en que en algunos casos se consideró prioritaria la participación en el voluntariado frente a otras actividades cotidianas. Así, el desempeño personal cumple también un rol en la generación de satisfacción y compromiso con el trabajo realizado (Soto-Lagos et al., 2017):

“a mí me ayudó, me hizo ver que yo era valorada, porque me dieron las herramientas para yo poder sentirme útil” (GF1).

Yo dije a mi coordinador, yo me quedo, tú estás solicitando, me estás diciendo que te apoye, yo me quedo, voy a ver las cosas de mi trabajo, de otras cosas, de los estudios o cursos que tengo y yo voy a estar. Entonces eso hizo que me comprometiera y lo hice así, dejé muchas cosas, tal vez de hacer las cosas, unos trabajos que tenía por ahí. Y me comprometí nuevamente en los Panamericanos y no me arrepiento, no me arrepiento de haberme comprometido y yo sé que va a ser difícil volver a vivir eso. (GF1)

Los y las voluntarias señalan sentirse bien dado que frente a la envergadura de los eventos se logró cumplir con las tareas asignadas con éxito. Como se ha visto, la literatura reconoce el rol fundamental del voluntariado en el caso de las actividades recreativas y especialmente los eventos deportivos, para el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas (Brotons y Molina, 2011; Hoye et al., 2019; Rozmiarek et al., 2021).

En los Juegos Panamericanos se llegó a cumplir la meta de que fuera uno de los mejores juegos que hubo. Y actualmente en lo que es el centro de vacunación estamos logrando que ya más, prácticamente más del 70% de las personas o más del 80% estén vacunadas ya. Es un gran logro eso. (GF2)

Se considera que la labor de las y los voluntarios ha sido central para este logro y es por ello una fuente de satisfacción y orgullo: “Yo si me siento orgullosa de haber realizado este voluntariado” (GF3). Además, se señala la buena organización como parte de este sentimiento de orgullo de haber participado, tanto en el caso de Lima 2019 como en el proceso de vacunación. Se considera a los Juegos Lima 2019 como un hito en la historia del deporte y una fuente de orgullo nacional.

Se logró hacer algo que muchas personas no pensábamos que nosotros teníamos la capacidad de hacer, los que organizaron, y nosotros colaboramos. O sea, eso es lo positivo, de que hay un antes y un

después. Antes de Lima 2019 nadie apostaba por el deporte, no teníamos nada que nos llene de orgullo que hayamos organizado nosotros, ni siquiera íbamos al mundial, o sea ni para decir eso. (GF1)

Algunas ocasiones y situaciones han sido vividas por las y los voluntarios como dificultades y/o desafíos en la experiencia de voluntariado. Algunas de estas situaciones fueron generadas por las actitudes de algunos/as voluntarias que son valoradas como negativas y perjudiciales para la labor colectiva. Al respecto Montero (2004) distingue entre distintos niveles de participación y compromiso, que permiten diferenciar personas más o menos involucradas con los proyectos comunes en la medida en que se comprometen con mayor intensidad en las actividades colectivas.

También he visto que había compañeros que solamente iban a la semana una vez o cada 15 días, o solamente iban, cuando iba a ser el día de repartición de premios; solamente tú lo veías ahí a esa persona y en los demás días, al día siguiente cuando era el trabajo, no lo veías. Y eso también sería que solamente a esa persona nada más le interesaba lo material, nada más el regalo, nada más. Pero no, no quería poner de su parte. Ese es el aspecto negativo en los juegos. (GF1)

Un desafío importante en el caso del proceso de vacunación lo constituía la escasez de personal frente a la gran cantidad de personas que acudían a los centros de vacunación. Ello implicaba una sobrecarga para las y los voluntarios que debieron resolver en algunos casos haciendo uso de sus propios recursos y contactos. Lo anterior es consistente con los reportes respecto de las dificultades y limitaciones que debió enfrentar el personal de salud en el contexto de la lucha contra la COVID-19 (Cuba, 2021; Tapia, 2020): “Necesitamos cada vez cada cierto tiempo nuevos voluntarios, nuevas convocatorias... nos hacían invitar amigos, familiares o personas interesadas que quisieran apoyar, que hizo que se pueda agrandar mucho más los grupos” (GF2).

En el caso específico del proceso de vacunación se resalta la actitud negativa o impaciente de algunas de las personas que acudían a los centros de vacunación. Sin embargo, hay también una actitud, por parte de voluntarios y voluntarias, de comprensión y entendimiento de estas situaciones que se atribuyen principalmente al desconocimiento respecto del alcance de la labor de las y los voluntarios por parte de los/as asistentes a los centros de vacunación.

