



Turismo Voluntario

una aproximación a su estudio



Alumna: García Bottaro, Ana Laura Legajo: 75667/0

Mail: garciabottaroana@gmail.com

Director: Charne,Uriel

Si no es ahora ¿entonces cuándo?
Si no eres tú ¿entonces quién?
KailashSatyarthi. Premio Nobel de la paz 2014

Agradecimientos:

Quiero agradecer, principalmente, a mi familia que hizo un gran esfuerzo para darme lo mejor y por enseñarme a esforzarme siempre y luchar por las cosas que quiero.
Especialmente dedicado a mi abuela.

A mis amigas, las de siempre y las que conocí en este camino. Las de siempre, por seguir firmes y de fierro. A las "facultativas", pero a esas que están ahí siempre, no sólo para estudiar. Gracias por darme alegría, por levantarme cuando andaba caída, por cargarme de pilas, por compartir momentos inolvidables, por compartir momentos olvidables y por siempre motivarme a ir por más.

A todos los profesores que tuve durante la carrera por enseñarme desde sus diferentes profesiones aspectos del turismo, para que hoy pueda ser una profesional con una visión interdisciplinaria. Un agradecimiento especial a Uriel Charne y Ana Clara Rucci por la ayuda y el acompañamiento en estos últimos meses.

Y también a todos los que pasaron por el camino, que compartimos algún momento lindo, porque hicieron que todo fuese más placentero.

Infinitas son las gracias!!

1. Introducción	7
2. Objetivos y Justificación	8
2.1 Objetivo general	8
2.2 Objetivos específicos	8
2.3 Justificación	8
3. Metodología	8
Capítulo I	10
4. Marco Teórico	11
4.1 Turismo	11
4.2 Turismo responsable	12
4.2.1 Turismo sustentable	12
4.2.2 Turismo responsable	14
4.3 Diferenciación de conceptos: Turismo comunitario, justo y solidario	16
4.3.1 Turismo justo	16
4.3.2 Turismo comunitario	17
4.3.3 Turismo solidario	18
Capítulo II	20
5. Voluntariado	21
5.1 Voluntariado	21
5.1.1 Definiciones y conceptos de voluntariado	21
5.1.2 Características del voluntariado	23
6. Turismo Voluntario	24
6.1 Definición del Turismo Voluntario o Volunturismo	25
6.2 Posibles impactos negativos del Turismo Voluntario	27
6.3 Características del Turismo Voluntario o Volunturismo	28
6.4 Clasificación del Turismo Voluntario o Volunturismo	30
7. Actores del turismo voluntario	32
7.1 Comunidad local	32
7.2 Turistas	33
7.3 Intermediarios (operadores turísticos y ONGs)	33
7.4 Gobierno local	35
7.5 Cooperación internacional al desarrollo	35
Capítulo III	38
8. Perfil y Motivaciones de los turistas voluntarios	39
8.1 Perfil del turista voluntario	39
8.2 Perfil del potencial turista voluntario en la Región Capital	40

8.3 Motivaciones de los turistas voluntarios	46
9. Estudio comparativo: Región Capital de la prov. de Buenos Aires	49
9.1. Región Capital de la provincia de Buenos Aires	49
9.1.1. La Plata	49
9.1.2. Berisso	51
9.1.3. Ensenada	51
9.2 Estudio comparativo entre La Plata y Serra	52
10. Conclusiones	55
11. Recomendaciones	57
12. Bibliografía	58
13. Anexos	62
Anexo 1: Modelo de entrevistas a actores claves.	62
Anexo 2: Entrevistas realizadas a representantes de AIESEC.	63
Anexo 3: Modelo de encuesta a turistas de la Región Capital.	66
Anexo 4: Resultado de las encuestas a turistas de la Región Capital.	68
Anexo 5: Preguntas disparadas del <i>focusgroup</i> a turistas voluntarios.	69
Anexo 6: Localización de la Región Capital y de la ciudad de Serra	69
Anexo 7: Ejemplo de organizaciones que realizan turismo.	70

Índice de gráficos y cuadros:

Gráfico 4.1: Esquema conceptual del turismo.	14
Gráfico 6.1: Dimensiones del turismo voluntario.	29
Gráfico 6.2: Clasificación del turismo voluntario.	31
Gráfico 8.1: Cantidad de tiempo empleado en trabajo voluntario y actividades de ocio según el tipo de turista voluntario.	40
Gráfico 8.2: Edad de los visitantes de la Región Capital.	41
Gráfico 8.3: Ocupación de los visitantes de la Región Capital.	41
Gráfico 8.4: Lugar de residencia de los visitantes de la Región Capital.	42
Gráfico 8.5: Atractivos visitados por los visitantes de la Región Capital.	43
Gráfico 8.6: Relación edad de los turistas y grado de interés por participar en proyectos de volunturismo.	44
Gráfico 8.7: Relación género y grado de interés por participar en proyectos de volunturismo.	45
Gráfico 8.8: Relación ocupación y grado de interés por participar en proyectos de volunturismo.	45
Gráfico 8.9: Relación lugar de residencia y grado de interés por participar en proyectos de volunturismo.	46
Cuadro 9.2: Comparación entre La Plata y Serra	53

1. Introducción:

La realidad mundial actual se caracteriza por la presencia de innumerables crisis que trascienden el ámbito de lo local, regional y nacional para convertirse en problemáticas de tipo mundial. Pobreza, desocupación, vulnerabilidad socio-económica, homogenización cultural y pérdida de identidades locales, deterioro de los ecosistemas, entre otros problemas que caracterizan al actual proceso de globalización. En lo que respecta al turismo, el modelo de masas imperantes y sus devastadoras consecuencias dejan a la vista la necesidad de plantear nuevas modalidades alternativas de turismo que se comprometan e inserten activamente en procesos de desarrollo sustentable, contribuyendo a la solución de los problemas mencionados anteriormente.

En este contexto, el turismo responsable se configura como un fenómeno que busca dar respuesta a las problemáticas mundiales, de forma tal de transformar carencias en potencias y aportar a aquellos sectores menos favorecidos. El turismo responsable propone desarrollos turísticos que complementen las economías locales, ayuden a reforzar y valorar las identidades y culturas locales, fortalezcan la participación local, inciten el entendimiento, conocimiento y mutuo aprendizaje entre turistas y residentes. A su vez, promueve actitudes solidarias tanto en los visitantes como en las comunidades locales, con el fin último de fomentar la paz en el mundo. Visto de esta forma el turismo se configura como un espacio solidario de intercambios y se perfila como una estrategia válida para mitigar los problemas actuales generados por la globalización (Pingel, 2007).

Como una forma de contribuir positivamente a combatir los problemas expuestos, surge dentro del turismo responsable, el turismo voluntario o también llamado volunturismo. Esta tipología de turismo implica los viajes de turistas para destinos donde realizan voluntariado, en diversas modalidades, diferenciándose de los demás tipos de turismo por el hecho de que el turista no viaja apenas para conocer un lugar o una cultura diferente, en cambio el turista viaja principalmente para desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales. Esta investigación tiene origen en la experiencia de la autora que realizó un viaje con esta modalidad durante los meses de julio y agosto del año 2013, donde llevo a cabo actividades de voluntariado en dos ONGs las cuales brindan apoyo escolar, alimentación y vivienda a niños con problemáticas socioeconómicas en la ciudad de Serra- ES, Brasil. Dicha experiencia incitó a la autora a indagar sobre las motivaciones y expectativas que tienen las personas para realizar este tipo de turismo, y si existen las condiciones para que esta manera de viajar se desarrolle en la Región Capital de la provincia de Buenos Aires, comprendida por los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada.

2. Objetivos y Justificación:

2.1 Objetivo General:

Determinar las condiciones generales del turismo voluntario para un posible desarrollo del mismo en la región capital de la provincia de Buenos Aires.

2.2. Objetivos específicos:

- ✓ Determinar los componentes, variables, alcance y actores del turismo voluntario.
- ✓ Analizar el estado del turismo voluntario en la región capital de la provincia de Buenos Aires (partido de La Plata, Berisso y Ensenada).
- ✓ Determinar el perfil y las motivaciones de los turistas para realizar turismo voluntario dentro de la región capital de la provincia de Buenos Aires.
- ✓ Realizar un estudio comparativo con la ciudad de Serra, Brasil.

2.3. Justificación de la elección del tema:

Esta investigación tiene origen en la experiencia de la autora que realizó un viaje con esta modalidad durante los meses de julio y agosto del año 2013, donde realizó actividades comunitarias en dos ONG las cuales brindan apoyo escolar y vivienda a niños con problemáticas socioeconómicas (pobreza, vulnerabilidad social y económica, etc.) en la ciudad de Serra- ES, Brasil. Dicha experiencia incitó a la autora a indagar sobre las motivaciones y expectativas que tienen las personas para realizar este tipo de turismo, y si existen las condiciones para que esta manera de viajar se desarrolle en la región capital de la provincia de Buenos Aires, comprendida por los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada.

3. Metodología:

A fin de cumplir los objetivos planteados anteriormente, la metodología que se utilizó para esta investigación es cualitativa, de manera exploratoria, fundamentada en la documentación, el análisis y la revisión de la información recopilada relativa al tema objeto de estudio, para establecer un marco conceptual y teórico que contextualice el caso.

A su vez, se sometió a través de un muestreo intencionado a personas involucradas en la actividad turística de la región capital de la provincia de Buenos Aires, a entrevistas semi-estructuradas con preguntas abiertas para reconocer a los actores que participan en el posible desarrollo del turismo voluntario. En el caso de los turistas, se indaga a través de la técnica de *focusgroup* a turistas voluntarios que participaron de proyectos de volunturismo tanto en la zona de estudio como en la ciudad de Serra (Brasil) para

determinar su perfil y sus motivaciones para realizar este tipo de turismo. Por otro lado, se realizaron encuestas a turistas que visitaron la región capital de la provincia de Buenos Aires durante los meses de julio a septiembre de 2015 para analizar su perfil y el grado de interés que poseen en desarrollar actividades de volunturismo dentro del destino. Lo cual servirá como base para futuras investigaciones y para el posible desarrollo de productos de esta tipología de viajes, favoreciendo la diversificación de la oferta turística en la región capital.



Capítulo I

4. Marco teórico:

Con el objeto de ubicar al lector en el tema, se comenzará por desarrollar algunas definiciones pertinentes a esta investigación. El presente capítulo se divide en tres partes, la primera se centrará en las definiciones de turismo desde una visión sociológica, y a continuación se realizara una aproximación general al turismo responsable, como marco que engloba y precede al fenómeno del turismo voluntario. Por último se intentara definir los términos de turismo comunitario, turismo solidario y turismo justo, los cuales se relacionan con el turismo voluntario y generan ambigüedades conceptuales.

4.1. Turismo:

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define al mismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (1998). Se puede decir que el turismo se materializa en la relación entre individuos y los sistemas socio-naturales que visita temporalmente. En esta relación, el turista se vincula con los diversos aspectos del destino turístico: naturales, sociales, artificiales, culturales, políticos, económicos, a la vez que la comunidad receptora toma contacto con el turista y, a través de él, con los diferentes aspectos de su sistema de origen. Se trata de un fenómeno social característicamente multicultural que reúne a personas de distintas esferas de significación (Navarro, 2010).

Palacios (s/f, en López Villa, 2011) afirma, el turismo es una afición a viajar por el gusto de recorrer un país en un sentido amplio, o también en la visita de una persona o grupo a diversos lugares sean urbanos o rurales con el fin de conocerlos y disfrutarlos con un objetivo meramente recreativo. Por su parte, Montecino lo define como el movimiento de humanos para intercambiar conocimientos, cultura, aventura, credos, idiomas, etc. A su vez lo expresa como un fenómeno socioeconómico que influye en la riqueza y crecimiento de los pueblos (Montecino, 2011).

De acuerdo con Uchoa (2008, en Corrêa do Nascimento, 2008), el turismo, siguiendo el paso de otros sectores, experimenta nuevas directrices para posicionarse como actividad rentable y al mismo tiempo sustentable. Las exigencias de la sociedad en los tiempos actuales imponen nuevos procedimientos y nuevos valores mercadológicos, siendo una de ellas la orientación, no apenas volcada a la maximización del lucro y superación de las expectativas del turista, sino también, para la construcción de calidad direccionada para la sociedad y sus aspectos de ciudadanía.

McIntosh y Gupta (1993), profundizando las definiciones anteriores, consideran que cualquier intento por definir el turismo debe comprender los diversos grupos que participan y son afectados por esta actividad, pues estiman que su incorporación es vital en el intento por plantear una definición completa. En este sentido identifican cuatro perspectivas: 1) el turista; 2) el negocio que proporciona bienes y beneficios turísticos; 3) el gobierno de la comunidad o área anfitriona, y 4) la comunidad anfitriona. De esta

manera, definen al turismo como “la suma de turistas, comerciantes, gobiernos anfitriones y comunidades anfitrionas en el proceso de atraer y hospedar a esos turistas y a otros visitantes”.

El turismo fomenta, por definición, encuentros entre personas de diferentes culturas y niveles socioeconómicos, entre la población local y los visitantes. Pero los impactos sociales y culturales que se derivan de dichas interrelaciones dependen de varios factores¹, cuya pérdida de control como en el caso del turismo de masas, puede generar grandes daños a las culturas de las comunidades anfitrionas, fruto de un intercambio desigual entre visitantes y residentes. Las características y actitudes de los visitantes, el tipo de gestión y el grado de participación de la comunidad en la actividad turística, definirán las potencias o carencias que tendrá la actividad para el fomento de la diversidad cultural y el reconocimiento de las identidades territoriales. Cada vez un mayor número de comunidades ven el turismo como una alternativa posible para salir de su postergación y difundir y salvaguardar sus culturas e identidades territoriales (Maldonado, 2006). En este sentido, las modalidades turísticas sustentables y responsables, como el turismo voluntario y turismo comunitario realizan un gran aporte a la comunidad local.

4.2. **Turismo Responsable:**

El turismo responsable surge como respuesta a las crisis globales que caracterizan la realidad mundial actual, tales como la pobreza, desempleo, homogenización cultural y pérdida de identidades locales, problemáticas ambientales, tensiones entre lo local y lo global en la toma de decisiones y participación ciudadana, este movimiento social se inscribe dentro del paradigma del desarrollo sustentable (Pingel, 2006).

Esta tipología de turismo emerge como una manifestación concreta de la necesidad de llevar a la práctica conceptos e ideales de sustentabilidad. Maldonado afirma que,

“En las tres últimas décadas se ha evidenciado un creciente interés a nivel mundial por conocer y controlar más sistémicamente los efectos del turismo, a fin de evitar que su crecimiento sin control social y sin planificación, se convierta en una fuente de problemas (...). Se han realizado esfuerzos tendientes a establecer reglas de juego más claras y normas prácticas que garanticen una gestión turística más próxima al paradigma de desarrollo sustentable” (2006: 51)

El turismo responsable como movimiento social fue gestándose con fuerza en la década de 1990, si bien se pueden encontrar referentes anteriores, el documento *Turismo Responsable: Carta de Identidad para los Viajes Sostenibles* es el antecedente más relevante. Fue firmado en 1997 durante el *Forum Italiano de Turismo Responsable* de Verona, por once organizaciones sin fines de lucro (ONGs) italianas, las cuales un año después constituyeron la Asociación Italiana de Turismo Responsable (AITR).

¹Entre ellos: número de turistas, duración y frecuencia de su estadía. El grado de intensidad de las relaciones entre la población local y los turistas, la gestión de los recursos, etc.

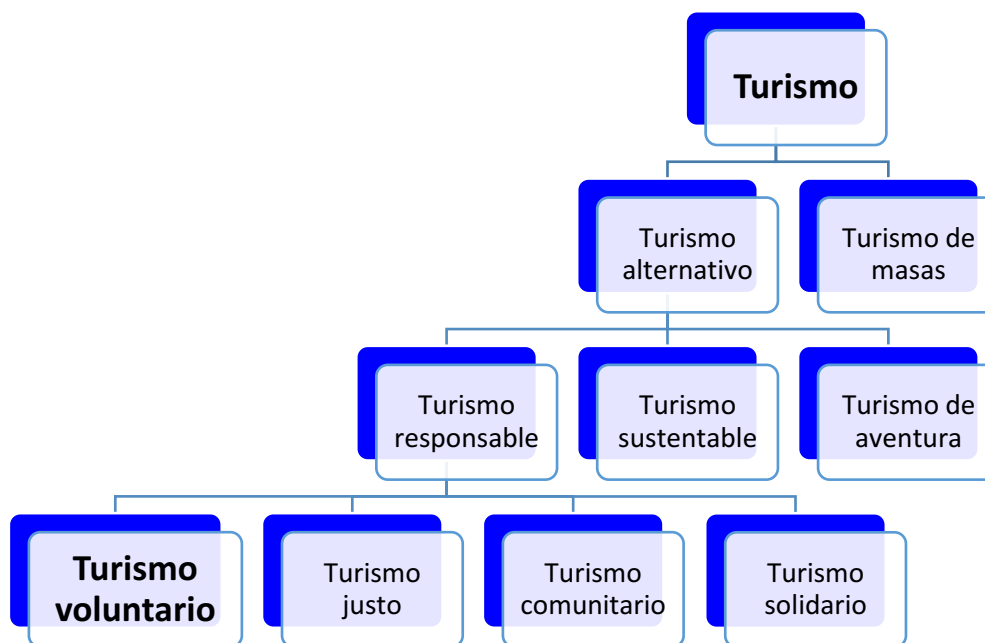
El documento reconoce los aspectos positivos del turismo, como principal actividad económica mundial y fenómeno en constante expansión, pero advierte también los efectos negativos que generalmente ocasionan sus aplicaciones de masa y lujo sobre el ambiente, la cultura y la economía de los países de destino. Busca fundamentalmente que en su desarrollo se establezcan límites o recursos y condiciones de actuación apropiadas.

El Código de Ética para el Turismo, elaborado por la OMT en 1999, expresa la voluntad de “fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos”, y a su vez, “promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada”. El código consta de diez artículos en los que establece cómo deben actuar todos los actores involucrados en la actividad turística. Estos principios buscan ajustar la conducta de los diferentes actores, para reducir al mínimo los efectos negativos de sus actuaciones y aprovechar al máximo los beneficios del turismo, en pos del desarrollo sustentable y alivio de la pobreza. Además, busca fomentar relaciones de respeto entre personas de diferentes culturas, salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, y garantizar la seguridad de los viajeros.

El turismo responsable no se refiere a un tipo o modelo específico de turismo sino que se constituye como un movimiento social, como una forma de acción colectiva que apela a la solidaridad y se conforma en torno a una demanda puntual: el cambio hacia un turismo más inteligente y menos ciego. No busca intervenir de forma aislada y puntual en la solución de conflictos específicos, sino que se constituye como un espacio de acción social colectiva en favor de un “turismo sustentable” (Pingel, 2007). En este sentido, la AITR lo define como aquel

“realizado según los principios de justicia social y económica y en total respeto del medioambiente y de las culturas. El turismo responsable reconoce la importancia de la comunidad local huésped y su derecho a ser protagonista del desarrollo turístico sustentable y socialmente responsable de su propia tierra. Trabaja para favorecer el positivo intercambio entre la industria del turismo, las comunidades locales y los viajeros” (AITR, 2005).

Gráfico 4.1 Esquema conceptual del turismo:



Fuente: elaboración propia

4.2.1. Turismo sustentable:

Hacia la década del '70 comienza a emerger en el mundo una resistencia pacifista ante la violencia de las guerras y los holocaustos, luchas de liberación ante la explotación y la dependencia, movimientos de emancipación frente a las desigualdades sociales y de género, una conciencia desalienadora y participativa en búsqueda de nuevos estilos de convivencia y desarrollo. Las promesas incumplidas del desarrollo y el progreso dan la pauta para el cuestionamiento sobre los límites del crecimiento, la supuesta “racionalidad” económica de la economía dominante, la destrucción de las bases ecológicas del planeta, la creciente degradación ambiental y la pobreza (Leff, 2006). La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano, celebrada en Estocolmo en 1972 expandió a nivel mundial una conciencia ambiental que evidencia la degradación ambiental y la escasez de recursos global. La problemática ambiental surge como un síntoma de crisis de civilización, cuestionando las bases de la racionalidad económica, los valores de la modernidad y los fundamentos de las ciencias que fueron fraccionando el conocimiento sobre el mundo (Leff, 2006). De esta forma se plantea la necesidad de sentar bases para un desarrollo que considere como principios fundamentales la sustentabilidad ecológica y la equidad social.

A partir del Informe Bruntland de 1987, comienza a configurarse un concepto de sustentabilidad como condición para la sobrevivencia del hombre, buscando un esfuerzo compartido por todos los países del mundo. Allí se acuña la definición más aceptada de desarrollo sustentable, que señala: “El desarrollo sustentable es aquel que satisface las

necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Desde entonces el concepto ha sido ampliamente debatido y analizado en el marco de varias cumbres mundiales, siendo las más importantes las de Río de Janeiro en 1992, conocida como la “Cumbre por la Tierra”, y Johannesburgo en 2002.

En la cumbre de Río de Janeiro, el plan de acción fue el denominado *Agenda 21* e identificó los principales problemas ambientales y sociales a escala mundial, proponiendo un modelo apto para promover el desarrollo humano y preservar los recursos del planeta. La declaración de Río pondero la necesidad de adoptar principios universales, a manera de postulados básicos, para fundar una sociedad contemporánea orientada hacia los objetivos del desarrollo sostenible. Además, se destacó la necesidad de crear alianzas encaminadas a mejorar los niveles de vida de las grandes mayorías empobrecidas, a proteger y preservar los ecosistemas, y a asegurar un mejor futuro para la humanidad.

El énfasis en la Conferencia de Estocolmo (1972) estuvo puesto en los aspectos técnicos de la contaminación provocada por la industrialización, la urbanización y el crecimiento poblacional, lo cual le imprimió a la conferencia un carácter notablemente primermundista. Por otro lado, la percepción de la Conferencia de Río fue que los problemas del medio ambiente no pueden ser disociados de los problemas del desarrollo, relacionados directamente con la pobreza y los problemas de satisfacción de las necesidades básicas de alimentación, salud y vivienda(Guimarães, 1994).

Por su parte, la Cumbre de Johannesburgo, reafirmó los principios de la Agenda 21 y emitió la *Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible*. Ésta ratificó el compromiso de los países miembros de la ONU para con el desarrollo sustentable y se destacó la necesidad de que tal responsabilidad deba ser asumida por la comunidad internacional. Se formuló, además, un plan de acciones de alcance mundial, titulado *Programa 21*, para erradicar la pobreza y promover el desarrollo humano. Uno de los acontecimientos más importantes de esta cumbre fue la observación de que, si bien se produjo un importante progreso en cuanto a la construcción de un consenso y una alianza mundial por el desarrollo sustentable, existe aún una profunda brecha que divide a la sociedad entre ricos y pobres, que el abismo que separa a los países desarrollados de los países en desarrollo se ha acentuado, y que el ambiente mundial sigue deteriorándose.

En lo que respecta al turismo la *Conferencia de Lanzarote*² reconoce el potencial que posee el mismo para construir “un importante elemento para el desarrollo social, económico y político en muchos países”. Pero advierte a la vez que “el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local”. En su Carta del Turismo Sustentable (1995) afirma que el desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sustentabilidad y contribuir al desarrollo sustentable, e implica que la actividad turística sea soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativa desde

²Conferencia Mundial de Turismo, celebrada en abril de 1995 en Lanzarote, Islas Canarias, España.

una perspectiva ética y social para las comunidades locales. Pues, el turismo “como posibilidad de viajar y conocer otras culturas, puede promover el acercamiento y la paz entre los pueblos, creando una conciencia respetuosa sobre la diversidad de modos de vida” (Carta de Turismo Sustentable, 1995).

Dachary y Burne (2002) entienden que el turismo es un modelo propio del desarrollo, en el cual la sustentabilidad tiene que ser pensada en una visión integral que asocia al desarrollo humano con el económico y el manejo del capital natural. Para este trabajo no se cree apropiado utilizar el término “turismo sustentable” *per se*, puesto que el desarrollo sustentable debe abarcar todos los aspectos, todas las actividades y todas las fases del desarrollo. Por lo tanto, cuando se hable de “turismo sustentable” se hará referencia a actividades turísticas que contribuyen al logro último de un desarrollo sustentable.

4.3. Diferenciación de conceptos: Turismo Comunitario, Turismo Justo y Turismo Solidario:

Como ya fue expuesto, el turismo responsable promueve un turismo diferente al convencional de masas tanto en la forma de viajar de los turistas como en la manera de trabajar y planificar los desarrollos turísticos y sus ofertas. Bajo esta premisa los principios del turismo responsable se materializan en diversas propuestas, conformando distintas modalidades dentro del turismo responsable. Este apartado busca identificar y definir los términos más importantes relacionados con el turismo voluntario con los cuales se generan las principales confusiones conceptuales; de forma tal de poder distinguirlos y diferenciarlos entre sí y respecto de la modalidad objeto de este trabajo.

Cabe aclarar que las modalidades analizadas se presentan como tipos ideales, de forma tal que no deberán ser consideradas como totalmente estancas e independientes, debido que en la práctica las ofertas podrán variar en sus particularidades e incluso combinarse entre las diferentes modalidades.

4.3.1. Turismo Justo:

El comercio justo es aquel que permite a las poblaciones excluidas de los intercambios comerciales tradicionales “vivir dignamente de su trabajo” y apunta básicamente a reducir la pobreza de los países del Sur, permitiéndole a productores desfavorecidos tener mayores oportunidades de negocio en los mercados del Norte (De Sousa Santos, Maladain, Rouby y Schéou, 2006 en Pingel, 2007). Tomando como referencia la definición adoptada por la Red Internacional de Coordinación de Acciones de los Actores de Comercio Justo (FINE):

“El comercio justo es una asociación comercial, basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, cuyo objetivo es alcanzar una equidad mayor en el comercio mundial. Contribuye al desarrollo sustentable ofreciendo mejores condiciones comerciales que garantizan los derechos de los productores y trabajadores marginados.”

Dentro de este marco, el turismo justo surge como una aplicación de los principios del comercio justo a la actividad turística. El turismo justo es un sistema de producción de servicios turísticos en el que existe una distribución equitativa del valor añadido generado por la actividad y donde los actores asumen compromisos y actúan de acuerdo a los valores éticos tanto en el ámbito comercial como el social, laboral, ambiental y de los derechos humanos. Concretamente, el turismo justo es cualquier actividad o transacción de la cadena productiva turística donde participan agentes locales y se “aplica los principios de la equidad y de justicia distributiva, asumiendo los principios del desarrollo sostenible y el respeto de los derechos humanos” (Maldonado, 2006:4).

Este tipo de turismo no hace referencia a una modalidad específica de turismo sino a una forma de producir o de direccionar las relaciones de mercado, donde los agentes u productores locales intervienen en la cadena de producción. En este sistema se busca una distribución equitativa y transparente del valor añadido, basada en las contribuciones reales que cada uno realiza al proceso, y se incorporan prácticas sostenibles con el medio cultural, social y ambiental (Palomo Pérez, 2006). Otro factor clave del turismo justo es la educación y sensibilización de la demanda turística enfocada a que valore los principios y criterios del comercio justo, pues si la demanda cambia la valoración de sus preferencias, los prestatarios de servicios turísticos modifican las prácticas y los usos (Palomo Pérez, Op. Cit.).

4.3.2. Turismo Comunitario:

Maldonado(2006) afirma que el modelo convencional resulta socialmente inviable por sus afanes de lucro a corto plazo, lo cual es incompatible con una distribución equitativa de los beneficios y unas relaciones laborales justas. La ética aplicada a los negocios elogia hoy un turismo socialmente responsable sustentado en valores de justicia social y solidaridad. Según el autor, las nuevas corrientes de la demanda turística mundial, en cambio, manifiestan sus preferencias por productos turísticos sostenibles, cuyos objetivos de largo plazo contemplen la protección del patrimonio natural y la adopción de conductas respetuosas de las culturas autóctonas.

En este contexto, el turismo de base comunitaria (TBC) surge como una forma de turismo de interés específico donde las necesidades del turista, la comunidad y la conservación del medio ambiente son interdependientes (TIES, 2012 en Moraes, Emmendoerfer y Da Costa, 2013). Determinar las características y la naturaleza de lo comunitario implica definir los principios, valores y normas que rigen las formas de convivencia y organización que ha adoptado un determinado grupo humano, y que los diferencian de otros actores de la sociedad (Maldonado, 2005). Como señala este autor, “lo comunitario designa un sujeto colectivo, con derechos y obligaciones, constituido en base a la adhesión voluntaria de sus miembros, con o sin sustento institucional en el derecho consuetudinario o en una territorialidad común” (2005:3)

El turismo comunitario se caracteriza por una determinada forma de organización empresarial en el destino turístico, basado en pautas de autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo a prácticas democráticas y solidarias en el

trabajo y en la distribución de los beneficios generados para el bienestar de sus miembros, el rasgo distintivo del turismo comunitario es su dimensión humana y cultural, orientada a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes (CañamásVallcanera, 2011).

En esta tipología de turismo, la población local tiene un papel importante en cuanto a control y gestión, los ingresos conseguidos por la prestación de los servicios turísticos se invierten en las necesidades de la población para su desarrollo local, para ello se deben alcanzar los objetivos de aumentar los ingresos y diversificar las fuentes de ingresos sin perder las actividades tradicionales (agricultura, pesca, etc). Por lo general se da en zonas rurales e indígenas en países en vías de desarrollo (Buades, Cañada & Gascón, 2012). A este respecto la Declaración de San José sobre Turismo Rural Comunitario (2003) dice “el turismo debe complementar adecuadamente nuestra economía comunitaria y familiar, potenciando el desarrollo de la agricultura, la pesca, la artesanía, la pequeña agroindustria, el transporte y otros servicios”.

Brdiger, Brennan y Luloff (2010 en Moraes et. al. 2013) describen cinco dimensiones a través de las cuales las comunidades pueden alcanzar la sustentabilidad del TBC:

- ❖ Debe enfatizarse el aumento de la diversidad de la economía local a través de los esfuerzos de las pequeñas empresas centradas en las compras locales, buscando la autosuficiencia.
- ❖ Afecta al desarrollo de los mercados locales, con la producción y procesamiento de mercaderías con una mayor cooperación entre entidades locales.
- ❖ Involucra una reducción de los costos fijos (consumo de energía), así como la gestión cuidadosa y el reciclado de residuos
- ❖ La presencia de la cultura local con estos recursos hace que la toma de decisiones pase a ser local, como es el caso del uso sustentable de esos recursos.
- ❖ Se centra en la protección y valoración de la diversidad biológica y la gestión cuidadosa de los recursos naturales, proporcionando resultados a largo plazo.

4.3.3. Turismo Solidario:

El surgimiento del turismo solidario está estrechamente relacionado con la cooperación al desarrollo de las sociedades y países europeos hacia aquellos del Sur y se enmarca en un contexto donde las grandes crisis mundiales impulsaron la conformación del paradigma del desarrollo sustentable y su aplicación al turismo. La aparición del turismo solidario se debe en gran parte a factores tales como los planteados por Amparo Sancho (2007, en Pingel 2007):

- La existencia de una nueva necesidad social del “hacer algo por los demás”, un nuevo estilo y filosofía de trabajo, con una orientación hacia la sustentabilidad, solidaridad y justicia en la cooperación y ejecución de sus actividades.
- El auge de ONG, asociaciones humanitarias que sensibilizan y acercan a los ciudadanos a una realidad desconocida y poco accesible.

El término de turismo solidario fue acuñado por primera vez en el año 2002 cuando el Ministerio de Asuntos Exteriores de Francia convocó al GRET (Grupo de Investigación e Intercambio Tecnológico) para organizar una mesa redonda sobre el tema “Turismo Solidario y Desarrollo Sostenible” durante la Cumbre Mundial del Desarrollo Sustentable de Johannesburgo (González, 2007, en Pingel, 2007). A nivel nacional el concepto de turismo solidario fue desarrollado y llevado a la práctica por primera vez por la empresa de viajes y turismo *BoomerangViajes*, la cual desde sus comienzos en 2001 empezó a realizar sus primeras experiencias con esta tipología de turismo a partir de la necesidad que sentían sus fundadoras de que comenzara una nueva cultura de desarrollar el turismo (Pingel, 2007).

El turismo solidario es una actividad que requiere un desplazamiento hacia lugares diferentes a su entorno habitual. Dicha actividad se basa en el protagonismo de los actores, a través del aprendizaje previo, combina el ocio creativo con una acción solidaria en el destino, basada en el respeto total hacia la comunidad anfitriona (Pingel, 2007).

Según Palomo Pérez (2006), el turismo solidario es aquel producto específico cuya principal motivación es la visita a “espacios solidarios”, y en el que se consumen recursos turísticos autóctonos de base humano-vivencial, natural y/o cultural, participando agentes no tradicionales en las operaciones de producción o comercialización de bienes y servicios. Se promueve que los visitantes tengan un contacto más directo con la población local de los países en vías de desarrollo.

Esta tipología de turismo introduce una relación de solidaridad entre el turista y la población de acogida, generalmente toma forma de un turismo de encuentro e intercambio, de un turismo integrado y comunitario. Los espacios creados por esta actividad son de gran riqueza en su aspecto socio-cultural, como refuerzo de la identidad cultural, de reciprocidad y como consecuencias de comunión entre culturas (De Sousa Santos, et.al. 2006).

Como fue expuesto anteriormente, el escenario mundial actual puede caracterizarse por diversas crisis que atraviesan las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas. En respuesta a estas crisis globales y del modelo turístico de masas, aparecen corrientes alternativas que proponen una forma diferente de concebir la actividad turística, materializada en movimientos y modalidades alternativas, originales y diferentes, que tiendan a maximizar los impactos positivos de la actividad y minimizar aquellos negativos. Dentro de esta corriente, el turismo responsable se configura como un movimiento social en creciente expansión que busca generar cambios en la concepción del sistema turístico en su conjunto y aportar a los sectores menos favorecidos y contribuir al logro último del desarrollo sustentable de los destinos. De esta forma, se puede considerar el turismo voluntario como una vertiente del turismo, que implica los viajes de turistas para destinos donde realizan voluntariado, en diversas modalidades, diferenciándose de los demás tipos de turismo por el hecho de que el turista no viaja apenas para conocer un lugar o una cultura diferente, en cambio el turista viaja principalmente para desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales.



Capítulo II

5. Voluntariado:

5.1. Voluntariado:

El siguiente capítulo tiene como objetivo contribuir con el estado del arte del turismo voluntario. Para comenzar el capítulo se presentan diferentes definiciones del concepto del voluntariado y las características del mismo, a fin de realizar una aproximación conceptual en esta temática.

5.1.1. Definiciones y conceptos de voluntariado:

La desigualdad social, la marginación y la pobreza no son cosas nuevas, pero en los últimos años, la diferencia entre las clases es cada vez más grande y más impactante, en el siglo XXI casi mil millones de personas viven todavía con hambre. (Billionhungry, 2012 en Mendes y Sonaglio, 2013). Para tratar de minimizar esta realidad, en todo el mundo miles de personas actúan como voluntarios en proyectos o en organizaciones no gubernamentales (ONGs), a la vez, el sector público y privado desempeñan variadas funciones para contribuir con un cambio más significativo. (Mendes y Sonaglio, 2013).

Una crisis socio-económica no solamente supone un incremento, en términos absoluto y relativo, de las personas pobres y una intensificación de la transmisión inter-generacional de la pobreza, sino que generaliza la situación de vulnerabilidad y de exclusión. De hecho, ésta última tiene al menos una triple dimensión: la dimensión económica, que impide a las personas producir bienes y acceder a los mismos; la dimensión política para ejercer los derechos políticos y el compromiso cívico; y la dimensión social que facilita el acceso a las redes de protección social, al apoyo social y en definitiva a la integración de las personas en el entorno. Por eso la acción voluntaria se debe de orientar en esas tres direcciones: es decir, no solo a paliar las necesidades económicas de las personas, sino a facilitar su integración social y potenciar su participación política ejerciendo los derechos como ciudadanos. El voluntariado ha de promover el valor de la comunidad y de lo comunitario como elemento esencial a la inclusión social. La mejor inclusión es la que se produce en la comunidad, y el empoderamiento de las personas es una forma de recuperar las capacidades de forma individual y colectiva; de aquí que sea necesario generar más colectividad y solidaridad (Fresno y Tsolakis, 2011).