Los pacientes mismos creían que éramos trabajadores de ahí, y casi siempre nos culpaban que por qué se demoran tanto, que por qué no hacen eso o aquello y a veces tratamos de decirles: somos voluntarios, y creo que acá en el Perú no se sabe mucho sobre los voluntariados. No conocen mucho lo que es un voluntariado, lo que hace el voluntario. (GF2)

En el contexto específico del proceso de vacunación se identifica una serie de desafíos importantes relacionados con aspectos de organización y coordinación que generaron dificultades para la labor de las y los voluntarios: falta de personal, falta de vacunas, cambios en las y los coordinadores, entre otros. Estas dificultades y desafíos son atribuidos al Ministerio de Salud, quien estaba a cargo del proceso y de los centros de vacunación y se establece de alguna manera una comparación con los modos de gestión y organización experimentados en los Juegos de Lima 2019: “la experiencia de ser voluntariado en los juegos era un poco más, más feliz, o sea más tranquilo, por decirlo” (GF2).

En mi sede hubo muchas cabezas, por decirlo así, que renunciaban. Teníamos cambios de cabeza repentinos, y como que de la nada llegaba otra persona y era ¿quién es ella? Y el cambio de organización claramente era diferente, porque ya nos adaptábamos a lo que hacía esa persona, pues, pero no es que cambiabas extremadamente, pero sí cambiaba un poco. (GF4)

En general se destaca que la experiencia como voluntario del proceso de vacunación fue particular, un poco más estresante y riesgosa que la de los Juegos Lima 2019, pues implicó los desafíos propios de la coordinación intersectorial y las presiones de un proceso de vacunación

en un contexto de pandemia. Al respecto nuevamente resaltan las dificultades que se suscitaron en el sector salud para contener la pandemia, siendo este un sector históricamente precarizado (Cuba, 2021; Ponce de León, 2021): “siempre teníamos ese temor de que nos pudiéramos contagiar y pudiéramos contagiar a nuestras familias” (GF2).

En el voluntariado de vacunación era un poco más si puede ser estresante, porque a veces no sabías, a veces no había tantos voluntarios, tenías que dividirte y tienes que tomar funciones extras. Pero con tal de ayudar y que las personas terminen de vacunarse. (GF2)

Efectos a diferentes niveles

Un segundo tema que destaca se refiere al reconocimiento de los efectos del voluntariado a diferentes niveles; personales e interpersonales, así como también se identifican efectos del voluntariado que trascienden hacia niveles más sociales. Reconocen así, el potencial de su labor como voluntarios como una real labor de servicio que impacta positivamente tanto en quienes la realizan como en el contexto en que se desarrolla.

En primer lugar, a nivel personal se señala que la experiencia como voluntario o voluntaria, tanto en los Juegos Lima 2019 como en el proceso de vacunación ha significado una serie de efectos positivos, entre los que destacan aquellos derivados de la necesidad de enfrentar los diversos desafíos experimentados durante su labor. Gran parte de estos desafíos han tenido que ver con el trato con otras personas, ya sea dentro o fuera de la organización.

Había bastantes situaciones muy diversas que para mí eso me gustaba de hecho, un poco más de entender y ser un poco más empático con las personas. Porque sí he podido manejar bastantes situaciones nuevas que no, no estoy acostumbrado y me gustó un poco más por el aprendizaje. (GF2)

También se reconoce un efecto positivo de la participación como voluntarios/as tanto a nivel de la autoestima como de una serie de habilidades y capacidades, así como en el impulso a ampliar círculos sociales e iniciar nuevas actividades similares. Lo anterior es congruente con

estudios que confirman los efectos favorables a nivel individual de la participación en acciones de voluntariado, especialmente cuando estas experiencias han sido positivas; puesto que impactarían favorablemente en el compromiso con las acciones de voluntariado presentes y futuras (Jia et al., 2023).

No solamente en los Panamericanos, en todo que he realizado hay muchos aspectos positivos que me ha hecho mejorar a mí mismo en mi autoestima, mi experiencia, la productividad, poder organizarme bien, tener mayor círculo de amistades. (GF1)

Me ayudó a crecer como persona, ya que poder dar mi tiempo sin recibir nada, solamente con poder ayudar, si yo tengo la capacidad de poder ayudarlo a hacerlo y aparte también sensibilizarnos. (GF4)

Por otro lado, las reflexiones en torno a los efectos del voluntariado indican que esta experiencia ha afectado favorablemente en una serie de aspectos a nivel interpersonal. En primer lugar, los espacios compartidos en un marco de diversidad y de interacción cotidiana habrían derivado en la sensación de familiaridad con el grupo y de cotidianidad vividas como sensaciones positivas: “me ha enseñado muchas cosas. Es tener la oportunidad de dar distintos puntos de perspectivas con otros compañeros de otras carreras” (GF2).

Por otro lado, de manera significativa se reconoce que el trabajo cotidiano con las personas en su diversidad ha favorecido el desarrollo de ciertas habilidades sociales y estrategias vinculadas con la interacción social: el ser menos tímido, más conciliador, paciente o empático. Estos aspectos han sido previamente reconocidos como efectos positivos de la participación en actividades de voluntariado (Casiday et al, 2008; Pérez, 2015): “ser un poco más conciliador, bastante eso porque había situaciones extremas que requerían ese estado” (GF2).

Me ayudó bastante a saber cómo tratar a las personas y en el caso de las vacunas a tener más empatía con las personas. También aprendí a tener bastante paciencia porque las personas iban bastante alteradas a ese lugar; pero siento que también la cordura y la paciencia nos ayudó bastante. (GF4)

En general, se comparte la sensación de que la participación como voluntario/as ha contribuido en términos generales a mejorar y ampliar la red de contactos y los vínculos sociales. Se señala haber experimentado reconocimiento, valoración social y prestigio por la labor realizada: “en mi trabajo me veían que ponía mis fotos o compartía historias y mis compañeros me preguntaban “Ay ¿cómo te has inscrito?, ¿Por qué no me has pasado la voz?, ¡Qué bonito!” (GF3).

Yo soy contadora de profesión y ese certificado te abre muchas puertas, porque este certificado era único en el Perú, y eso uno puede ponerlo en su CV porque estás apoyando a la sociedad, estás apoyando a los demás. Muchas empresas o muchos peruanos lo recuerdan como lo mejor de la historia que se ha realizado aquí en el Perú. (GF3)

Finalmente, especialmente en el caso del proceso de vacunación, los y las voluntarias comparten la sensación de haber generado un efecto a nivel de la sociedad peruana. Este efecto estaría relacionado con su contribución a que existan menos casos de contagio de COVID-19 y con ello de alguna forma estarían apoyando en la lucha contra la pandemia. Se señala al respecto también el haber logrado ciertos cambios en las actitudes de las personas reacias a la vacunación, convenciéndolas de los beneficios de recibir la vacuna. Estas percepciones guardan concordancia con el efecto en el desarrollo nacional que se esperaría de toda acción de voluntariado que se dé en el marco de la colaboración entre la sociedad civil y el Estado (VNU, 2021), tal como fuera el caso de los JJPP Lima 2019 y el PEL.

A pesar de que llegaban las vacunas, muchas personas decían: No me quiero vacunar porque eso es malo, te implantan un chip, te implantan lo que sea. Y ahí es cuando entraba el voluntario y decía: mire, tal vez no lo haga por usted, pero hágalo por esas personas que ya no están acá. Hay muchas personas que han querido vacunarse y que lamentablemente murieron. Ha habido familia, ha habido amigos familiares que han muerto, hágalo por ellos. Esto es una oportunidad para que usted pueda vivir. (GF2)

Voluntariado y ciudadanía

El tercer tema aborda la forma en que los y las participantes se refieren a cómo la participación como voluntarios los aproxima a la vivencia de diversos aspectos relacionados con la peruanidad y el ejercicio de la ciudadanía, siendo a su vez fuente de beneficio colectivo y de orgullo nacional.

En este sentido, uno de los grandes motivadores para realizar el mejor trabajo posible como voluntarios y voluntarias fue el de mostrar lo mejor del país, sobre todo a los y las extranjeras que lo visitarían a raíz de los Juegos Lima 2019. Lo anterior como un efecto de la tendencia a proteger la autoestima colectiva al mostrar los mejores aspectos de la categoría social de pertenencia (Espinosa & Calderón-Prada, 2009; Tajfel & Turner, 1986).

Nuestra motivación para ir era quizás que las personas que vienen de otros países vean el cómo somos los peruanos o lo participativos que somos, lo buenos que somos y cómo hacemos que esos juegos a base de nosotros, los voluntarios, funcionen mejor. (GF4)

En el caso del proceso de vacunación, se mantiene la motivación por demostrar una actitud resiliente y valiente frente a la crisis generada por la pandemia por el Coronavirus. Ser parte de la solución a esta crisis era una motivación importante para superar el temor de resultar contagiado. Pese a los riesgos se daba lo mejor de uno/a para aportar a que más peruanos estén inmunizados.

En cambio, en la vacunación, el miedo de que no me puedo acercar un metro a esa persona porque de repente puede estar contagiada y nosotros no sabemos. Pero también las ganas de querer que el Perú avance, que cada día haya menos contagiados y más vacunados. (GF4)

Tanto en el marco de los Juegos Lima 2019 como en el caso del proceso de vacunación se entendía que las acciones positivas contribuirían al beneficio colectivo. Por lo anterior se trataba de un ejercicio consciente de acción en el ámbito público en beneficio del colectivo

nacional, de su imagen o de su bienestar en ambos casos en el marco de eventos históricos de relevancia nacional. Ello evidencia el ejercicio de una ciudadanía que busca ser partícipe del bienestar nacional de manera voluntaria, tal como se plantea la propia definición del voluntariado (VNU, 2021). Así como un ejercicio de ciudadanía enmarcada en la responsabilidad social (Marta y Manza, 2010): “siento que lo más positivo de los Juegos Panamericanos fue esa unión, ese legado que se dejó; prácticamente ser parte de la historia, ser la primera vez que hubo esto acá en Perú” (GF2).