La Declaración Universal sobre el Voluntariado, fue adoptada por la Junta Directiva de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios (IAVE) en enero 2001, en Holanda. La cual considera al voluntariado como un elemento clave de la sociedad civil. Le da vida a las aspiraciones más nobles de la humanidad, la búsqueda de la paz, de la libertad, de las oportunidades, de la seguridad y de la justicia para todas las personas.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) “voluntario es un joven o adulto que, debido a su interés personal y a su espíritu cívico, dedica parte de su tiempo, sin remuneración alguna, a diversas formas de actividades de bienestar social u otros campos” (Portal del voluntariado, 2009 en Mendes y Sonaglio, 2009). Reconoce el

voluntariado en un contexto formal, como en un contexto informal no organizado. Considera conveniente un cierto nivel de compromiso, realizar actividades de voluntariado motivado por sentimientos de solidaridad. La solidaridad es una actitud que enriquece la existencia, tanto para el que da como para el que recibe, y reafirma el proceso de reciprocidad.

En Argentina el voluntariado social está reglamentado bajo la Ley Nacional 25855, y en el caso de la provincia de Buenos Aires con la Ley 13447. Respecto a definir qué es ser voluntario la Ley 25887 considera en su Art 3:

“Son voluntarios sociales las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en dichas organizaciones, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna. No estarán comprendidas en la presente ley las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad y aquellas actividades cuya realización no surja de una libre elección o tenga origen en una obligación legal o deber jurídico.”

El esfuerzo de acotar jurídicamente el concepto de voluntariado presenta sin duda límites, pues por esencia la acción voluntaria se basa en la libre y autónoma decisión de las personas de dedicar su tiempo y sus esfuerzos, a múltiples y variadas causas que en principio contribuyen al bien común. Esta dificultad de precisión del término desde la perspectiva jurídica no está en contradicción con la conveniente regulación de la acción voluntaria, siempre y cuando ésta contribuya a fomentar el voluntariado y no a coartar la libre iniciativa y las múltiples y plurales formas de expresión del mismo.

Corrêa do Nascimento (2008) afirma que el trabajo voluntario procura entrar en sintonía con la comunidad y el medio ambiente, actuando de forma integrada junto con estos. Permite al ser humano vivir la experiencia fundamental de aquello que tiene importancia y que realmente hace la diferencia, proporcionando el desenvolvimiento de actitudes como la igualdad, el respeto y la reciprocidad. A su vez, señala que, la visión tradicional caracterizaba al voluntario solo por el acto de “dar apenas por dar”, reforzando así, en un proceso histórico la construcción de los vínculos de dependencia entre ricos y pobres, patrones y empleados, asistidos y voluntarios. Actualmente, existe una mejor comprensión del voluntariado como una forma de acción colectiva y fraterna, que tiene como objetivo incrementar la movilización de personas, empresas y organizaciones dirigida a resolver los sesgos creados por desajustes en el sistema económico, social y cultural, asegurando la cooperación e igualdad, tanto como la responsabilidad social, ambiental y económica.

Múltiples y variadas son las definiciones que existen sobre el voluntariado. Y con ello, también pueden encontrarse numerosas características y valores que se atribuyen a él. Sin embargo, es necesario llegar a un consenso acerca de lo que se entiende por voluntariado. Por tanto, para esta investigación, voluntario es la persona que desarrolla - por su libre determinación y de un modo solidario-, tareas de interés general destinada a

la atención de necesidades sociales, tanto de manera individual como en organizaciones públicas o privadas, sin percibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna.

El voluntariado, entendido como la acción voluntaria realizada de manera sostenida y sistemática, sólo tiene existencia real cuando repercute en los otros, cuando su interés es colectivo, general y público. Es un medio para dar respuesta a necesidades, problemas e intereses sociales, y no un fin en sí mismo para brindar satisfacción a las personas voluntarias. La acción voluntaria supone un compromiso solidario para mejorar la vida colectiva.

5.1.2. Características del voluntariado:

Antes de comenzar a desarrollar las características que posee el voluntariado, es necesario explicar la diferencia entre éste y el trabajo voluntario. Como afirman García y Spampinato (2003), el segundo remite a una acción concreta, a la manifestación de una tarea ejecutada, no solamente como un “trabajo” sino un tipo especial de trabajo: aquel realizado no sólo por propia decisión, sino que además no deriva en una remuneración económica, y supone un beneficio amplio, que puede incluir al mismo trabajador y su familia, pero que necesariamente debe incorporar a un “otro”, pues al igual que con la solidaridad – nadie puede ser solidario con uno mismo - no se puede ser voluntario de sí mismo. Pero cuando al trabajo voluntario le sigue la toma de conciencia se llama Voluntariado.

Es importante aclarar que el Voluntariado incluye al Trabajo Voluntario, pero también la Capacitación del Voluntario y las instituciones donde éste se desempeña, la Legislación del Voluntariado, los Programas de Voluntariado que a nivel local, regional o nacional se adoptan, .es decir, a un número de acciones que no son estrictamente Trabajo Voluntario sino que lo enmarcan y le amplían el sentido. (García y Spampinato, 2003).

Estas características, de acuerdo a ZuberoBeaskoetxea (1996) pueden responder a dos modalidades de voluntariado: por un lado, aquel que se denomina altruismo indoloro, haciendo alusión a una solidaridad basada en la afirmación individual en búsqueda de la autorrealización; por otro lado, el voluntariado en el marco del compromiso transformador, que implica un compromiso y responsabilidad con el otro, en pos de construir un mundo habitable para todos (García y Spampinato, 2003). En esta línea, los autores diferencian dos niveles de voluntariado: el primero se refiere a lo indiscutible del mismo, en cuanto a la escasa posibilidad de reflexión justificada por su carácter puro y altruista, obturando el debate y alejando cualquier posibilidad de interpelación política o axiológica; y el segundo es de carácter ideológico y considera que “el voluntariado puede criticarse, reformularse y pensarse en términos de su aporte humano pero también político a la dinámica social” (p. 4). Haciendo referencia al aporte político del voluntariado García Roca sugiere:

“...el Voluntariado no es una coartada para desmantelar los compromisos del Estado, sino más bien para reclamarlos. Si su

presencia es, en algún momento, un pretexto para que el Estado se retire o reduzca sus esfuerzos, el Voluntariado ha entrado en zona de peligro. Este solo tiene sentido cuando no pierde de vista el horizonte de la emancipación” (En García y Spampinato, 2003: 5).

Por otra parte el autor se refiere a la característica de “compromiso transformador” del voluntariado y afirma, ser voluntario significa construir un mundo habitable, no sólo para los fuertes sino para los débiles e indefensos. La conciencia actual del voluntariado se ha construido sobre la solicitud por los sujetos frágiles, en confrontación con una exclusión no deseada y en referencia a la instrumentación de los derechos sociales en el interior de una sociedad alternativa y justa.

El voluntariado actual lo constituyen ciudadanos que adquieren un compromiso relativamente duradero y en condiciones que no pongan en entredicho las obligaciones personales. Combinan, por tanto, su vida de trabajo con la actividad voluntaria sin ningún tipo de drama. Es por lo que deciden actuar directamente, para atender necesidades de determinadas personas y también por satisfacción propia y autorrealización (GutiérrezResa, 2001).

6. Turismo Voluntario:

En los últimos años se está dando un cambio en la demanda turística en la que los viajes son de menor duración, se dan con más frecuencia y los turistas desean conocer destinos alternativos a los ya tradicionales. Esto da lugar a que se lleven a cabo nuevas iniciativas en nuevos destinos, generando en ellos nuevas rentas y por lo tanto empleo, lo que hace posible el desarrollo en esas áreas, generalmente áreas rurales. El turismo crea una actividad complementaria a la ya existente, lo que hace que se experimente una transformación en la producción local tradicional y en la estructura social y económica. Por esto se considera el turismo como una herramienta contra la pobreza, se crean iniciativas para que determinadas comunidades locales o áreas geográficas lo utilicen como instrumento de desarrollo, tratándose siempre de un turismo sostenible (Guzmán, 2007).

En este contexto, el turismo voluntario, se presenta como un prometedor mercado para los próximos años, que comprende prácticas sustentables y genera beneficios para el turista, el ambiente y la comunidad (Mendes y Sonaglio, 2013). Por el hecho de ser una tipología de turismo relativamente reciente, el movimiento se tornó más conocido en la década de 1990, cuando las personas comenzaron a tomar conciencia sobre cuestiones de responsabilidad social y, al mismo tiempo, los llamados años sabáticos comenzaron a ser más populares (Voluntourism³, 2013). El sitio afirma además que, aunque la combinación “vacaciones y voluntariado” se haya iniciado en la década de 1990, el primer

³Sitio web creado por David Clemmons, uno de los principales investigadores sobre el turismo voluntario y creador del término “volunturismo”.

viaje de voluntariado fue operado por la agencia *Earthwatch*, en 1971. Sin embargo, la investigación científica del turismo voluntario comenzó a desarrollarse a inicios de la década de 1990, pero su expansión se inició a principios de los años 2000.

Callanan y Thomas (2005) relacionan el surgimiento del volunturismo tanto con la atención dada en la década de 1980 a la problemática de la pobreza, del hambre y de las desigualdades sociales en el mundo, como con la explotación desenfrenada de los recursos naturales por el turismo de masas y sus impactos a las comunidades receptoras. La OMT (2004) afirma que el turismo, por ser una de las principales actividades productivas en el mundo, tiene la responsabilidad de desenvolver prácticas dirigidas a la sustentabilidad. En ese contexto, las iniciativas voluntarias están contribuyendo con la disminución de impactos negativos y el crecimiento de tendencias positivas. Destaca, además, que tales iniciativas forman parte de la cadena productiva del turismo y aunque su impacto haya sido mínimo en el sector como un todo, está revelando un enorme potencial para movilizar al turismo en dirección del desarrollo sustentable.

6.1. Definición de turismo voluntario:

El primer libro sobre turismo voluntario fue publicado por Wearing, en 2001, y se tituló *Turismo Voluntario: Experiencias que hacen una diferencia*. En este libro, Wearing se propuso aclarar la noción de una nueva forma emergente de “turismo alternativo” con un enfoque específico en los turistas que realizan trabajo voluntario en parte de o en todo su viaje. Una definición de turismo voluntario surgió como producto de esa investigación: “aquellos turistas, quienes, por varias razones, realizan trabajo voluntario en un modo organizado para emprender vacaciones que pueden incluir asistir o aliviar la pobreza material de algunos grupos de la sociedad, la recuperación de ciertos ambientes o la investigación de aspectos de la sociedad o ambientales” (Wearing, 2001:1).

Desde la publicación de esta investigación, otros autores también han provisto sus definiciones sobre el tema objeto de estudio. Por ejemplo, Brown (2005) ofrece una perspectiva del turismo voluntario desde el punto del operador turístico como un “tipo de experiencia turística donde el operador turístico le ofrece a los viajeros una oportunidad de participar en una excursión opcional que tiene un componente voluntario, así como también un intercambio cultural con la gente local” (en Wearing y McGehee, 2013). Esta difiere de la que ofreció Wearing (2001), donde todo el viaje estaba enfocado en el componente voluntario.

McGehee y Santos (2005, en Wearing y McGehee, 2013) también definieron el turismo voluntario desde la perspectiva del voluntario, refiriendo a la noción de que involucra tiempo ilimitado y tiene lugar fuera de la esfera regular de la vida diaria del participante. La conceptualización del turismo voluntario ha sido expandida en la literatura para incluir términos tales como *volunturismo* o *trabajo voluntario para el desarrollo*, algunas veces cayendo dentro del turismo sustentable. Clemmons fue uno de los primeros en definir el volunturismo en los medios convencionales de comunicación en una forma que le da igual importancia al voluntariado y a la experiencia de viaje como “la combinación consciente, continuamente integrada de servicio voluntario a un destino y los mejores y más

tradicionales elementos del viajar (arte, cultura, geografía, historia y recreación) en ese destino” (Voluntourism.org).

Callanan y Thomas (Op. Cit.) destacan que el turismo voluntario tiene sus raíces en el voluntariado lo que significa que los individuos ofrecen su tiempo y sus servicios para mejorar algún aspecto de la sociedad. Las autoras enfatizan que el turismo voluntario es percibido de forma bidimensional, una vez que los turistas que trabajan en proyectos para mejorar la vida o el ambiente de una comunidad generan resultados tanto para la comunidad local como para ellos mismos.

Por su parte, Ingram (2008), aborda el volunturismo como una forma de turismo que usa el trabajo voluntario de personas durante sus vacaciones para ayudar en el desenvolvimiento de comunidades o del ambiente natural buscando fomentar alternativas sustentables de viajes. Según el autor, este tipo de turismo se constituye en una combinación de ayuda con alguna forma de viaje de placer, en la cual estos dos factores se sobrepone, formando un producto turístico considerado alternativo.

Ingram (2008) cita en su obra un estudio realizado por Brown (2005) sobre el motivo por el cual las personas son voluntarias durante sus vacaciones. Según el autor, el resultado demostró que, además de querer hacer algo por aquellos menos afortunados, la motivación más fuerte es la oportunidad que este tipo de experiencias proporciona de conocer la autenticidad de un lugar, vivenciando lo local, la cultura e interactuando con las personas.

En el caso del turismo de voluntariado cada individuo construye el significado de su experiencia. Ésta depende de la base social y cultural de cada persona, de los motivos de la visita, los compañeros, los valores preconcebidos y los observados de las personas que les acogen, la idea que se tenga sobre el destino, y sobre todo, de las relaciones que se tengan entre los visitantes y la comunidad local, al igual que con la cultura del destino (Wearing, 2001). Las actividades pueden ser de muy diversa índole, desde investigación científica a proyectos de conservación, asistencia médica, desarrollo social y cultural y restauración de monumentos. Generalmente los voluntarios tienen la oportunidad de interactuar con la población local, sus tradiciones y su cultura.

El volunturismo no es considerado turismo solamente por el hecho del turista utilizar su tiempo de una forma no convencional como en los viajes de turismo tradicional. Además de eso, se observa que las motivaciones de los turistas pueden ser variadas. De este modo, el turista que viaja motivado por realizar servicios voluntarios está realmente practicando turismo y no solamente voluntariado (si así fuese, no precisaría trasladarse de su residencia habitual). Esta es la manera que escoge de utilizar su tiempo en el destino, y por lo tanto, su viaje posee los elementos característicos de un viaje turístico tradicional (motivación, traslado, temporalidad, consumo de bienes y servicios, etc.). (Mendes y Sonaglio, 2013)

De esta forma, se puede considerar el turismo voluntario como una vertiente del turismo, que implica los viajes de turistas para destinos donde realizan voluntariado, en

diversas modalidades, diferenciándose de los demás tipos de turismo por el hecho de que el turista no viaja apenas para conocer un lugar o una cultura diferente, en cambio el turista viaja principalmente para desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales. Un aspecto clave para el desarrollo de esta forma de viajar es el apoyo de la comunidad local y la relación entre ésta y los turistas/voluntarios.

6.2. Posibles impactos negativos del Turismo Voluntario:

Antes de continuar con la clasificación del turismo voluntario, es importante mencionar los posibles impactos negativos que esta tipología de turismo puede llegar a generar. La mayoría de los estudios realizados sobre turismo de voluntariado se centran en los beneficios, en los perfiles de los voluntarios y/o en sus motivaciones, pero es necesario evaluar los impactos negativos que se puedan ocasionar, como por ejemplo el descuido de las necesidades de las comunidades locales, creación de obstáculos en el progreso del trabajo llegando a darse un trabajo insatisfactorio, la interrupción de las economías locales, pobreza y cambios culturales (Guttentag, 2009).

El turismo puede ser una vía de desarrollo para generar crecimiento económico, pero este sector no siempre, ni necesariamente, se comporta como un buen factor de desarrollo. Los impactos de su crecimiento pueden resultar desfavorables para el medio ambiente o para determinados sectores de población, especialmente la más desfavorecida. Al tratarse de un sector generador de beneficios económicos, está sujeto a múltiples contradicciones entre los diferentes grupos sociales implicados. Por ello crear una relación entre turismo y desarrollo puede ser una tarea difícil y compleja.

Es necesario tener en cuenta los conflictos sociales que se pueden dar en relación con el turismo, por ejemplo: el acceso y uso de los recursos, la distribución de los beneficios, las condiciones laborales, quién controla este crecimiento, etc. Por estas razones a continuación se darán ejemplos de turismo de voluntariado que han ocasionado un efecto negativo en el destino.

❖ Turismo de voluntariado científico en las tortugas de Tortuguero:

Como se mencionó en el capítulo dos uno de los tipos de turismo voluntario es el de conservación de la naturaleza (fauna y flora). Los voluntarios realizan estudios científicos sobre los animales, y en algunos casos se producen efectos negativos en ellos. El turismo voluntario para la investigación de tortugas marinas es uno de los grupos más numerosos. El estudio de Campbell (2006) examina los valores de los voluntarios para la conservación de las tortugas en Tortuguero (Costa Rica), organizado por la ONG Caribbean Conservation Corporation (CCC). El estudio verifica que los voluntarios se despreocupan del estrés que las actividades científicas provocan en las tortugas, para poner en preferencia el valor científico del estudio. En este caso, el efecto que causa el saber de la ciencia anula la preocupación por el bienestar de los animales, como por ejemplo el alterar la tranquilidad de los nidos de huevos de tortugas.

❖ Turismo de voluntariado en orfanatos en Camboya

Según Gómez Gómez (2014), desde 2005 en Camboya se ha incrementado el número de orfanatos en un 75%, y el turismo de voluntariado de orfanatos ha aumentado en un 250%. El 71% de los niños no son huérfanos, sino que aún tienen padres. A éstos se les convence de que allí recibirán una educación mejor. A los niños se les separa de sus familias sólo para que la oferta alcance la demanda de este tipo de turismo de voluntariado. Actualmente el grupo de defensa inglés *TourismConcern*, está pidiendo a todas las instituciones y tour operadores que paren inmediatamente de mandar turistas a orfanatos ya que los niños deben estar siempre con sus familias, y es más, muchas de esas instituciones no satisfacen las complejas necesidades y demandas de la infancia y su desarrollo, no cuentan con personal capacitado o cualificado, están en malas condiciones y existe una falta de políticas de protección infantil.