En el caso específico de los Juegos Lima 2019 se hace hincapié en el orgullo derivado de haber logrado como país llevar adelante un evento de esa naturaleza y magnitud con tanto orden y organización. Lo anterior implica una sensación favorable y positiva respecto de las capacidades de generar espacios y situaciones que sean fuente de satisfacción y orgullo como país. En este caso se evidencia como la participación como voluntario/a habría tenido un efecto positivo en la sensación de poder influir positivamente en su comunidad (Marta y Manza, 2010) y con ello en el desarrollo nacional.

No pensaba que en Perú podrías tener este nivel de organización, de competencias, Y espero que Perú pueda volver a representar juegos así. Y para mí, es que sí se puede, que nosotros podemos. Para mí es eso, esa esperanza de que nosotros podemos como grupo. (GF4)

Construcción de sentido de comunidad

Finalmente, el cuarto tema que permite entender la experiencia de las y los voluntarios es el reconocimiento de elementos relacionados con la construcción de la noción de colectivo a partir de las vivencias y metas compartidas, los vínculos construidos y la identificación de características en común.

Un primer elemento asociado a la construcción de comunidad en el grupo de participantes del estudio se refiere al reconocimiento de haber tenido metas y objetivos comunes, tanto para el caso de los Juegos Lima 2019 como en el proceso de vacunación. Este elemento integrador del

colectivo, potenciado por las actividades realizadas en conjunto creó un sentimiento de identificación con un proyecto común del que todos y todas formaron parte. Lo anterior es consistente con uno de los elementos centrales de la construcción de la comunidad en un sentido psicológico, el compartir metas y objetivos comunes (Krause, 2007). Así también con la evidencia que señala la relación entre la participación en un voluntariado deportivo y el compromiso psicológico con el proyecto común (McCole, 2006; McCole et al, 2012; Miranti y Evans, 2018).

Todos somos voluntarios y creo que todos tenemos una sola misión, o sea que los juegos se realicen de la mejor manera, que todo esté bonito y de las vacunas hacer que el Perú avance y que haya muchas más personas vacunadas para evitar el contagio. (GF4)

Por otra parte, los símbolos como el uniforme y otros distintivos otorgaban cierto sentido de identificación con el proyecto y eso habría contribuido a generar una sensación de pertenencia e identificación, señalados como beneficios sociales fundamentales en toda experiencia de voluntariado (Kerwin et al., 2015).

Me gustaba mucho portar la vestimenta del voluntariado y cuando te dan esa credencial, todos tus implementos que te identifican como voluntario. Porque en Lima 2019 y en la vacunación, era como que te da una sensación de que estás representando a alguien. O sea, estás yo no diría que con un uniforme, sino con algo que identifica a un grupo de voluntarios porque es distinto... yo no lo sentía como un uniforme, tanto la credencial o el polo, pero si siento que eso bueno en mi caso aportó bastante a sentirme parte de. (GF2)

Los y las participantes reconocen que la convivencia en el trabajo de voluntariado en el caso de los Juegos Lima 2019 con el tiempo fue generando la sensación de la existencia de un marco común, un colectivo del que se reconocían parte. Al respecto se señala que la construcción de recuerdos, así como de símbolos compartidos otorga una sensación de identificación y pertenencia a la comunidad (Krause, 2007). Este sentido de pertenencia habría favorecido las labores propias del trabajo como voluntarios/as y habría influido directamente en que

estas se realicen de la mejor manera en tanto facilitaban la organización y coordinación al interior de los equipos de trabajo. En consistencia con ello se ha encontrado que el sentido de comunidad resulta un catalizador de la participación comunitaria (Miranti y Evans, 2018).

Si alguien faltaba entonces siempre había voluntariados que estaban interesados y que querían ir y los reemplazaban y siempre así era mutuo. Todos nos estábamos apoyando siempre, nunca nos ha faltado un voluntario, siempre había algún percance, pero siempre estaban ahí apoyándonos. (GF3)

Los y las participantes en los grupos focales señalan algunas actividades como hitos importantes en la construcción de la noción de colectivo y el fortalecimiento de la cohesión social. Tales actividades eran tanto las reuniones de coordinación y de trabajo recurrentes y formales como las actividades informales ocurridas muchas veces fuera de las sedes tanto de los Juegos Lima 2019 como del proceso de vacunación. Y se anota que esto se debía en muchos casos a las iniciativas de algunas personas, en algunos casos coordinadores/as, que marcaban una pauta especial de comportamiento interpersonal.

Por ejemplo, salir a comer así saliendo del voluntariado. Lo planificamos en el grupo y venían los voluntarios que no habían venido ese día a hacer voluntariado, pero venían para hacer la reunión en alguna pollería o así, [la coordinadora] trataba de integrarnos de alguna manera. (GF2)

El colectivo de voluntarios fue cobrando tal importancia que se refieren a este como una “segunda familia”, en tanto se veían todos los días y compartían aspectos de la cotidianidad: “considero el voluntariado como una segunda familia; la verdad todos los días voy y estoy ahí con mis amigos, hacemos lo que más nos gusta que es ayudar a los demás” (GF2).