El informe de *TourismConcern*(en Gómez Gómez, 2014) afirma que la seguridad de los niños en esas instituciones está en peligro, ya que los orfanatos envían a los huérfanos a la calle a por donaciones (a menudo en la noche), examinan a los visitantes o voluntarios sin haber pasado tiempo con los niños, están en riesgo de abandono, e incluso algunos sufren abusos físicos y sexuales. Separan a los niños innecesariamente de sus familias, y los mandan a orfanatos en los que no deberían estar. Estos orfanatos son exclusivamente un negocio donde los niños son utilizados con fines de lucro y para justificar las donaciones de bienintencionados donantes y voluntarios.

Para poder reducir los impactos antes mencionados, es necesario un buen manejo y control tanto de los turistas voluntarios como de las organizaciones donde se desarrolla el voluntariado, para no crear situaciones en donde no se tiene en cuenta las necesidades de la comunidad local o de la flora y fauna que se intenta preservar. Debido a esto es necesario que los turistas que realicen estos proyectos sean conscientes de sus impactos y que tengan una capacitación previa al desarrollo del proyecto.

6.3. Características del Turismo Voluntario:

El turismo de voluntariado se lleva a cabo en destinos donde se ven involucrados tanto el turista como la población local (Holmes et al., 2009). Para que el turismo de voluntariado se dé con éxito hay que contar con la participación de la población local para que acoja y guíe a los voluntarios a realizar actividades beneficiosas para el correcto desarrollo del destino. Es aquí donde encontramos dos figuras: el turista, y el que acoge al turista. Ambas figuras, host y guest, pueden ser voluntarios: host, la comunidad local, como productor de turismo a través de la participación en los trabajos turísticos; y guest, el turista, como consumidor de productos y de una experiencia turística de voluntariado. A continuación se describen brevemente las funciones de los voluntarios realizadas por Holmes (et al., 2009)

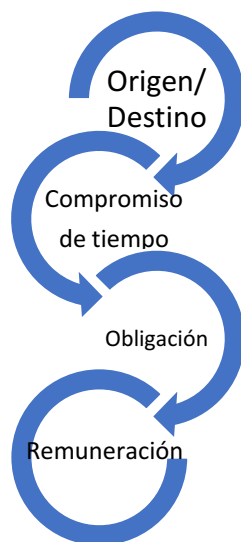
Host como el voluntario por parte de la comunidad de servicios turísticos. Los voluntarios host están involucrados en tres factores: atracciones, organizaciones de servicios del destino y eventos. Para la organización, el principal objetivo de los voluntarios host es

servir a los turistas o visitantes. Generalmente los voluntarios *host* interactúan directamente con los visitantes y contribuyen a la experiencia del visitante. Los *hosts* como voluntarios en sus comunidades locales asumen compromisos regularmente que implican un grado de obligación.

Los turistas voluntarios *guest* viajan para realizar actividades de voluntariado. Sin embargo, es de destacar que los turistas voluntarios puede que no se perciban a sí mismos como tales, y los turistas y las organizaciones a veces evitan el uso de los términos "turista" o "turismo" para no provocar que se perciban aspectos negativos de los operadores turísticos y los impactos adversos del turismo de masas. Los turistas voluntarios o *guest*, viajan para hacer un voluntariado en un destino por un período de tiempo corto, es decir, de manera episódica y están dispuestos a pagar por la experiencia.

En el estudio realizado sobre la revisión de la literatura actual del turismo de voluntariado y ocio por Holmes, Smith, Lockstone-Binney&Baum (2010) se han diferenciado cuatro dimensiones en este tipo de turismo. A pesar de esta revisión, los autores destacan contradicciones y anomalías dentro de estas interpretaciones dicotómicas al tener una visión sencilla del *host* y *guest*, y éstos abarcan una gama más amplia de experiencias de turismo de voluntariado. Por ello dentro de estas dimensiones también se comentan las aportaciones de estos autores a las dimensiones para poder así obtener una visión más realista y completa del turismo voluntario.

Gráfico 6.1. Dimensiones del turismo voluntario.



Fuente: Elaboración propia

- La primera dimensión se refiere a la ubicación o localización del turismo de voluntariado haciendo distinción entre origen y destino del turista. Esto incluye el factor de viaje,

centrándose en viajes internacionales de turistas voluntarios de países desarrollados que hagan voluntariados en países en vías de desarrollo.

- La segunda dimensión tiene en cuenta el tiempo que el turista invierte en el voluntariado, es decir, el compromiso de tiempo del turista voluntario, desde viajes episódicos a realizarlos una sola vez.

- La tercera dimensión trata sobre la libertad de elección del turista de las actividades de ocio dentro del voluntariado. El hecho de tomarse un voluntariado como una forma de vacaciones de ocio puede variar según el nivel de obligaciones propuestas, según conlleve más ocio o se tome más como un trabajo.

- La última dimensión es la remuneración o pago de dinero que recibe el turista por su voluntariado. Los voluntariados suponen costes tanto para el voluntario como para la organización. Algunos voluntarios obtienen un reembolso por los gastos de viaje y dietas, lo que quizás representa una manera de dirigir los voluntariados. No todos ellos son remunerados, sino que puede que, o no se pague nada, o puedan llegar a recibir una pequeña nómina por sus esfuerzos, y los voluntariados de larga duración reciben una pensión para vivir. Por otro lado nos encontramos que sean los voluntarios los que paguen, estableciendo así el turismo de voluntariado. Estos turistas suelen pagar tasas significativas por sus vacaciones como voluntario. Por lo tanto, es el voluntario (más que la organización) el que soporta el costo inicial de la participación en el proyecto de voluntariado. El concepto turismo de voluntariado reconoce que el turista paga para ser voluntario, y destaca las diferentes formas de pago que generalmente son pagos por adelantado.

6.4. Clasificación del Turismo Voluntario:

Se han estudiado diferentes clasificaciones de varios autores relacionadas con el turismo voluntario, una de las principales clasificaciones fue dada por Holmes et al. (2009) donde clasifican esta tipología de turismo en: diseñar de un programa de voluntariado, motivar a los voluntarios, seleccionar a los voluntarios, entrenar y desarrollar a los voluntarios, recompensar a los voluntarios y dirigir la diversidad; explicando en cada una de esas partes lo relacionado con los voluntarios host (en atracciones, en el servicio de la organización en el destino y en eventos) y los voluntarios guest (como turistas de voluntariado).

Sin embargo esta clasificación no resulta idónea para este trabajo, por lo que se ha desarrollado una clasificación diferente en función de las principales actividades que se realicen en el proyecto de voluntariado. Por ello se decidió clasificarlo en tres grupos principales: voluntariado de eventos, voluntariado de conservación y voluntariado de cooperación, el cual se tomará como categoría objeto de estudio de esta investigación. Cada uno de ellos tiene diferentes subcategorías que se detallan a continuación

Gráfico 6.2. Clasificación del Turismo Voluntario



Fuente: Elaboración en base a Gómez Gómez (2014)

Voluntariado de cooperación internacional:

- ❖ Desarrollo internacional: Aquellos viajes en el que el objetivo del proyecto sea el desarrollo de la sociedad, como por ejemplo la igualdad de género, el desarrollo de negocios, la construcción de nuevos edificios, lo relacionado con la sanidad y la educación, etc., en definitiva colaborar para que las personas consigan un mejor nivel de vida y bienestar.
- ❖ Cooperación ambiental y cultural: Son los viajes que se realizan para contribuir a la conservación de determinados elementos patrimoniales. La mayoría de los voluntarios realizan este tipo de voluntariado por sentir responsabilidad con el medioambiente, y otros por querer ayudar a resolver problemas específicos del medioambiente. (Campbell et al., 2005)
- ❖ Voluntariado Corporativo: Está dentro de las acciones de responsabilidad social empresarial en los que participan activamente los empleados de las empresas, ya sean trabajadores o jubilados. El objetivo es promover o contribuir al desarrollo social y medioambiental, la cooperación internacional, la educación, la cultura o similar, con una fuerte implicación social y que se considere relevante en el marco de la estrategia de la empresa (Holmes et al., 2009).

Voluntariado de conservación:

- ❖ Voluntariados de conservación ambiental y cultural: Se incluyen aquellos voluntariados que promueven actividades para que los turistas voluntarios realicen trabajos de conservación. Quedarían excluidas las iniciativas ambientales a nivel más local que se centran en la mejora de la comunidad. Existen multitud de viajes centrados en la conservación de la naturaleza, tanto a la flora y la fauna, como a elementos ambientales. Igualmente la conservación cultural pretende que las comunidades locales mejoren su nivel de vida, pero manteniendo sus costumbres,

tradiciones, formas de caza y de recolección de alimentos, lenguas, etc. (Gómez Gómez, 2014).

Voluntariado de eventos:

- ❖ Eventos deportivos: Se consideran voluntariados de eventos deportivos aquellos eventos en el ámbito del deporte en los que se incluye un servicio a una gran cantidad de espectadores. Un ejemplo de voluntariado en eventos deportivos son aquellos voluntarios que realizan actividades en los Mundiales de Fútbol, que según Kemp (s/f, en Gómez Gómez, 2014) sin su ayuda estos juegos no podrían tener lugar.
- ❖ Eventos culturales y de naturaleza: En ellos se contemplan las ferias y los festivales de motivos culturales o naturales.

7. Actores del turismo voluntario:

En el apartado anterior se definió que es el turismo voluntario, sus características y una posible clasificación del mismo. A continuación se intentará definir los actores que participan de esta tipología de turismo, para ello se realizaron entrevistas a actores claves, para conocer su visión sobre el posible desarrollo del turismo voluntario en la Región Capital de la provincia de Buenos Aires y el grado de participación que poseen para lograr el mismo.

El turismo voluntario asocia turistas y poblaciones locales, los cuales son al mismo tiempo prestatarios y destinatarios de la este tipo de actividad turística, en este vínculo los intermediarios actúan como nexo entre ambos. También pueden encontrarse otros actores que varían en sus funciones y su participación según el caso específico, como es el caso de agencias de cooperación internacional al desarrollo y de los gobiernos (locales, regionales, nacionales) del lugar donde se desarrolla la actividad. A fin de comprender el rol de cada uno de estos actores, se expondrá a continuación un análisis de las funciones más destacadas que cumple cada uno de ellos.

7.1 Comunidad local:

Los turistas y las organizaciones de turismo voluntario son dos de los tres mayores accionistas del turismo voluntario. La comunidad anfitriona es el tercer actor y algunos afirman que es la “pata” más importante, debido a esto en la presente investigación se la describirá primero. En general, la literatura sobre turismo voluntario ha puesto poca atención en el anfitrión, ya sea individualmente o como comunidad. Parte de la razón de esto puede derivar de la dificultad en identificar e incluir todo el espectro de accionistas que pueden caer dentro de los términos anfitrión y comunidad. Cuestiones de poder y *status* socio-económico a menudo frenan la completa participación e inclusión de grupos marginados como parte de la comunidad (Wearing y McGehee, 2013).).

En contra posición a esto, lo que se ve como productos de turismo voluntario profundo descrito por Callanan y Thomas (2005) representa un destello de resistencia contra los modelos neoliberales de turismo, dan un rol central a la comunidad local generando una perspectiva de turismo voluntario profundo y de esta forma ofrecer mecanismos que puedan empoderar a la comunidad de destino. Pingel (2007) describe en su investigación las siguientes funciones que tiene la comunidad local en el desarrollo del turismo voluntario:

- Son los destinatarios de los programas de turismo voluntario.
- Afectan una parte de los beneficios obtenidos de la actividad turística en su proyecto de desarrollo.
- En algunas ocasiones realizan la prestación de servicios turísticos.
- Deben participar activamente en todas las etapas del desarrollo: planificación, implementación y gestión, y la retroalimentación.

7.2. Los turistas:

Las principales funciones del turista voluntario son (Pingel, 2007):

- Participar directamente en proyectos de desarrollo, por medio de acciones de trabajo voluntario.
- Informarse previo al viaje sobre las características del destino a visitar y los impactos que su visita puede generar.
- Capacitarse previo al viaje sobre temas que abarcará el proyecto de voluntariado para aumentar el grado de relevancia de su ayuda.
- Generar lazos con la comunidad local y generar consumos en la misma.

7.3. Intermediarios (operadores turísticos u ONG's):

El tamaño y alcance de las organizaciones está creciendo rápidamente. Una de las primeras organizaciones sin fines de lucro en desarrollar programas para turistas voluntarios fue *British Trust Conservation Volunteers*, la cual comenzó con programas en los 50, inicialmente ofreciendo proyectos en el Reino Unido. El énfasis en el ambiente era importante, a medida que crecía la preocupación referente a esos temas en aquel momento (Holden, 2000 en Wearing et. al.). Este foco ambiental subsecuentemente se difundió a un amplio rango de organizaciones que usaban el viaje como un mecanismo para comprometer a las personas en proyectos que apuntaban a las comunidades, el ambiente y la ciencia. Muchos grandes proyectos están fundados por instituciones no orientadas al turismo tales como el Banco Mundial, las cuales pueden no tener conciencia y entendimiento acerca de la industria del turismo; además de esto, mucho del turismo voluntario es llevado a cabo en proyectos de pequeñas comunidades, ambientales y científicos, los cuales están por fuera de la industria del turismo (Devereux, 2008 en Wearing et. al.). Un número de estas organizaciones no se reconocen a sí mismas como

parte de la industria turística, resistiéndose a la categorización e insistiendo en que sus organizaciones son más “serias” que eso (McGehee, 2012).

Este amplio rango de organizaciones que están involucradas en el desarrollo del turismo voluntario incluye operadores turísticos, ONGs ambientales y humanitarias y grupos académicos que ofrecen la oportunidad de llevar a cabo proyectos que pueden ayudar al desarrollo de una comunidad, a la investigación científica o a la restauración ecológica y cultural. En este marco se le realizó una entrevista a las encargadas de AIESEC⁴ del área de manejo y control de los turistas voluntarios que llegan a las ciudades de La Plata y Serra respectivamente⁵.

Al mismo tiempo, al considerar a la Universidad Nacional de La Plata como un actor clave en el posible desarrollo del turismo de voluntariado en la región, a través de la generación de programas con los estudiantes de intercambio que asisten a la Alta Casa de Estudios, se intentó realizar una entrevista al secretario de Relaciones Institucionales de la UNLP, Lic. Javier Díaz⁶ la cual no se pudo llevar a cabo por problemas de salud del entrevistado.

Cuando se les preguntó a las entrevistadas cuál consideran que es la importancia del turismo voluntario y los impactos que el mismo genera, ambas afirmaron que al realizar un viaje de este tipo los turistas no sólo realizan turismo, sino también se tornan un agente de cambio en el mundo, generando un cambio social, aún que sea, tanto para un pequeño grupo de personas como para el propio turista. También se indagó sobre la metodología que tienen para promocionar esta tipología de turismo, la forma de elección de las organizaciones con las que trabajan y si capacitan tanto a las organizaciones como a los turistas. A lo cual, respondieron que promocionan esta tipología de turismo a través de redes sociales, charlas en las universidades de cada ciudad y mediante encuentros públicos que ellos llaman “Global Village” donde cada turista da a conocer su cultura, a través de objetos y comidas típicas de su país de origen. Con respecto a la elección de las ONG con las cuales trabajan lo realizan por medio de la detección de las necesidades que presentan las mismas y si son acordes a los proyectos que ellos ofrecen. Por último los miembros de AIESEC realizan previo al comienzo del proyecto una capacitación tanto a las ONG como a los turistas, donde se dan a conocer lo que se espera de cada uno y aspecto claves para la mejor realización del proyecto.

En base a lo dicho anteriormente se puede decir que las funciones de los intermediarios son:

- Informar, capacitar y brindar asesoramiento previo de forma tal de reducir al mínimo los impactos negativos producidos durante el desarrollo del proyecto.
- Armar proyectos a medida tanto de los turistas como de las ONG donde se llevaran a cabo, respetando la identidad y necesidades de la comunidad local.

⁴La elección de AIESEC para la investigación estuvo dada por ser la organización que utilizó la autora para realizar su experiencia de turismo voluntario y por ser la principal organización en desarrollar este tipo de turismo en el área de estudio.

⁵Ver Anexo 1 y 2.

⁶Ver Anexo 1

- Utilizar prestadores locales para que las ganancias queden dentro de la comunidad local y distribuir la demanda de forma tal de no sobrepasar la capacidad de carga del destino.

7.4. Los gobiernos locales:

Al ser el turismo voluntario una modalidad reciente, es muchas veces desconocida por las autoridades formales, incluso en los países donde estas prácticas se llevan a cabo. Generalmente los viajes se programan y ejecutan a través del circuito turistas, intermediarios y comunidad local, y no se insertan dentro de políticas y estrategias del desarrollo turístico de los gobiernos. Por lo cual, no parece clara cuál es la participación de los gobiernos respecto del volunturismo. A pesar de ello, no puede negarse la importancia que las autoridades gubernamentales de todos los niveles adquieren a la hora de planificar y gestionar cualquier desarrollo turístico. Es en este sentido, que según Pingel (2007) pueden identificarse los siguientes campos básicos de actuación:

- Las políticas turísticas.
- Los instrumentos de planificación y gestión.
- La promoción de la participación de las comunidades locales en las políticas, leyes, estrategias y programas que se relacionan con todo aquello que atañe a su desarrollo turístico.
- Fomentar el turismo interno (nacional, regional y local) sensibilizando a la población sobre el consumo de turismo responsable y sus diferentes modalidades, inclusive el turismo voluntario; y la conciencia de responsabilidad en los visitantes y potenciales visitantes de la región.
- Difundir los valores del Código de Ética del Turismo.

Para conocer la visión sobre el posible desarrollo del turismo voluntario en la ciudad de La Plata se intentó realizar una entrevista a la presidenta del Ente Municipal de Turismo (EMATUR)⁷, Jacinta Tritten, la cual nunca respondió los mails que le fueron enviados, ni estaba presente las veces que la tesista se acercó a la sede del EMATUR.

7.5. La cooperación internacional al desarrollo:

Los agentes de cooperación al desarrollo son otro actor básico del turismo voluntario, debido a que la mayoría de los desarrollos turísticos y los proyectos de este tipo de turismo son impulsados por ellos. Los estados muchas veces canalizan las acciones de cooperación al desarrollo a través de sus administraciones subestatales (cooperación descentralizada) y por medio de subvenciones a ONGs. Este último tipo de cooperación incluye desde financiación de proyectos de desarrollo hasta actividades de educación para el desarrollo, de sensibilización de la población o promoción de actividades de las diferentes modalidades del turismo responsable (Pingel, 2007). Así pues como apunta Ayuso Pozo (2010, en Pingelop.cit.), la tendencia de los programas de cooperación para

⁷Ver Anexo 1.

el desarrollo es el aumento de la participación de diversas instituciones públicas y privadas no gubernamentales en la implementación de la ayuda oficial al desarrollo.

De acuerdo con esto, en los proyectos de desarrollo, incluidos los de turismo voluntario, puede observarse la presencia de empresas privadas, ONGs, universidades, iglesias, fundaciones políticas y otras asociaciones. Maldonado afirma que “las presiones de las nuevas corrientes turísticas mundiales gestadas en las dos últimas décadas se han traducido en un crecimiento del número de proyectos de turismo en comunidades indígenas o rurales, mediante el impulso de agentes externos como ONGs, empresas privadas, instituciones públicas y de cooperación internacional” (2005:2).

Los proyectos deben tener objetivos y plazos definidos, de forma tal de asegurar su direccionalidad y éxito, evitando generar dependencia por parte de la población objeto de cooperación. Como dice Ayuso Pozo en los proyectos de desarrollo “el éxito final depende de la implicación del receptor en su ejecución. Esta es la garantía de que es asumido como propio y va a tener continuidad una vez se retire el donante” (2000: 166, en Pingel, 2007). En consonancia con esto, Palomo Pérez (2006) afirma que un desarrollo turístico autónomo supone necesariamente controlar el grado de penetración de las compañías extranjeras en el sector y determinar el punto que sería admisible para compatibilizarlo con un funcionamiento económico autónomo.

Entonces, podría pensarse que la cooperación internacional al desarrollo sólo aporta realmente al bienestar y desarrollo integral de la comunidad objeto de ayuda si se atiende prioritariamente a las necesidades y deseos de esta, por sobre los intereses particulares de cada actor involucrado; considerando además el respeto absoluto de las identidades culturales, la participación local en todo el proceso de desarrollo.

A modo de conclusión de este capítulo vale destacar que como se evidenció el turismo de voluntariado puede relacionarse, porque sus componentes son similares, con el *turismo justo* el cual es un sistema de producción de servicios turísticos en el que existe una distribución equitativa del valor añadido generado por la actividad y donde los actores asumen compromisos y actúan de acuerdo a los valores éticos; con el *turismo comunitario*, caracterizado por una forma de organización empresarial en el destino turístico basado en pautas de autogestión de los recursos; y principalmente con el *turismo solidario* que es aquel producto específico cuya principal motivación es la visita a “espacios solidarios”. Sin embargo, el objetivo del *volunturismo* es desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales. Un aspecto clave para el desarrollo de esta forma de viajar es el apoyo de la comunidad local y la relación entre ésta y los turistas/voluntarios. Los actores de este tipo de turismo son los turistas, las ONGs donde desarrollan el trabajo voluntario, la comunidad local y en algunos casos agencias de viaje que intermedian entre el turista y las ONGs, como también los gobiernos locales o nacionales y los agentes de cooperación. Esta tipología de turismo puede clasificarse en tres categorías: voluntariado de cooperación internacional, voluntariado de conservación y voluntariado de eventos.

Cabe reconocer que para que las propuestas de turismo voluntario sean exitosas y logren contribuir al turismo responsable y a la meta final del empoderamiento de la comunidad anfitriona, se requiere una participación activa y conjunta de todos los actores involucrados. Cada uno de ellos debe cumplir sus funciones y asumir sus responsabilidades, ser consciente de que su trabajo, actitudes, decisiones y su conducta afectaran al resto del sistema y, en definitiva, a las comunidades locales objeto del desarrollo. Para ello es importante generar procesos de participación e interacción entre todos los actores, crear ámbitos propicios para el debate y compartir experiencias, para la delimitación de estrategias y mecanismos que permitan diversificar la economía local en base turística. Sin olvidar de reconocer siempre a las comunidades locales el derecho a decidir acerca de sus necesidades y deseos, durante la toma de decisiones referidas a la planificación, gestión y control del desarrollo y los recursos implicados en éste.



Capítulo III

El capítulo anterior se centró en determinar la definición y las características tanto del voluntariado como del volunturismo, el cual se considera una vertiente del turismo, que implica los viajes de turistas para destinos donde realizan voluntariado, en diversas modalidades, diferenciándose de los demás tipos de turismo por el hecho de que el turista no viaja apenas para conocer un lugar o una cultura diferente, en cambio el turista viaja principalmente para desenvolver acciones voluntarias. Por último se determinaron los actores y rol que tienen en el desarrollo el turismo voluntario.

El presente capítulo tiene como objetivo determinar el perfil y las motivaciones de los turistas que realizan volunturismo, al mismo tiempo que se analiza el estado del volunturismo en la Región Capital de la provincia de Buenos Aires, comprendida por los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada.

8. Perfil y motivaciones del turista voluntario:

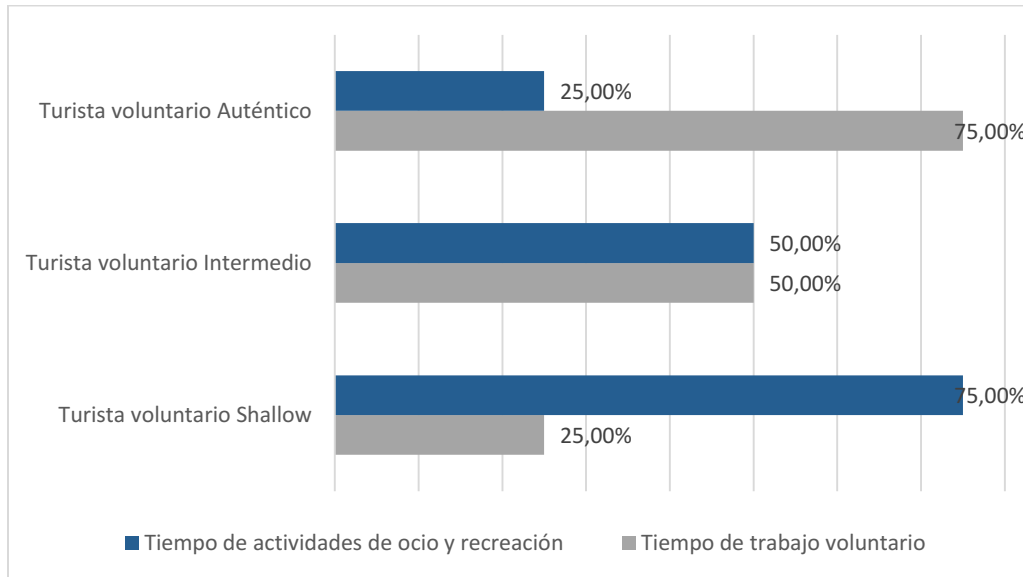
8.1 Perfil del turista voluntario:

Callanany Thomas (2005) proponen una clasificación del perfil de los turistas que realizan volunturismo basándose en los siguientes factores: la duración de la visita de los participantes, el grado de implicación en un proyecto en particular, las habilidades o cualificaciones del participante en relación con el proyecto en sí y el grado en que el proyecto se centra en el desarrollo personal y/o en la contribución altruista de la experiencia a la comunidad local. Por ello proponen una distinción entre tres tipos de voluntarios.

- ✓ El primero es el "turista voluntario *Shallow*", que es aquel que realiza el voluntariado para su propio interés y/o para conseguir experiencia, por ejemplo, para ampliar su curriculum vitae. Por lo general se trata de un turista voluntario que participa durante un periodo corto de tiempo, que no tiene habilidades o cualificaciones relacionadas con la actividad del proyecto y que por lo tanto su aporte a la comunidad del destino es escaso. Para este tipo de turista el destino es muy importante en lo que a motivación se refiere, así como las excursiones que se ofrezcan entorno al destino. Este tipo de turismo es similar al turismo de masas, pero en un destino alternativo.
- ✓ El segundo es el "turista voluntario *Intermedio*" que tiene motivos altruistas y de autodesarrollo. Suele permanecer entre 2 y 4 meses en el destino en los que se contribuye directamente al proyecto, pero demandan parte de su tiempo para el ocio en el destino.
- ✓ El tercero es el "turista voluntario *Auténtico*", donde el motivo principal es altruista y los motivos de interés propio son secundarios. Este tipo de turista tiene habilidades o conocimientos que aportar al proyecto y generalmente permanece

alrededor de 6 meses en el destino, lo que supone una contribución directa a la comunidad local.

Gráfico 8.1: Cantidad de tiempo empleado en trabajo voluntario y actividades de ocio según el tipo de turista voluntario.



Fuente: Elaboración propia

8.2. Perfil del potencial turista voluntario en la región capital de la provincia de Buenos Aires:

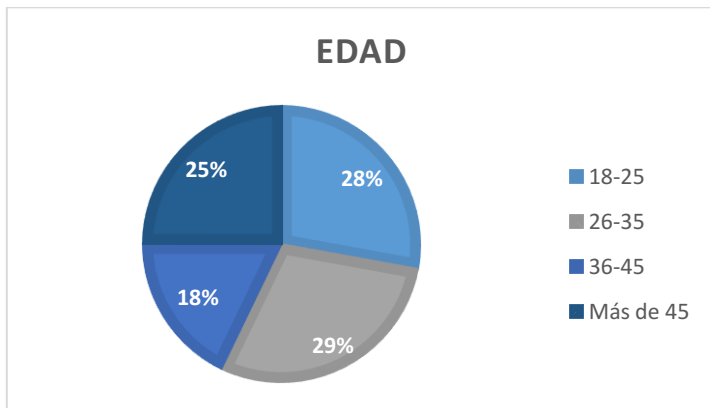
Por medio de un breve cuestionario⁸ a visitantes de la Región Capital se intentó determinar características generales y grado de interés que presentan los mismos sobre desarrollar volunturismo durante su estadía en la región. Se realizó un relevamiento de tipo exploratorio que permite acercarse al perfil de los diferentes tipos de visitantes de la región.

Se estableció un muestreo discrecional o por juicio, siendo la población del mismo las personas visitantes de diferentes atractivos turísticos de la región capital. La muestra realizada está conformada por 150 visitantes en las ciudades de la región durante los meses de julio a septiembre del presente año. Las encuestas fueron realizadas a turistas mientras visitaban diferentes atractivos de la región.

- ❖ **Edad:** De los 150 visitantes que respondieron el cuestionario, el 57% se encuentran entre los 18 y 35 años promediando en total una edad de 31,5 años

⁸Ver Anexo 3

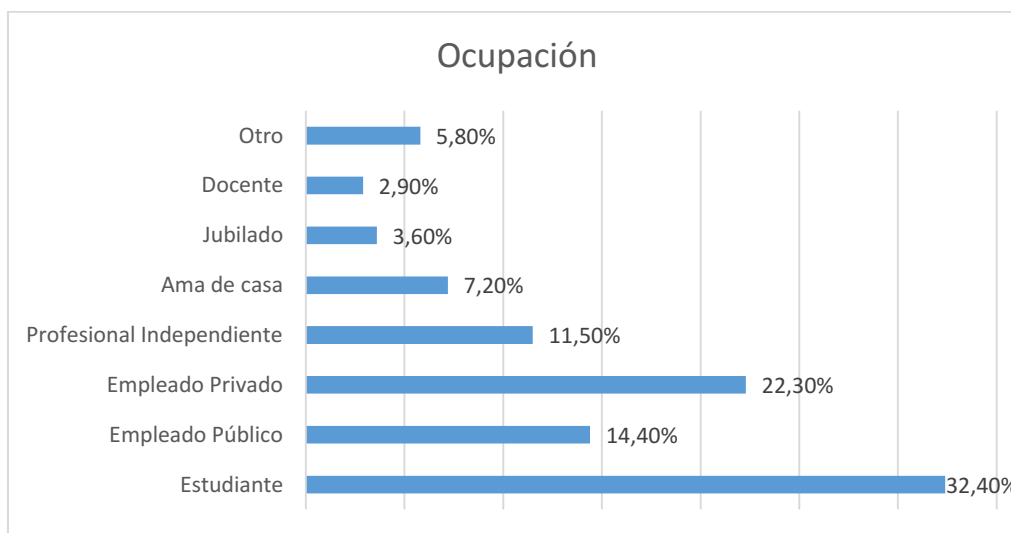
Gráfico 8.2: Edad de los visitantes de la Región Capital



Fuente: Elaboración propia

- ❖ Género: De la muestra de 150 encuestados el 40% de los visitantes fueron hombres, mientras que el 60% restante fueron mujeres.
- ❖ Ocupación de los visitantes: De la muestra de 150 encuestados, el 32,4% fueron estudiantes, seguidos por 22,3% de empleados privados y en menor medida empleados públicos y profesionales independientes.

Gráfico 8.3: Ocupación de los visitantes.

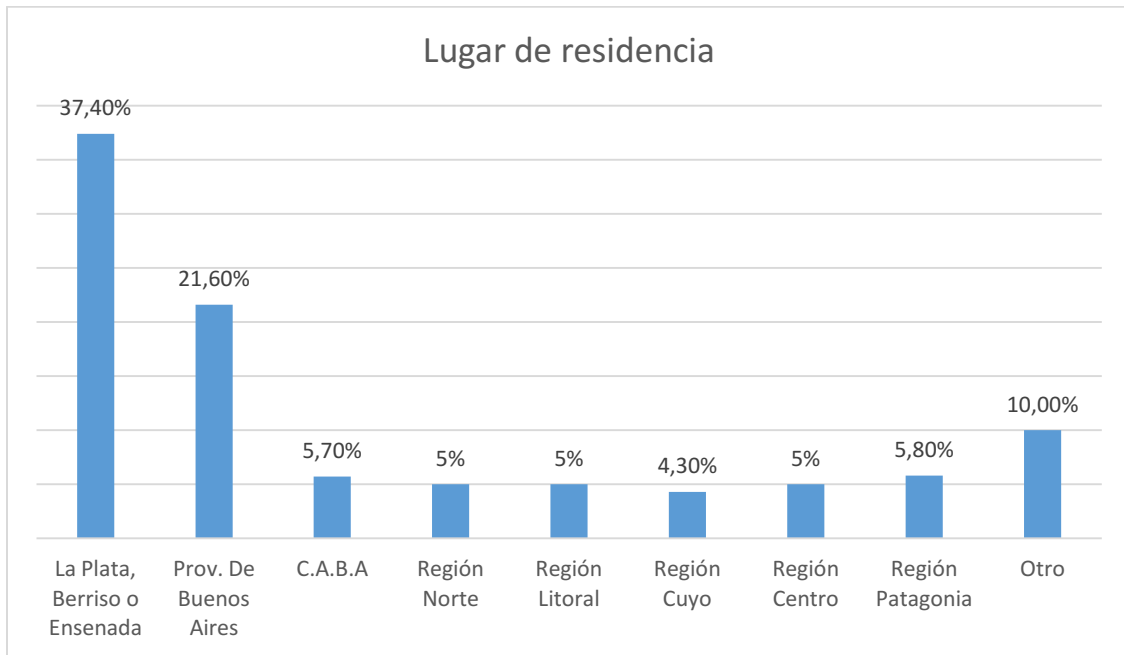


Fuente: Elaboración propia

- ❖ Lugar de residencia de los visitantes: La Región Capital de la provincia de Buenos Aires es un destino emergente, debido a esto se caracteriza por tener un gran

porcentaje de visitantes de la misma región. La segmentación de regiones dentro del cuestionario se realizó de acuerdo al Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable de Argentina⁹. Se puede apreciar que el 37,4% son visitantes de la región, seguidos por el 21,6% de visitantes provenientes de la Provincia de Buenos Aires. Con respecto a las demás regiones del país hay un promedio del 5% de visitantes de cada región. El segmento *Otro* está compuesto por turistas extranjeros provenientes de Brasil, Uruguay, Chile, Perú, Nicaragua, México, Costa Rica, Italia, Inglaterra, Estados Unidos y Alemania.

Gráfico 8.4: Lugar de residencia de los visitantes.



Fuente: elaboración propia.

- ❖ **Medios de hospedaje utilizado:** El 33,9% de los 109 turistas que se alojó en la ciudad de La Plata durante su estadía lo hizo en hotel, el 30% en hostels, el 26% en casa de amigos o familiares, y el 9% restante lo hizo en otros tipos de alojamientos como Bed&Breakfast y alquiler de departamentos particulares a través del portal Airbnb¹⁰.

⁹ Regiones estipuladas por el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable:

Región Buenos Aires: Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires, por separado para mejorar el alcance del análisis.

Región Centro: Córdoba.

Región Cuyo: Mendoza, San Juan y San Luis.

Región Norte: Catamarca, Jujuy, Salta, Santiago del Estero, Tucumán y La Rioja.

Región Litoral: Santa Fe, Entre Ríos, Corrientes, Misiones, Chaco y Formosa.