Se reconoce que los vínculos establecidos, además de duraderos, van más allá de la labor del voluntariado. Se trata de una sensación de cercanía y amistad que se ha ido forjando en el trabajo en equipo.

La construcción de comunidad muestra así su potencial activador de dinámicas sociales promotoras de cohesión social y conciencia colectiva (Cueto et al., 2016; Sánchez-Sáez, 2021).

Tú los conoces, que tienen algunos objetivos en la vida, conversas, conoces a otras personas, a las cuales ayudas también, nos podemos dar consejos mutuamente entre nosotros, eso es algo que también se puede dar entre los voluntarios. Y eso tú lo vas ganando conforme tú vas conociendo, y también cuando estamos en la actividad, coordinamos, vemos quiénes necesitan apoyo. (GF1)

Luego de los JJPP, el uso de redes sociales entre los voluntarios ha permitido mantener los vínculos y el contacto. Por ejemplo, durante el proceso de vacunación los contactos previos se utilizaron para animar a otros a vacunarse o mantenerse informados.

Cuando había alguna información, subía ahí [a las redes] y muchos voluntarios que yo conocí me agradecían, o sea, me sirvió de eso, para yo poder mandar así rápido una información en el WhatsApp e incluso nuestro coordinador hace un poco de tiempo nos ha pedido un favor de que le ayudemos en una encuesta porque él está postulando a una beca en Australia y nos ha pedido de que hagamos como un formulario de que cómo fue su trato como coordinador. (GF1)

De ahí que se conserva la sensación de pertenecer a un colectivo que podría encontrarse en alguna actividad similar o de otro tipo. Se mantienen aspectos relacionados con la memoria de eventos compartidos y la añoranza de los mismos. Ello implica la valoración positiva de los vínculos generados en el voluntariado. Al respecto se señala que la pertenencia a la comunidad trasciende eventos particulares y se mantiene en el tiempo, en tanto esta pertenencia se encuentra vinculada con la identidad de las personas (Rojas-Jara et al., 2017). Así, se desarrollarían conductas que buscarán mantener el contacto con los miembros de la comunidad, en tanto ello tendría un efecto beneficioso en el sentido de pertenencia, teniendo como una de las bases de la construcción de este sentido de membresía los eventos vividos colectivamente

(Krausse, 2007). Lo anterior enfatizaría en tanto en el rol de la historia compartida como en el carácter evolutivo en el proceso de construcción de una comunidad.

O sea, lo que añoramos es buscamos, es juntarnos, nos avisamos, nos pasamos la voz en voluntariados, ellos me pasan unos voluntariados, nos encontramos, participamos y también yo les paso cuando sé algo. (GF1)

La experiencia en el caso del proceso de vacunación ha sido un poco diferente, puesto que en ciertos casos ya no hubo los mismos espacios ni tiempo dedicado a la integración de las y los voluntarios; esto habría provocado que la idea de colectivo, así como el propio espíritu del voluntariado se vaya de alguna forma debilitando. Lo anterior no hace más que confirmar el importante papel de la construcción de la noción de comunidad en el compromiso y lealtad de los y las voluntarias y la importancia de su promoción por parte del equipo gestor de los eventos (Lachance & Parent, 2020; Sánchez-Sáez, 2021). En el caso de la vacunación se señala una actitud diferente de parte de las y los coordinadores y los y las mismas voluntarias, abocadas más a la tarea de la vacunación que a fortalecer las relaciones entre las personas.

Actualmente en la sede que yo estoy, yo veo que sí te dicen las funciones a realizar, pero no hay ese tiempo que se tomen para conversar con los voluntarios, hacer un espacio para que haya más integración. Porque yo veo que los voluntarios solamente llegan, hacen su función, se van, pero no hay ese contacto, como era antes en los Panamericanos. Parece que se está perdiendo ese espíritu de poder ayudar a los demás, creo que también es así, como hay coordinadores del MINSA, deberían hacerlos integrar más a los voluntarios, es como que el voluntario solamente está yendo a cumplir su función, pero no hay más allá. (GF2)

Finalmente, se reconocen aspectos similares entre quienes participaron como voluntarios y voluntarias y una identificación como tales. Las similitudes y características que los y las identifican se relacionan con las ganas de ayudar, el compromiso por el cuidado de otros/as y el

sentido de gratificación derivada del servicio; así como una motivación por hacer las cosas de manera desinteresada. Así, la membresía al colectivo y la construcción de un sentido de comunidad se vinculan con la capacidad de reconocer en sus miembros características comunes que al mismo tiempo los distinguen de quienes no lo son (Hombrados, 2011).

Creo que nosotros como voluntarios lo que nos identificaba era que estábamos compartiendo nuestro tiempo... algo que es hecho así de corazón, sin un interés económico; creo que eso es lo que identifica a todos los voluntarios que lo hacen por su vocación, por su corazón. (GF3).