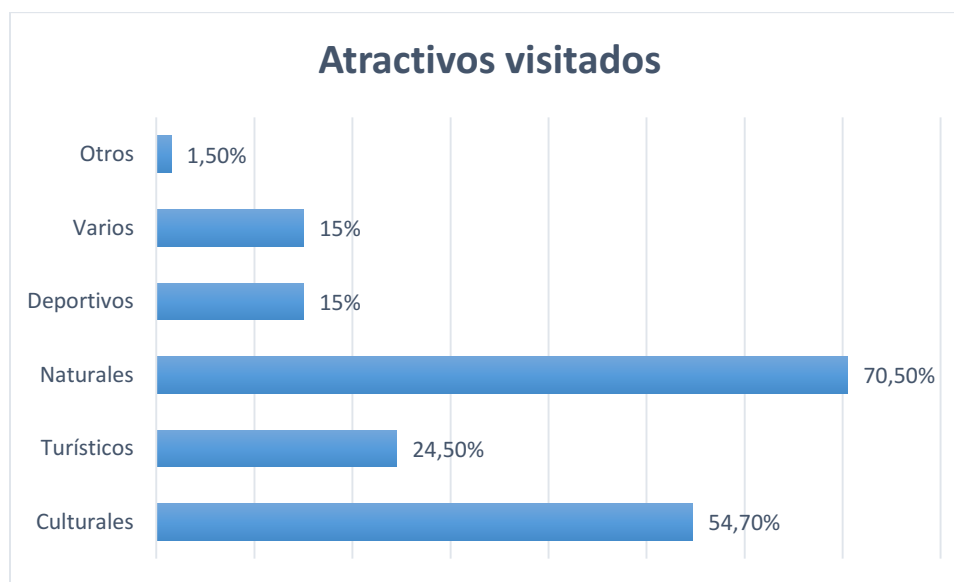
Región Patagonia: La Pampa, Neuquén, Chubut, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego.

¹⁰ <https://www.airbnb.com.ar/>

El total de los encuestados pernoctaron en la Ciudad de La Plata, de los cuales el 28% de los turistas lo hizo entre 2 y 3 noches, mientras que otro 28% pernoctó más de 4 noches, suceso que rompe con el excursionismo que suele frecuentar la ciudad.

- ❖ Atractivos visitados en la región¹¹: El 70,5% de los turistas afirmó que visitó atractivos naturales (Plazas, parques, Reserva Natural de Punta Lara, etc.), mientras que el 54% visitó atractivos culturales (museos, conciertos, exposiciones, etc.)

Gráfico 8.5: Atractivos visitados en la región.



Fuente: Elaboración propia

- ❖ Realiza trabajo voluntario en su localidad: Se indagó a los encuestados con respecto a si realizan trabajo voluntario habitualmente en su localidad, sólo el 24% de los 150 encuestados respondieron afirmativamente.

Con respecto a haber realizado turismo voluntario en la región sólo el 4% realizó esta tipología de turismo anteriormente. También se les preguntó si consideran que realizar turismo de voluntariado cambiaría su predisposición a realizar trabajo voluntario cuando regresen a su localidad, donde el 67% afirmó que una experiencia como ésta aumentaría su predisposición. Con lo cual, se puede decir que realizar turismo de voluntariado no sólo ayudaría a la comunidad local donde se lleva a cabo las actividades, sino que al regreso del turista favorecerá a la comunidad donde él vive, ya que debe realizar una labor de educación y sensibilización, puesto que ha tomado conciencia de un testimonio.

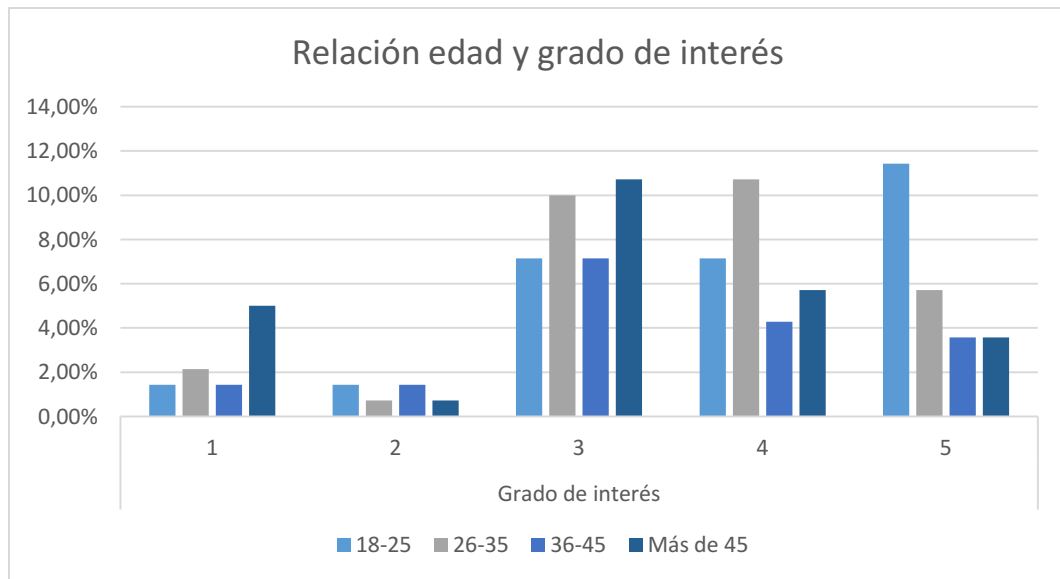
A continuación se realizan cruzamientos de variables para determinar las posibles relaciones entre el grado de interés en participar de actividades de volunturismo durante

¹¹Esta pregunta tenía opción múltiple

su estadía en la región (se utilizó una escala del 1 al 5) frente a rasgos del perfil de los posibles turistas anteriormente mencionados.

- ❖ **Relación edad y grado de interés de participar de volunturismo**¹²: El 52% de los turistas estarían entre predispuestos y muy predispuestos a realizar volunturismo en la región, de los cuales se puede apreciar que la mayoría pertenecen a los segmento de entre 18-25 años y 26-35 años. Sólo el 10% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo con hacer este tipo de turismo, destacándose el rango de más de 45 años. Por otro lado, el 35% de los encuestados se muestran indiferentes.

Gráfico 8.6: Relación edad de los turistas y grado de interés por participar en actividades de volunturismo.

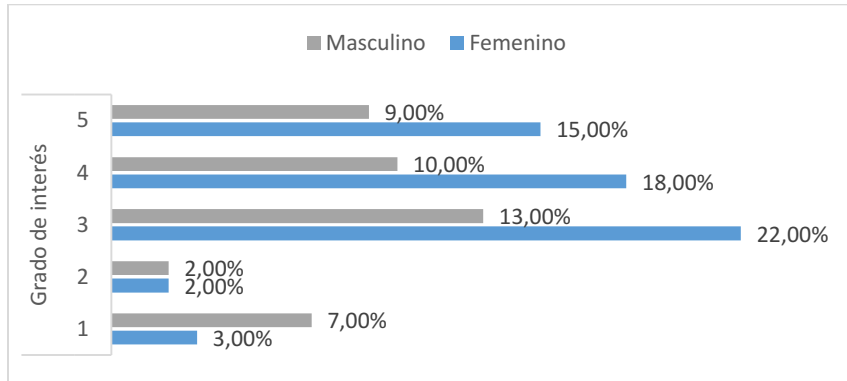


Fuente: Elaboración propia

- ❖ **Relación género y grado de interés:** Como se dijo anteriormente el 60% de los encuestados fueron mujeres, de las cuales el 33% afirmó estar predispuesta o muy predispuesta a realizar turismo de voluntariado, en el caso de los hombres el 19% se encuentra en estos rangos de interés.

¹²Ver cuadro 8.6 en anexo 4

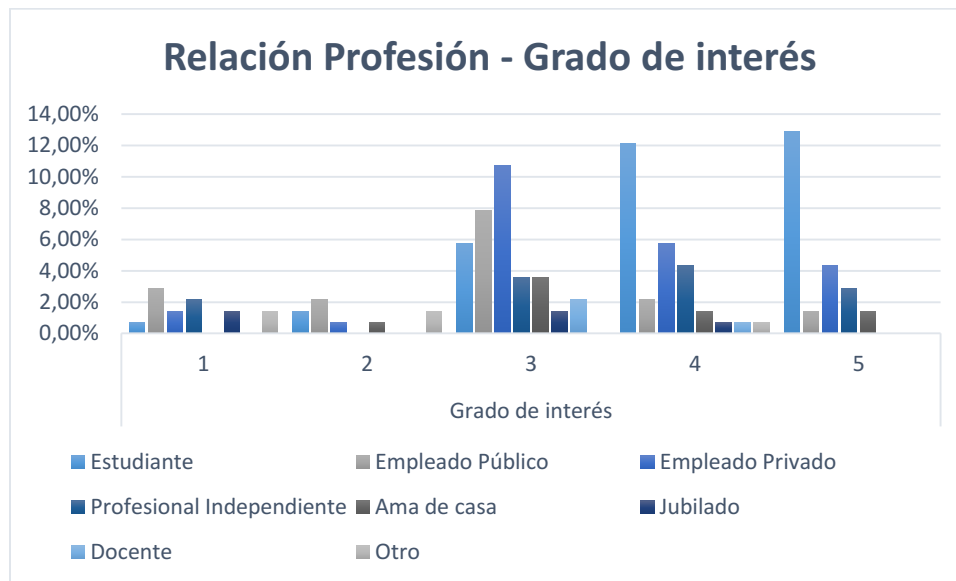
Gráfico 8.7: Relación género y grado de interés en participar



Fuente: Elaboración propia

- ❖ **Relación profesión y grado de interés¹³:** Se puede apreciar que los niveles más altos de interés en participar de volunturismo está dado por estudiantes en un 25%, continuado por los empleados privados (10%) y profesionales independientes (7%).

Gráfico 8.8: Relación profesión y grado de interés por participar

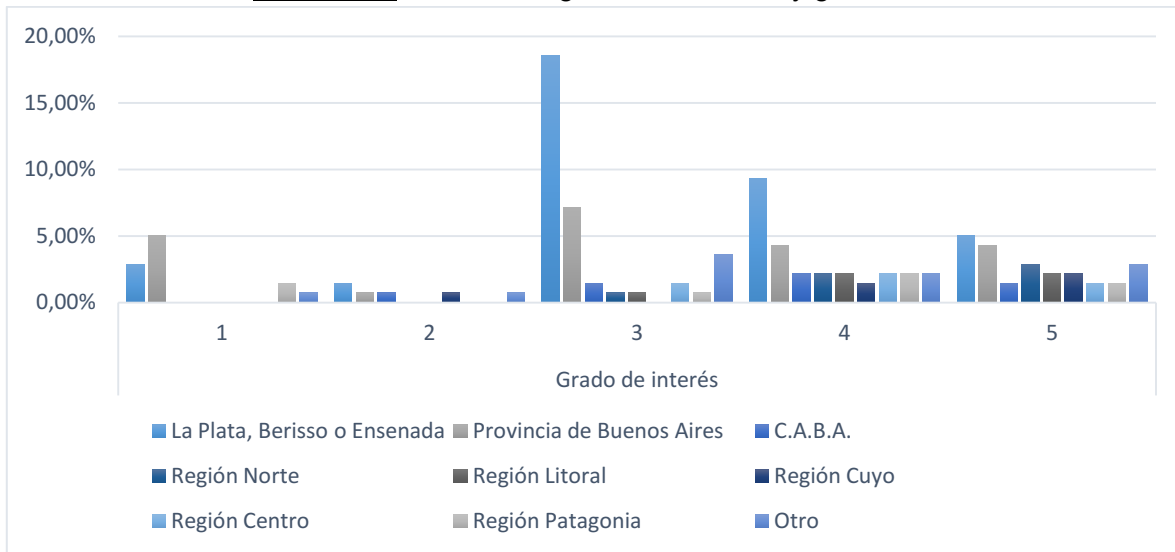


Fuente: elaboración propia

¹³Ver cuadro 8.8 en anexo 4

- ❖ Relación lugar de residencia y grado de interés en participar de programas de volunturismo¹⁴: Dentro de los turistas nacionales, el 15% de los encuestados residentes de la región capital de la provincia de Buenos Aires se muestran interesados en realizar volunturismo dentro de la región, seguido por los turistas provenientes de la provincia de Buenos Aires (8,5%) y de la región norte (5%). Por otro lado, dentro del segmento “otros”, que representa a turistas extranjeros, el 5% afirmó tener un grado alto de interés en participar en programas de volunturismo en la región.

Gráfico 8.9: Relación lugar de residencia y grado de interés.



Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la encuesta que se realizó durante esta investigación a turistas que visitaron la región, el perfil del potencial turista voluntario es principalmente mujeres, de entre 18 a 36 años, estudiantes y que viven en la región capital o en la provincia de Buenos Aires, los cuales pernoctan entre 2 y 3 noches. De acuerdo con lo que se dijo anteriormente el 30% de los mismos afirma que pernocta en la región entre dos o tres noches, pero que estaría dispuesto a dedicarle de su tiempo de ocio y recreación hasta 10hs semanales al trabajo voluntario en la región. Considerando la segmentación de Callanan y Thomas (2005), se podría considerar a estos turistas según el tiempo de permanencia en la ciudad como turistas voluntarios Shallow, mientras que si se considera el tiempo que estarían dispuestos otorgarle en tan corta estadía, entrarían dentro del segmento de turistas voluntarios intermedios.

8.3. Motivaciones de los turistas voluntarios:

¹⁴Ver cuadro 8.9 en anexo 4

Una de las corrientes más profundas de investigación del volunturismo gira alrededor de las motivaciones, por ejemplo por qué los voluntarios viajan, y si esos motivos son diferentes a los del turismo convencional. Gran parte del debate acerca de las motivaciones de los turistas voluntarios se centra alrededor del tema del “auto-interés versus el altruismo”, que es ciertamente singular respecto del turismo convencional. Como se dijo anteriormente Callanan y Thomas (2005) proponen un marco conceptual de motivación del turista voluntario que incluye tres tipos (turistas voluntarios superficiales, intermedios y profundos) basados en seis criterios principales: destino, duración del proyecto, foco de la experiencia (auto-interés versus altruista), certificaciones, participación activa versus pasiva y nivel de contribución a los locales. Ellas sugieren que los voluntarios superficiales están dominados por el interés personal, similarmente a los hallazgos de Wymer, Self y Findley (2010, en Wearing y McGehee, 2013) acerca de la búsqueda de sensaciones de los turistas voluntarios, mientras que los del tipo “profundo” tienden a pensar más en la comunidad.

Este marco crea una tipología de mercados objetivo para las organizaciones de turismo voluntario. Por ejemplo, las ONGs pueden desear enfocarse en los “voluntarios profundos” altruistas, mientras que el operador de turismo comercial puede querer enfocarse en el “voluntario superficial” motivado más extrínsecamente (Smillie, 1995, en Wearing et. al.). Brown (2005) and Callanan y Thomas (2005) generalmente encuentran que hay cuatro motivaciones que apuntalan el turismo voluntario: 1- la inmersión cultural, 2- hacer una diferencia, 3- la búsqueda de camaradería y 4- vinculación afectiva familiar. Similarmente, Seibert y Benson (2009, en Wearing et. al.) en su estudio de turismo de voluntariado en África encontraron cinco motivos intrínsecos: 1- experimentar algo diferente/nuevo, 2- conocer personas africanas, 3- aprender sobre otros países y culturas, 4- vivir en otros países y 5- ampliar la mente.

Esta línea de investigación ha llevado al debate de si el altruismo o el auto-interés es el tema más dominante en común en las motivaciones de los turistas voluntarios. Algunos investigadores encuentran que es una búsqueda altruista (Callanan & Thomas, 2005), mientras que otros sostienen que “los voluntarios no son altruistas natos, pueden adoptar cualquier posición entre puro altruismo y puro egoísmo” (Hustinx, 2001:65 en Wearing et. al.). Esto último parecería proveernos de un enfoque más inclusivo de la variedad de experiencias y organizaciones que han evolucionado alrededor de este fenómeno; mejor que pensar en términos de absoluta dicotomía de altruismo versus auto-interés, es bastante probable que los voluntarios posean múltiples motivaciones simultáneamente.

Al mismo tiempo dentro de los viajes de voluntariado de cooperación al desarrollo, principal tipología de volunturismo que se quiere indagar en esta investigación, se pueden diferenciar dos tipos:

El voluntario con *motivos intrínsecos*, aquellos en los que el turista voluntario realiza una colaboración puntual bajo la supervisión del personal del proyecto, es decir, realizar voluntariado por un bien intangible, enfocado en ayudar a otros. Fonseca (2001 en Gómez Gómez, 2014) distingue entre dos tipos, enfocado especialmente al voluntariado de

cooperación al desarrollo. El primer tipo es el voluntario que decide invertir su tiempo (que es determinado y que generalmente coincide con el periodo de vacaciones, de 1 a 3 meses) en visitar un proyecto de cooperación. Y el segundo tipo es el voluntario que se ofrece para establecer una colaboración a una necesidad, donde por lo general llevará a cabo acciones específicas dentro del proyecto acordes con su formación y experiencia profesional o por estar ligado a esa causa, por un tiempo determinado y asumiendo responsabilidades de decisión técnica y de gestión.

Los *motivos extrínsecos* son aquellos en los que están más relacionados con beneficios tangibles para cada persona, por ejemplo el deseo de divertirse o expresar su personalidad, generalmente cuando están envueltos en una comunidad; o el deseo de aumentar sus posibilidades dentro de su carrera profesional, su puesto de trabajo o su poder económico ganando experiencia de valor. Muchos voluntarios están motivados para mejorar su crecimiento personal y ampliar su experiencia en la vida. Sin embargo, la mayoría de los voluntarios combinan ambos motivos.

Para determinar las motivaciones de los turistas voluntarios, se realizó un *focusgroup*¹⁵ con turistas que hayan viajado a través de la organización AIESEC, a las ciudades de La Plata y Serra. AIESEC, fue creada en 1948 es una organización global, independiente, no política, sin fines de lucro y totalmente gestionada por jóvenes estudiantes y recién graduados de instituciones de educación superior. La visión de la organización es la paz y el pleno desarrollo del potencial humano. Mientras contribuye en el crecimiento de los países asociados y su población con un compromiso inquebrantable hacia el entendimiento y la cooperación internacional. Actualmente se encuentra en 124 países y tiene convenio con 2400 universidades.

El *focusgroup* fue realizado en dos grupos de cuatro personas cada uno dependiendo la ciudad que visitaron. Se eligieron personas que hayan realizado proyectos similares y de países diferentes, ambos grupos están compuestos por tres latinoamericanos y un europeo. Se pudo apreciar que cuanto más jóvenes los turistas voluntarios sus motivaciones estaban dadas por motivos extrínsecos, al igual que según su nacionalidad donde los provenientes de Europa se interesaban por motivos como los paisajes y la posibilidad de mejorar su *curriculum vitae*.

Una de las preguntas que se les hizo a los turistas fue *¿Qué te motivo a realizar un viaje de voluntariado?* Con respecto a esta pregunta, una turista de veinte años proveniente de Inglaterra, la cual visitó la ciudad de La Plata comentó: “Yo quería conocer otro país, y realizar un viaje que me ayude en un futuro a conseguir un mejor trabajo, y también poder ayudar a otras personas”. Por otro lado, cuando se le realizó la misma pregunta a una joven de 26 años, colombiana que también visitó la ciudad afirmó: “Lo que motivó principalmente mi viaje de voluntariado fue la posibilidad de unificar distintos deseos. Por un lado, el hecho de ayudar en lo que uno pueda, a una comunidad distinta, retroalimentando las experiencias propias con las de otras personas de otro lugar del

¹⁵Ver Anexo 5

mundo, impactando positivamente en una sociedad que hasta el momento desconocía. Por otra parte, el hecho de viajar y conocer otra cultura diferente saliendo del estado de confort habitual y cotidiano”.

Al mismo tiempo, los jóvenes que visitaron la ciudad de Serra en Brasil comentaron: “Me motivó la idea de ir a otro país no tan solo como unas simple vacaciones sino con un mejor motivo, que era ayudar y a la vez estar inserta en otra realidad. Quería realizarlo para tener una experiencia que me llenara no tan solo por los paisajes.” (Joven argentina de veintitrés años). Mientras que, un turista croata de veinte años dijo: “Mi motivo para viajar era conocer un país lejano”.

También se indago cuáles fueron las cosas que más disfrutaron de la experiencia, la mayoría respondieron que disfrutaron de conocer tanto la cultura del país como la de los demás compañeros de proyecto, al mismo tiempo que pudieron ayudar y jugar con los niños en situación de vulnerabilidad que asisten a las organizaciones donde desarrollaron sus proyectos, inclusive los turistas que visitaron Brasil, los cuales la mayoría tuvieron barreras idiomáticas para comunicarse con ellos. El comentario de una de las turistas fue “Nos dimos cuenta que eran más las cosas que nos unían que las distancias que nos separaban”.

En cuanto a volver a realizar un viaje de volunturismo todos los entrevistados afirmaron que tienen intenciones de volver a realizar un viaje de este tipo, donde se destacó el comentario de una joven que al respecto dijo “siento que toda persona debería alguna vez realizar un voluntariado en su vida, para ser consciente de todas las realidades, ayudar a quien lo necesite más y para crecer como persona”.

9. Estudio Comparativo: Región Capital de la prov. de Buenos Aires y Serra.

Previamente se habló sobre el perfil que tiene el turista que visita la región y se realizaron variaciones cruzadas para determinar según sus características personales el grado de interés que poseen en participar en proyectos de turismo voluntario en la región. En este apartado se hará una breve descripción de la Región Capital de la prov. de Buenos Aires y se realizará un estudio comparativo con la ciudad de Serra en el estado de Espírito Santo- Brasil.

9.1. Región Capital de la prov. de Buenos Aires:

La Región Capital de la prov. de Buenos Aires está compuesta por los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada, a continuación se describirán brevemente cada partido.

9.2.1. La Plata:

La ciudad de La Plata, es la capital de la Provincia de Buenos, su localización¹⁶ es estratégica no sólo por la cercanía que presenta con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (se ubica tan solo a 56 Km de distancia), sino también por constituir uno de los puertos más importantes de Argentina. En la actualidad, la ciudad cuenta con una población de 649.613 habitantes (censo 2010)¹⁷, con una marcada descendencia de inmigrantes españoles e italianos, aunque también se destacan franceses, polacos, paraguayos, alemanes, bolivianos y peruanos.

Constituye uno de los centros administrativos, financieros y comerciales más importante de la provincia de Buenos Aires, dado que se concentran los órganos públicos de los cuales depende esta provincia, lo cual le otorga ciertos aspectos intrínsecos relacionados con el derrame generado sobre otros sectores de la economía y sobre su población. A su vez, se suman los efectos propios de la administración municipal, dado que es uno de los partidos más habitados de esta provincia, como así también, pero en menor medida, los de determinadas dependencias administrativas del gobierno nacional.

En cuanto a la actividad y el desarrollo económico de esta ciudad se destacan tanto de actividades primarias como secundarias, muy importantes para la economía local y provincial. Los sectores primarios de la ciudad se dedican, principalmente, a la explotación hortícola. El municipio forma parte de uno de los polos productivos de frutas y hortalizas más importantes del país, el cinturón verde del Gran Buenos Aires. Entre las actividades secundarias, se encuentran la industria manufacturera que comprende varios sectores, los cuales van desde la fabricación de alimentos y bebidas hasta la de instrumentos y aparatos relacionados con las comunicaciones, así mismo, también se producen productos químicos, se desarrollan actividades de impresión y se destaca, también, la fabricación de insumos para la construcción.

A su vez, es reconocida, también, por ser uno de los polos educativos por excelencia, ya que cuenta con una gran cantidad de instituciones educativas de los distintos niveles, tanto públicos como privados. La ciudad cuenta con la presencia de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), ampliamente reconocida a nivel nacional y la Universidad Tecnológica Nacional; y, además, cuenta con la presencia de la Universidad Católica de La Plata, la Universidad del Este, la Universidad Siglo XXI y la Universidad Blas Pascal, todas instituciones privadas. También se existen varias instituciones que ofrecen estudios terciarios.

La cultura tiene un gran papel en la ciudad de La Plata, dado que cuenta con numerosos centros culturales, teatros, museos, cines y bibliotecas. Destacando el Centro Cultural Pasaje Dardo Rocha, el Centro Cultural Islas Malvinas, Centro Cultural Estación Provincial, el Teatro Argentino, el Teatro Municipal Coliseo Podestá, el Anfiteatro Martín Fierro, el Museo Dardo Rocha y el Museo de Ciencias Naturales.

¹⁶ Ver Anexo 6

¹⁷ <http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos.asp> visto el 22-9-15

En la ciudad de La Plata, el sector público encargado de la práctica turística es el Ente Municipal para la Actividad Turística (EMATUR)¹⁸, que tiene como principales funciones las “tareas de planificación, programación, coordinación, dirección y ejecución de las políticas productivas de la comunidad, con alcance a la promoción de inversiones, la generación de empleos, el desarrollo industrial, y comercial, además de otros servicios.” La responsabilidad de estas autoridades está vinculada con la promoción, el desarrollo físico de la actividad. Por tanto, es indispensable la actuación de este ente en la planificación de la práctica turística.

9.2.2. Berisso:

La ciudad de Berisso, se encuentra a 12km de distancia de la ciudad de La Plata y a 70km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según el censo de 2010 cuenta con una población de 88.470 habitantes, se caracteriza desde fines del siglo XIX y principios del siglo XX por la gran afluencia de inmigrantes que recibió así como por la heterogeneidad de los mismos. Según la Asociación de Entidades Extranjeras (AEE)¹⁹ hay colectividades organizadas de inmigrantes y descendientes de: albaneses, alemanes, sirio-libaneses, armenios, bielorrusos, búlgaros, caboverdianos, croatas, checos, eslovacos, eslovenos, españoles, griegos, irlandeses, italianos, judíos, lituanos, polacos, portugueses, ucranianos, montenegrinos y serbios.

En cuanto a la actividad y el desarrollo económico de esta ciudad se destacan el Puerto de La Plata, la destilería de YPF y la pesca. Con respecto a la cultural la ciudad cuenta con tres museos, el principal es el museo 1871. A su vez cuenta con varias fiestas provinciales, siendo las más importantes la Fiesta Provincial del Inmigrante, la Fiesta del Vino de la Costa y la Fiesta de la Calle Nueva York. También posee varios atractivos naturales por encontrarse a orillas del Río de La Plata, como por ejemplo la Isla Paulino.

En la ciudad de Berisso, el sector público encargado de la práctica turística es la Subsecretaría de Producción, no existe un área que se encargue únicamente del turismo, debido a esto no posee autonomía y desarrollo turístico de la ciudad queda relacionado solamente a las fiestas provinciales.

9.2.3. Ensenada:

La ciudad de Ensenada se encuentra a 9km de la ciudad de La Plata, a 3km de la ciudad de Berisso y a 60km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ensenada es en un destacado polo industrial de la Región, conformado por el Astillero Río Santiago, los complejos siderúrgico y petroquímico, la zona franca y el puerto. La ciudad a su vez, tiene una población total de 56.729 habitantes (Censo 2010).

En cuanto al área de turismo del sector público, la ciudad cuenta con la Subsecretaría de Turismo, con sede en Punta Lara. El principal atractivo que posee el partido es la

¹⁸ <http://turismo.laplata.gov.ar/ematur.php> visto el 22-9-15

¹⁹ <http://www.berisso.gov.ar/colectividades-extranjeras.php> visto el 22-9-15

Reserva Natural de Punta Lara, como así también el fuerte Barragán, lugar donde desembarcaron los Ingleses en 1807 para hacer la segunda invasión a la ciudad de Buenos Aires. La subsecretaría de Turismo agrupó a los atractivos que posee el partido y creó seis circuitos²⁰ para poder recorrerlos: Circuito Punta Lara, Circuito Dique, Circuito Barrios El Farol y Campamento, Circuito Barragán, Circuito Centro y Circuito Paradores Municipales.

Por lo expuesto anteriormente se puede determinar que si bien las ciudades de Berisso y Ensenada tienen un potencial turístico importante, todavía hace falta tener un mejor manejo del área de turismo en cuanto a la gestión y promoción de los atractivos. Se considera que la implementación de proyectos de turismo voluntario en la región puede favorecer el desarrollo y promoción de estos destinos. Sin embargo, para poder hacer una comparación con la ciudad de Serra en Brasil se tomará en cuenta sólo a la ciudad de La Plata, por ser el destino que presenta un mejor sistema turístico y por contar con proyectos de turismo voluntario.

9.2 Estudio comparativo entre ciudad de La Plata y ciudad de Serra:

En un principio se describirá brevemente a la ciudad de Serra, para luego continuar con la comparación entre ésta y la ciudad de La Plata.

Serra es un municipio brasileño que se localiza en el estado de Espírito Santo²¹. La ciudad se encuentra a 24km de la ciudad de Vitória capital del estado de Espírito Santo y a 1250km de la capital del país, Brasilia. En el año 2010²², tenía una población de 409.267 habitantes, es el municipio más poblado del estado. El municipio abarca unos 553 km². Según los datos del año 2003 posee un índice de pobreza²³ del 30%.

Durante el siglo XIX, el municipio tuvo una gran importancia por ser uno de los principales lugares de cultivo de café y caña de azúcar. Actualmente el principal producto que importan es el ananá, siendo Argentina el principal comprador. A su vez la industria siderúrgica que se desarrolla dentro del municipio de Serra es una de las más importantes del país.

Con relación al turismo, el municipio cuenta con 30 km de litoral marítimo destacándose como principales balnearios la *Praia de Jacaraípe* conocida por ser sede de campeonatos de surf y la *Praia de Carapebus*, también posee pequeñas villas pesqueras como las localidades de *Manguinhos* y *Nova Almeida*, balneario ubicado en el norte del municipio,

²⁰<http://www.ensenada.gov.ar/?cat=20> visto el 22-9-15

²¹ Ver Anexo 6

²²<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=320500&search=| | infogr%E1ficos:-informa%E7%F5es-completas> visto el 22-9-15

²³<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=320500&idtema=19&search=espirito-santo|serra|mapa-de-pobreza-e-desigualdade-municipios-brasileiros-2003> visto el 22-9-15

lugar donde se encuentra la antigua *Igreja dos Reis Magos*, la cual guarda el primer cuadro a óleo pintado en Brasil.

A continuación se realizará un cuadro comparativo entre ambas ciudades para conocer las similitudes que poseen e intentar determinar si dichos componentes pueden favorecer el posible desarrollo del turismo voluntario en la ciudad de La Plata y sus alrededores.

Cuadro 9.2: Comparación entre La Plata y Serra

	La Plata	Serra
Población (censo 2010)	649613 habitantes	409.267 habitantes
Distancia a ciudades importantes	56 km de C.A.B.A	24km de Vitoria
	350km de Rosario	550km de Rio de Janeiro
	750km de Córdoba	1250km de Brasilia
Economía local	Polo productor de frutas y hortalizas. Industria manufactureras, insumos de materiales de construcción	Productor de café, caña de azúcar y ananá. Industria siderúrgica
Atractivos turísticos	Museos, centros culturales, teatros, parques, plazas, paseo del bosque, observatorio y planetario, Republica de los Niños	Playas, villas pesqueras, sierra, Iglesia de los Reyes Magos
Cantidad de proyectos de volunturismo con AIESEC	3 proyectos	5 proyectos
Cantidad de turistas voluntarios que visitaron la ciudad durante 2015 con AIESEC	20	Más de 180
Tipo de proyectos de volunturismo	Proyectos de cooperación en el Banco de Alimentos y hogares de niños	Proyectos de cooperación con niños, adolescentes y ancianos
Duración de cada proyecto	6 semanas	6 semanas
Año en el que se comenzó a realizar volunturismo en la ciudad	2009	1996
Principales países emisores de turistas voluntarios	Brasil, Colombia e Italia	Colombia, Argentina, Alemania y Polonia

Fuente: Elaboración propia

Como se evidenció en el cuadro la ciudad de La Plata tiene una ubicación estratégica, al estar sólo a 56km de la capital del país y principal destino turístico del mismo. Mientras que Serra se encuentra a más de 500km de Río de Janeiro, principal destino turístico de

Brasil y a 1250km de la capital del país. Otro aspecto clave que destaca a La Plata frente a Serra es la cantidad y diversidad de atractivos turísticos que presenta. Sin embargo, frente a estas ventajas comparativas la ciudad de Serra recibió durante el presente año más de 180 turistas voluntarios a través de la organización AIESEC, mientras que La Plata con la misma organización sólo recibió veinte turistas voluntarios. Esto puede estar dado debido a que la organización en la ciudad brasilera viene trabajando hace casi veinte años, pero en La Plata está presente hace solamente seis años. A su vez los encargados de AIESEC en La Plata ponen mayor énfasis en turistas voluntarios platenses que quieran viajar al exterior.

Si se tiene en cuenta la localización y diversificación de los atractivos que cuenta la ciudad de La Plata, y tomando como referencia la alta tasa de interés en participar en proyectos de volunturismo que mostraron las personas encuestadas que visitaron la región durante esta investigación, la ciudad podría desarrollarse en un futuro como un destino de volunturismo. Sin embargo, todavía es necesario que los actores tengan un mayor conocimiento sobre el significado del turismo voluntario y los impactos que el mismo puede generar, para así poder desarrollar un oferta que vaya de acuerdo con las necesidades de la comunidad local y los lineamientos del turismo responsable para reducir al mínimo los impactos negativos de la actividad turística a la vez que se emancipa a la comunidad local.

10. Conclusiones:

En respuesta a crisis globales actuales y al modelo turístico dominante, aparecen corrientes alternativas que proponen una forma diferente de concebir la actividad turística, materializada en movimientos y modalidades diferentes que tienden a maximizar los impactos positivos de la actividad y a minimizar aquellos negativos. Busca generar cambios en la concepción del sistema turístico y aportar beneficios a los sectores menos favorecidos y contribuir al logro último del desarrollo sustentable de los destinos.

En este contexto surge el turismo voluntario como una tipología de turismo que implica los viajes de turistas para destinos donde realizan voluntariado, en diversas modalidades, diferenciándose de los demás tipos de turismo por el hecho de que el turista no viaja apenas para conocer un lugar o una cultura diferente, en cambio el turista viaja principalmente para desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales. Esta modalidad de turismo tiene un alto potencial para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales, a la solución de problemas sociales y al cambio en el sistema turístico actual, hacia uno más equitativo y justo. Sin embargo, éstas no pretenden plantearse como las únicas alternativas posibles, e incluso en su escala micro haría imposible tal cometido.

El turismo voluntario no siempre conlleva prácticas de turismo responsable. Sin embargo se considera necesario que las actividades que llevan a cabo los voluntarios sean siempre las que más convengan a la población local y a su comunidad. Lo ideal siempre será, independientemente del tipo de turismo que se practique, que el turismo se lleve a cabo mediante prácticas sociales, medioambientales y culturalmente responsables. El turismo voluntario es un sector con un gran potencial y que va en aumento. No obstante, se puede considerar un objetivo y un gran logro el fin de esta práctica en un determinado destino. El hecho de que concluyan las actividades de voluntariado significaría que el destino ha superado el problema (la degeneración ambiental o la pobreza, por ejemplo) y no es necesaria más ayuda a la población local o al medio cuando hayan conseguido alcanzar un buen nivel de vida en la comunidad o la regeneración total del medio y sean capaces de mantenerlo e ir progresando sin ayuda externa.

El volunturismo se relaciona con diferentes tipologías de turismo responsable debido a sus componentes similares. Por ejemplo con el turismo justo, el turismo comunitario, y principalmente con el turismo solidario que es aquel producto específico cuya principal motivación es la visita a “espacios solidarios”. Sin embargo, el objetivo del *volunturismo* es desenvolver acciones voluntarias tanto sociales como ambientales. Un aspecto clave para el desarrollo de esta forma de viaje es el apoyo de la comunidad local y la relación entre ésta y los turistas/voluntarios. Los actores de este tipo de turismo son los turistas, la comunidad local, las ONGs donde desarrollan el trabajo voluntario, y en algunos casos agencias de viaje que intermedian entre el turista y las ONGs, como también los gobiernos locales o nacionales y los agentes de cooperación. El turismo voluntario puede

clasificarse en tres categorías: voluntariado de cooperación internacional, voluntariado de conservación y voluntariado de eventos.

Cabe reconocer que para que las propuestas de turismo voluntario sean exitosas y logren contribuir al turismo responsable y a la meta final del empoderamiento de la comunidad anfitriona, se requiere una participación activa y conjunta de todos los actores involucrados. Cada uno de ellos debe cumplir sus funciones y asumir sus responsabilidades, ser consciente de que su trabajo, actitudes, decisiones y su conducta afectaran al resto del sistema y, en definitiva, a las comunidades locales objeto del desarrollo. Para ello es importante generar procesos de participación e interacción entre todos los actores, crear ámbitos propicios para el debate y compartir experiencias, para la delimitación de estrategias y mecanismos que permitan diversificar la economía local en base turística. Sin olvidar de reconocer siempre a las comunidades locales el derecho a decidir acerca de sus necesidades y deseos, durante la toma de decisiones referidas a la planificación, gestión y control del desarrollo y los recursos implicados en éste.