Esa similitud que he encontrado es el compañerismo, esa empatía, que ellos tienen, que quieren compartir, organizar, coordinar. Esas ganas las he encontrado con esos compañeros. Que se organizan, están ahí llamándote, coordinando, te dicen cómo es para ir allá, a qué hora, ¿me entiendes? Ahí uno mismo se da cuenta cuando la persona tiene ganas de verdad de hacerlo, de hacer el voluntariado, porque el voluntariado, como dice la palabra, hay que tener la voluntad de hacer las cosas por ti mismo, que te nazca a ti mismo. Y sí, he encontrado a muchas personas como le digo que tienen esas mismas características en el voluntariado. (GF1)

Conclusiones

Considerando el objetivo general del estudio que es analizar los significados y efectos del voluntariado de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y del Proyecto Especial Legado, se concluye que la participación en estos eventos tiene un significado positivo relacionado con emociones gratificantes derivadas tanto de las experiencias compartidas con sus compañeros/as, como con experiencias relacionadas con la superación de desafíos y aprendizajes personales. Desde una perspectiva general, es posible señalar que se trató de una experiencia provechosa que ha beneficiado su bienestar y desarrollo personal y social.

Un aspecto central a considerar es la coincidencia entre la voluntad de servir y la posibilidad de llevar esta expectativa a la práctica concreta,

además en contextos especiales, pues hay que considerar que tanto los JPP como el proceso de vacunación han sido hitos históricos para el país. La conciencia sobre este aspecto es una fuente de satisfacción y orgullo para las y los participantes. De ahí que es posible concluir que se trata de una experiencia que marca un hito también en sus vidas, al generar un efecto positivo en la autoestima y en las relaciones y vínculos interpersonales. Por lo anterior, el voluntariado se podría considerar una práctica que beneficia de manera integral a las personas involucradas en ella.

Además, vistos los resultados, la experiencia vivida ha sido también una experiencia particular de ejercicio de ciudadanía que ha permitido desplegar habilidades y capacidades personales en la búsqueda de bien común. Por ello, sería beneficioso a nivel de la sociedad en general, promover el voluntariado en diversos espacios y eventos de magnitud nacional, ya que fortalecen el sentido de pertenencia y orgullo nacional y promueven el ejercicio de una ciudadanía consciente y comprometida que además, crece personal y socialmente en el proceso.

En el marco del voluntariado deportivo es importante señalar la importancia que ha mostrado tener la organización y el buen funcionamiento institucional, como factores que benefician el surgimiento de la sensación de pertenencia, las emociones positivas y la motivación. El mismo rol jugaría el estilo de liderazgo que desarrolle la coordinación de los equipos, dado su efecto en la construcción de una sensación de pertenencia al colectivo que favorece la consecución de metas conjuntas. Estos son aspectos importantes a considerar para favorecer el éxito de procesos de voluntariado que se desarrollen en marcos institucionales.

Finalmente, los resultados nos muestran el doble carácter de un proceso de voluntariado (individual y social) y el peso de la dimensión social en él, dado tanto el efecto de las condiciones institucionales y sociales en la vivencia personal del voluntariado, como las implicancias de la participación como voluntario/a en la construcción de un sentido de comunidad, en el ejercicio de ciudadanía y en el enriquecimiento de los vínculos y relaciones sociales de los/as participantes.

Alcances y proyecciones del estudio

El presente estudio aborda de manera específica la vivencia del voluntariado de un grupo acotado de personas que han estado inmersas en una experiencia en particular. Siendo conscientes del real alcance que los estudios focales de este tipo conllevan en términos de la posible proyección de sus resultados hacia otras experiencias similares, los resultados discutidos permiten dar luces respecto de cómo una iniciativa de gestión pública que incluye a la ciudadanía en su proceso tendría efectos también en las subjetividades y el bienestar de las y los involucrados. De ahí que, a pesar de la aparente limitación en términos de la amplitud cuantitativa del estudio, la profundización en el análisis respecto de los hallazgos cualitativos obtenidos ha permitido identificar en la propia experiencia subjetiva de los y las participantes de la experiencia de voluntariado el impacto de una iniciativa gestionada desde el Estado en variables psicológicas y psicosociales asociadas con la profundización del ejercicio de una ciudadanía de calidad.

El estudio realizado abre un camino a futuras investigaciones que se interesen por continuar explorando y analizando en el beneficio psicosocial de la participación y el protagonismo ciudadano en iniciativas estatales gestionadas con calidad y eficiencia.

Referencias

- Alva, N., & Zeballos, A. P. (2019). *Los artesanos del futuro. Resultados de la asistencia técnica para el programa de voluntariado de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019*. Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS).
- Arosteguy, A. (2007). Construcción de capital social comunitario y empoderamiento ciudadano. *Última Década*, 15(26), 123-145. <https://doi.org/10.4067/S0718-22362007000100007>

- Braun V., & Clarke. V. (2006). Using thematic analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Butler, J., & Kern, M. L. (2015). ThePERMA--Profiler:A brief multidimensional measure of flourishing. *International Journal of Wellbeing*, 6, 1-48. <https://doi.org/10.5502/ijw.v6i3.526>
- Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C., & Bamba, C. (2008). *Volunteering and Health: What impact does it really have?* Report to Volunteering England. <https://www.volunteering.org.uk/whatwedo/projects+and+initiatives/volunteeringinhealth/hsc.htm>
- Castaño, L., & Mesa, E. (2022). *El Voluntariado como estrategia para el desarrollo de capital social en el municipio de Itagüí, Antioquia*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT].
- Citizenship Foundation. (2021). *Active Citizenship*. <https://www.citizenshipfoundation.org.uk/>
- Cuba, H. (2021). *La pandemia en el Perú. Acciones, impactos y consecuencias del COVID 19*. Fondo Editorial Comunicacional Colegio Médico del Perú.
- Cueto, R. M., Espinosa, A., Guillén, H., & Seminario, M. (2016). Sentido de Comunidad como fuente de bienestar en poblaciones socialmente vulnerables de Lima, Perú. *Psyche*, 25(1), 1-18. <https://doi.org/10.7764/psykhe.25.1.814>
- Durston, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario?* CEPAL. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5969/S0007574_es.pdf
- Echeverry, K. (2019). *Santiago de Cali y los VI Juegos Panamericanos de 1971*. Comité Organizador de los VI Juegos Panamericanos de 1971 Fundación para el desarrollo industrial.
- Espinosa, A., & Calderón-Prada, A. (2009). Relaciones entre la identidad nacional y la valoración de la cultura culinaria peruana en una muestra de jóvenes de clase media de Lima. *Libera-bit*, 15(1), 21-28. <https://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a03v15n1.pdf>

- Fresno, J., & Tsolakis, A. (2012). *Profundizar en el voluntariado: Los retos hasta el 2020*. Plataforma del Voluntariado de España (PVE)
- Giulianotti, R., Collison, H., & Darnell, S. (2021) Volunteers in the sport for development and peace sector: Antinomies, liminality, and structural relations. *Sport, Education and Society*, 26(9), 952-965. <https://doi.org/10.1080/13573322.2021.1901683>
- Hayton, J. (2015). Sports volunteering on university-led outreach projects: A space for developing social capital? *Journal of Sport and Social Issues*, 40(1), 38-61. <https://doi.org/10.1177/0193723515576598>
- Hernandez, D. (2021). *Programa de voluntariado para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019: Formación de voluntarios* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15069/Hernandez_Leon-Programa-Voluntariado.pdf?sequence=1
- Hombrados, I. (2011). Sentido de comunidad. En I. Fernández, J. Morales & F. Molero (Coords.), *Psicología de la intervención comunitaria* (pp. 97-128). Desclée.
- Hoskins, B.L., & Mascherini, M. (200). Measuring Active Citizenship through the Development of a Composite Indicator. *Social Indicator Research*, 90, 459-488. <https://doi.org/10.1007/s11205-008-9271-2>
- Jia, R., Sánchez-Sáez, J.A., Maciá-Andreu, M.J., Gallardo-Guerrero, A., & Segado-Segado, F. (2023). El sentido de comunidad como precursor del voluntariado deportivo. El caso del China Open 500. *Journal of Sports Economics & Management*, 13, 35-53. <https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2023/06/sentido-de-comunidad-y-voluntariado-deportivo.pdf>
- Juegos Panamericanos y Parapanamericanos de Lima 2019. (2021). *Conoce las sedes de Legado de los Juegos Panamericanos que serán centros de vacunación contra el COVID-19*. Lima 2019 Juegos Panamericanos y Parapanamericanos. <https://lima2019.pe/en/node/5316>

- Kerwin, S., Warner, S., Walker, M., & Stevens, J. (2015). Exploring sense of community among small-scale sport event volunteers. *European Sport Management Quarterly*, 1-16. <https://doi.org/10.1080/16184742.2014.996581>
- Krause, M. (2007). Hacia una redefinición del concepto de comunidad: Cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. En J. Alfaro & H. Berroeta (Eds.), *Trayectoria de la Psicología Comunitaria en Chile: Prácticas y conceptos* (pp. 245-258). Universidad de Valparaíso.
- Lachance, E. L., & Parent, M. M. (2020). The volunteer experience in a para-sport event: An autoethnography. *Journal of Sport Management*, 34(2), 93-102. <https://doi.org/10.1123/jsm.2019-0132>
- Marta, E., & Marzana, D. (2010) El voluntariado: Contexto de aprendizaje de ciudadanía y derechos. *Revista Digital Universitaria*, 11(7). <https://doi.org/10.4067/S0718-22362015000200009>
- McCole, D. (2006, 13-15 de Enero). *Sense of community among summer camp staff members*. [sesión de conferencia] 8th Biennial Research Symposium for Coalition for Education in the Outdoors Conference, Indiana, Estados Unidos.
- McCole, D., Jacobs, J., Lindley, B., & McAvoy, L. (2012). The relationship between seasonal employee retention and sense of community: The case of summer camp employment. *Journal of Park and Recreation Administration*, 30(2), 85-101. <https://js.sagamorepub.com/index.php/jpra/article/view/2654>
- Medina Flores, J. C. (2019). Contratación pública y la experiencia de los Juegos Panamericanos. El modelo de gestión que promueve el gobierno. *Revista de Derecho Administrativo*, (18), 113-142. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22859>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2004). LEY N° 28238 – *Ley General del Voluntariado* (2004, 31 de mayo). <https://www.mimp.gob.pe/sinavol/normatividad/ley-numero-28238-ley-general-de-voluntariado.pdf>

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). D. S. No 007-2020-MTC. Que modifica el Decreto Supremo N° 002-2015-MINEDU, crean Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019, en el ámbito del Ministerio de Educación; en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 004-2020 (2020, 14 de noviembre). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/533743/DS_007-2020-MTC.pdf?v=1582557482
- Miranti, R. & Evans, M. (2018). Trust, sense of community, and civic engagement: Lessons from Australia. *Journal of Community Psychology*, 47(2), 254-271. <https://doi.org/10.1002/jcop.22119>
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Paidós.
- Montestruque, O. (2019). El deporte juega en la ciudad. La infraestructura deportiva de Lima 2019. XVIII Juegos Panamericanos y VI Juegos Parapanamericanos. *Arquitextos* 34(26). <https://doi.org/10.31381/arquitextos34.3337>
- Myers, D. (1995). *Psicología Social*. McGraw-Hill.
- ODEPA (2016, 4 de mayo). *Estatuto de la Organización Deportiva Panamericana*. <https://www.panamsports.org/about-panamsports/history/>
- Párraga, N. (2023). *Voluntariado en la Cruz Roja de Quito – Ecuador y Lima – Perú: mutualismo para el desarrollo de capital social (2020 - 2021)*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12404/24850>
- Pastrana, M., & Salazar-Piñeros, F. (2016). Perfil PERMA en una muestra de jóvenes voluntarios colombianos. *Katharsis: Revista de Ciencias Sociales*, (22), 13-34. <https://doi.org/10.25057/25005731.813>
- Pérez Miralles, I. (2015). Bienestar subjetivo y psicológico en voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo: Un estudio cualitativo. *Opción*, 31(6), 699-720. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045571043>
- Plan de Legado (2020). *Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019*. Manuscrito sin publicar.

- Ponce de León, Z (2021). *Sistema de salud en el Perú y el COVID 19*. Documento de política pública. PUCP.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [UNOPS] (2019). *Los artesanos del futuro. Resultados de la asistencia técnica para el programa de voluntariado de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019*. UNOPS.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2021). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2022: Crear sociedades igualitarias e inclusivas*. UNV.
- Puig, S. (2020). *Percepciones sobre la gratitud en el voluntariado de una organización no gubernamental de Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13863>
- Rojas-Jara, C., Vergara Araya, L., & Rodríguez Reaño, R. (2017). La discusión por lo comunitario: Reflexiones en torno al concepto teórico-práctico de comunidad. *Revista Liminales. Escritos sobre Psicología y Sociedad*, 6(12), 101-114. <https://doi.org/10.54255/lim.vol6.num12.310>
- Sánchez-Sáez, J. A. (Ed.) (2021). *Eventos deportivos socialmente responsables. Una vía sostenible de gestión deportiva*. Tirant Lo Blanch.
- Soto-Lagos, R., Vergara, C., & Fernández, O. (2017). Voluntariado y deporte: Análisis de factores en la incidencia de la satisfacción de los/as voluntarios/as de los Juegos Suramericanos Santiago de Chile 2014. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 39(2), 191-198. <https://doi.org/10.1016/j.rbce.2016.09.001>.
- Tajfel, H., & Turner, J.C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. En S. Worchel y W. Austin (Eds.), *Psychology of Intergroup Relations* (pp. 7-24). Nelson Hall.
- Tapia, M. B. (2020). Las desigualdades sociales y de género en el acceso a los servicios de salud en época de pandemia. *Revista Jurídica Exégesis*, 7(63), 131-142.
- Thompson, A. & Toro, O. (1999). El voluntariado social en América Latina. Tendencias, influencias, espacios, y lecciones aprendidas. *Revista Sociedad Civil*, 3(9). <https://www.academia>.

edu/48996829/Resultados_del_Programa_de_Voluntariado_de_los_Juegos_Panamericanos_Lima_2019

- Van Den Berg, L., Cuskelly, G., & Auld, C. (2015). A comparative study between Australian and South African university sport students volunteer motives and constrains. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*, 1, 127-141. https://dspace.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/19358/ajpherd_v21_supp1_nov_a11.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yubero, S., & Larrañaga, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: Conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (9), 27-39. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135018332002.pdf>

Recibido: 18/09/2023

Revisado: 17/11/2023

Aceptado: 03/01/2024