Con respecto al posible desarrollo de esta tipología de turismo en la Región Capital de la provincia de Buenos Aires, se realizó una encuesta a 150 turistas que visitaron diferentes atractivos de la región durante los meses de julio y septiembre de 2015. El 52% de los encuestados afirmó estar predispuesto o muy predispuesto a participar de proyectos de voluntariado durante sus vacaciones en la región. La investigación dio como perfil del posible turista voluntario de la región, principalmente a mujeres de entre 18 a 36 años, estudiantes y que viven en la región capital o en la provincia de Buenos Aires, los cuales pernoctan entre 2 y 3 noches. En cuanto al tipo de voluntariado que le interesaría realizar el 30% de los encuestados afirmó que le gustaría brindar apoyo técnico a ONGs, y al 33% se interesan en participar de proyectos de educación y de ayuda a niños y adolescentes.

Se tomó como caso de éxito a la ciudad de Serra en Brasil, en dicha ciudad el turismo voluntario se viene desarrollado desde el año 1996 a través de la organización AIESEC. Este año la ciudad recibió más de 180 turistas voluntarios y cuenta con cinco tipos de proyectos diferentes. Por otro lado, en la ciudad de La Plata esta organización viene trabajando desde hace siete años, y este año recibió veinte turistas voluntarios. Como resultado del *focusgroup* que se realizó a turistas voluntarios que visitaron las dos ciudades se pudo apreciar en los turistas voluntarios menores de 23 años que sus motivaciones estaban dadas por motivos extrínsecos, al igual que según su nacionalidad donde los provenientes de Europa se interesaban por motivos como los paisajes y la posibilidad de mejorar su *curriculum vitae*.

La mayoría de la bibliografía existente sobre el turismo voluntario afirma que los principales flujos turísticos dentro de esta modalidad se realizan desde el hemisferio norte por turistas de “países desarrollados” hacia el hemisferio sur a “países subdesarrollados”. En base a la investigación de campo que se realizó para la presente investigación se pudo evidenciar que la mayoría de los turistas que realizan turismo voluntario en la región son latinoamericanos. Debido a esto, es importante fomentar proyectos para turistas mayores de 23 años, principalmente latinoamericanos que estén motivados por aspectos

intrínsecos enfocados en ayudar a otros y se alojen en la ciudad durante un periodo superior a un mes, para poder desarrollar actividades de mayor impacto en la región.

Si se tiene en cuenta la localización y diversificación de los atractivos que cuenta la región, y tomando como referencia la alta tasa de interés en participar en proyectos de volunturismo que mostraron las personas encuestadas que visitaron la región durante esta investigación, la Región Capital podría desarrollarse en un futuro como un destino de volunturismo. Sin embargo, todavía es necesario que los actores tengan un mayor conocimiento sobre el significado del turismo voluntario y los impactos que el mismo puede generar, para así poder desarrollar una oferta que vaya de acuerdo con las necesidades de la comunidad local y bajo los lineamientos del turismo responsable para reducir al mínimo los impactos negativos de la actividad turística a la vez que se emancipa a la comunidad local.

11. Recomendaciones:

A partir de las conclusiones del presente trabajo de investigación, cabe proceder a formular las siguientes recomendaciones:

- ❖ Elaborar un listado de proyectos de turismo voluntario que se desarrolla en la actualidad en la región.
- ❖ Elaborar un listado de posibles proyectos de turismo voluntario en la región.
- ❖ Fomentar la capacitación de todos los actores involucrados, tanto sobre el importancia del desarrollo de esta tipología de turismo como de los impactos que genera la misma.
- ❖ Elaborar proyectos de voluntariado en conjunto con las diferentes universidades que se encuentran en la región, en los cuales los estudiantes de intercambio que asisten a las mismas desarrollen actividades de turismo voluntario durante su estadía.
- ❖ Elaborar proyectos de voluntariado con organizaciones públicas y privados bajo el paradigma de la responsabilidad social empresarial (RSE).
- ❖ Tener en cuenta los eventos deportivos internacionales y los eventos culturales de gran envergadura como potenciales proyectos de turismo voluntario de eventos.
- ❖ Orientar futuras investigaciones con enfoque en qué formas de turismo voluntario son las que necesitan más apoyo, así como en el debate acerca de formas de maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos para todos los involucrados. Como así también investigar el rol que juega el turismo voluntario en la sociedad civil.

12. Bibliografía:

V Informe sobre el estado del Voluntariado en el mundo. Valores universales para alcanzar el bienestar mundial. (2011). Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU). Capítulo I pp. 1 – 14. Disponible en:
http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Volunteerism%20Report/SWVR2011_Spanish_Full.pdf

Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios (2001, enero). XVI Conferencia Mundial de Voluntariado, Amsterdam, Holanda.

Buades, J., Cañada, E. y Gascón, J. (2012). El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces. Madrid: Foro de Turismo Responsable. Colección Thesis, número 3.

Callanan, M., y Thomas, S. (2005) *Volunteertourism: Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment.* Butterworth-Heinemann: Elsevier. Capítulo 15, pp. 103 – 200.

Campbell, L.M., C. Smith. (2005). Volunteering for sea turtles? Characteristics and motives of volunteers working with the Caribbean Conservation Corporation in Tortuguero, Costa Rica. *Maritime Studies* 3/4 (2/1): pp. 169-194.

Cañamás Vallcanera, M. (2011). *Turismo Solidario por medio del deporte y la recreación, XI Juegos Sudamericanos Medellín 2010.* Trabajo final de grado en Turismo. Universidad de Antioquia, Medellín. Colombia.

Carta del Turismo Sostenible, Conferencia Mundial de Turismo Sostenible de Lanzarote, Islas Canarias, España, 27 al 28 de abril de 1995.

Código de Ética Mundial para el Turismo (1999). Resolución, Asamblea General- Decimotercera reunión Santiago.

Corrêa do Nascimento, R. (2008) *Franciscanismo no Brasil: Do Turismo Religioso ao Turismo Voluntário na Província da Imaculada Conceição no Brasil.* Tesis de doctorado presentada en Universidad de Sao Paulo, Sao Paulo, Brasil.

Dachary, A. C., & Burne, S. M. A. (2002). Globalización, turismo y sustentabilidad. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa, Campus Puerto Vallarta.

Dankhe, G. (1986) *Investigación y comunicación.* Editorial McGraw Hill.

De Sousa Santos, F.; Malandain, E.; Rouby, G. y Schéou, B. *Comercio justo: Situación Actual y Desafíos para el Futuro.* Foro Internacional de Turismo Solidario y Comercio Justo (FITS). Chiapas, México, 23 al 27 de marzo de 2006.

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.

Declaración de San José sobre Turismo Rural Comunitario, REDTURS-OIT, San José de Costa Rica, Costa Rica, 28 de octubre de 2003.

Fresno, J. M & Tsolakís, A. (2011). Un voluntariado transformador para una acción social renovada. *Servicio sociales y política social*. 95. 11-32.

García, O, y Spampinato, S. (2003). Ciudadanizar el Voluntariado. Una enumeración - resumida pero crítica- de las dimensiones a considerar para hacer del Voluntariado una práctica social "más ciudadana". Encuentro de Capacitación para Dirigentes de ONG. Disponible en:

http://www.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/documentos/documentos/31%20-%20Voluntariado.PDF

Gómez Gómez, E. (2014). *Turismo de voluntariado*. Tesis de grado, universidad de Salamanca, Ávila, España.

Guimarães, R (1994). Desarrollo sustentable: ¿Propuesta alternativa o retórica neoliberal?; Revista EURE, Vol. XX, n. 61. Disponible en: www.utm.mx/temas/temas-docs/e0831.pdf

Gutiérrez Resa, A. (2001). Sociología y ética del voluntariado: Marco teórico. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. 19. 71-86.

Guttentag, D.A. (2009). ThePossibleNegativeImpacts of VolunteerTourism. *International journal of tourismresearch*. Int. J. Tourism Res. 11, pp. 537–551.

Holmes, K. y Smith, K. (2009) *ManagingVolunteers in Tourism: Attractions, Destinations and Events*. Burlington: Elsevier.

Ingram, J. M. (2008) *VolunteerTourism: Doesithave a place in development?*. Tasmania. Disponible en: http://eprints.utas.edu.au/9349/2/Honours_Thesis_2008.pdf

Leff, E. (2006). Globalización, Racionalidad Ambiental y Desarrollo Sustentable. Unión de grupos ambientalistas (I. A. P.) Disponible en: <http://union.org.mx>

Lopez Villa, A. L. (2011). Elaboración de Paquetes Turísticos para grupos de voluntarios extranjeros en el cantón Quito, provincia de Pichincha. Tesis de grado presentada en Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/756>

Maldonado, C. (2005). Pautas Metodológicas para el Análisis de Experiencias de Turismo Comunitario. Documento de trabajo n° 73, SEED, Oficina Internacional del Trabajo (OIT), Ginebra, Suiza.

Maldonado, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta, documento de trabajo n° 79, SEED, Oficina Internacional de Trabajo (OIT), Ginebra, Suiza.

McGehee, N.G. (2012). Oppression, emancipation, and volunteertourism. *Annals of TourismResearch*, Vol. 39, No. 1, pp. 84–107.

McIntosh, R., &Gupta, S. (1993). *Turismo. Planeación, administración y perspectivas* (4ª reimpresión). México, DF: Limusa

Mendes, T. & Sonaglio, K. (2013). Volunturismo: Uma abordagem conceitual. *Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica*, 15 – 2, 185–205.

Montecino, E. M. (2011). Estudio sobre el desarrollo del turismo desde una perspectiva cultural. Caso Suchitoto. Tesis doctoral presentada en Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Antiguo Cuscatlán, El Salvador. Recuperada de http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/1adcb7_tesisemontecino.pdf

Moraes, Emmendoerfer y da Costa (2013). Las buenas prácticas del turismo de base comunitaria en el territorio de la Serra do Brigadeiro (Minas Gerais, Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 22. 1074-1095.

Navarro, D. (2010) Turismo: portal de la diversidad cultural. El turismo receptivo como espacio para el encuentro multicultural. *Cuadernos* 34. 11. 69- 86. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/165_libro.pdf

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO - OMT. Las iniciativas voluntarias para el turismo sostenible: inventario mundial y análisis comparativo de 104 ecoetiquetas, premios e iniciativas auto comprometimiento. Londres: Roca, 2004.

OMT – SANCHO, Amparo (dir.), 1998. Introducción al turismo. Madrid: OMT

Pérez, S. P. (2006). El turismo justo y la creación de sistemas de producción de servicios turísticos responsables. *Estudios turísticos*. 168. 7-46.

Pingel, C. (2007). *Turismo Solidario en el marco del Turismo Responsable. Contextos, conceptos y aplicaciones*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina

Sampieri R; Collado C & Lucio P. (2006) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

VOLUNTOURISM. (2013). *VolunTourism -Historical Timeline Prior to 2000*. Disponible en: <http://www.voluntourism.org/inside-history.html>. Último acceso en: 5/3/2015.

Wearing, S. (2001) *Volunteertourism: experiences that make a difference*. Wallingford, Oxon, Reino Unido: CABI Publishing International.

Wearing, S., & McGehee, N. G. (2013). Volunteertourism A review. *Tourism Management*, 38, 120-130.

Zubero Beascoetxea, I. (1996). El papel del voluntariado en la sociedad actual. Documentación Social: *Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, 104, 39-68.

Fuentes consultadas:

Airbnb, alojamientos temporarios <https://www.airbnb.com.ar>

Asociación de Entidades Extranjeras <http://www.berisso.gov.ar/colectividades-extranjeras.php> visto el 22-9-15

Censo 2010 <http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos.asp> visto el 22-9-15

Ente Municipal de Turismo de La Plata <http://turismo.laplata.gov.ar/ematur.php> visto el 22-9-15

Municipalidad de Ensenada <http://www.ensenada.gov.ar/?cat=20> visto el 22-9-15

Datos demográficos de la ciudad de Serra. Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=320500&search=||info%EFicos:-informa%EF5es-completas> visto el 22-9-15

Mapa de pobreza y desigualdad en la ciudad de Serra. Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=320500&idtema=19&search=espírito-santo|serra|mapa-de-pobreza-e-desigualdade-municipios-brasileiros-2003> visto el 22-9-15

Voluntourismtravel <http://www.voluntourism.org/> visto por última vez el 23-9-15

Anexo 1: Modelos de entrevistas a actores claves.

❖ Modelo de entrevista a AIESEC en La Plata y Serra:

- 1- ¿Desde cuándo funciona AIESEC en la ciudad? ¿Por qué se crea?
- 2- ¿Cuáles son los objetivos de la organización?
- 3- ¿Qué considera que es el turismo de voluntariado?
- 4- ¿Cuál considera que es la importancia del turismo de voluntariado?
- 5- ¿Qué impacto considera que genera el turismo de voluntariado?
- 6- ¿Cuántos proyectos de turismo de voluntariado tienen durante el año en la ciudad?
¿Con qué tipo de ONG trabajan?
- 7- ¿Aproximadamente cuántos voluntarios viajan a la ciudad, y cuántos salen desde este comité? ¿De qué países son los voluntariados que vienen a la ciudad?
- 8- ¿Es necesario pagar para hacer un viaje de estas características? ¿Cuánto, qué cubre?
- 9- ¿Cuántos miembros del comité realizaron viajes de voluntariado?
- 10- ¿Cómo hacen para promocionar el turismo de voluntariado en la región?
- 11- ¿Realizan reuniones de capacitación antes del viaje y de que comience el proyecto? ¿Realizan seguimiento durante y post-viaje?
- 12- ¿Cómo elijen a las ONG? ¿Realizan reuniones de capacitación para las ONG con respecto a que deben esperar de los voluntarios?

❖ Modelo de entrevista al Secretario de Relaciones Institucionales de la UNLP:

- 1- ¿Cuál es la cantidad de estudiantes de intercambio que recibe anualmente la UNLP? ¿Cuáles son los principales países emisores?
- 2- ¿Cuál considera que es el principal motivo por el que eligen estudiar en la UNLP?
- 3- ¿Cuál es la cantidad promedio de tiempo que residen en la ciudad?
- 4- ¿Escuchó hablar anteriormente del turismo de voluntariado? ¿Qué considera que es este tipo de turismo?
- 5- ¿Qué impactos considera que genera el turismo de voluntariado y cuál cree que es la importancia del mismo?
- 6- De acuerdo con la investigación realizada para esta tesis, el 25% de los encuestados son estudiantes, de los cuales el 63% estaría muy predispuesto a realizar turismo de voluntariado en la ciudad. Teniendo en cuenta esta información, ¿Estaría dispuesta a promover programas de turismo de voluntariado para los estudiantes que asisten a la UNLP? ¿Por qué?
- 7- ¿Considera que los estudiantes extranjeros que vienen a la UNLP estarían interesados en realizar turismo de voluntariado?

❖ Modelo de entrevista a la presidenta del EMATUR:

- 1- ¿Cuál es la cantidad de turistas que recibe anualmente la ciudad de La Plata?
¿Cuáles son los principales países emisores?
- 2- ¿Cuál es la cantidad promedio de tiempo que residen en la ciudad?
- 3- ¿Cuál considera que es el principal motivo por el que eligen visitar la ciudad?
- 4- ¿Existe cooperación entre el área de turismo de las municipalidades de La Plata, Berisso y Ensenada? De no ser así, ¿Estaría dispuesta a mejorar la relación y cooperación entre el área de turismo de las diferentes ciudades de la región?
- 5- ¿Escuchó hablar anteriormente del turismo de voluntariado? ¿Qué considera que es este tipo de turismo?
- 6- ¿Qué impactos considera que genera el turismo de voluntariado y cuál cree que es la importancia del mismo?
- 7- ¿Qué considera que distingue el turismo voluntario de otras modalidades afines (turismo comunitario, turismo justo, turismo solidario)?
- 8- ¿Considera que el turismo voluntario se puede desarrollar en la región?
- 9- De acuerdo con la investigación realizada para esta tesis, el 52% de los encuestados estaría predispuesto o muy predispuesto a realizar turismo de voluntariado en la ciudad. Teniendo en cuenta esta información, ¿Estaría dispuesta a promover programas de turismo de voluntariado para los turistas que visitan la ciudad? ¿Por qué?
- 10- ¿Considera que los turistas que visitan la ciudad estarían interesados en realizar turismo de voluntariado?

Anexo 2: Entrevistas realizadas a representantes de AIESEC

- ❖ Entrevista realizada a Soraya Zorzal, encargada del área de manejo y control de los jóvenes que viajan a Serra.
- 1- ¿Desde cuándo funciona AIESEC en la ciudad? ¿Por qué se crea?
La organización está en la ciudad desde 1996. Se crea porque se reconoce la necesidad de que exista un lugar dentro de la universidad para que los jóvenes puedan tener un crecimiento personal y profesional a través de prácticas sociales.
 - 2- ¿Cuáles son los objetivos de la organización?
AIESEC es una organización que genera la formación de jóvenes líderes y cree que con eso se podrá alcanzar la paz mundial. Consideramos que es por medio de intercambios voluntarios o remunerados que iremos formando los agentes de transformación que queremos para el mundo.
 - 3- ¿Qué considera que es el turismo de voluntariado?
Es una forma de hacer turismo mientras realiza actividades de trabajo voluntario.
 - 4- ¿Cuál considera que es la importancia del turismo de voluntariado?
No sólo sos un turista te transformas en un agente de cambio en el mundo.

- 5- ¿Qué impacto considera que genera el turismo de voluntariado?
Un cambio social, aunque sea solamente para un pequeño grupo y el turista.
- 6- ¿Cuántos proyectos de turismo de voluntariado tienen durante el año en la ciudad?
¿Con qué tipo de ONG trabajan?
Actualmente tenemos 5 proyectos de voluntariado, trabajamos con ONGs que atienden niños, adolescentes y ancianos.
- 7- ¿Aproximadamente cuántos voluntarios viajan a la ciudad, y cuántos salen desde este comité? ¿De qué países son los voluntariados que vienen a la ciudad?
El número varía mucho según el año, pero en 2015 ya tuvimos más 180 voluntarios que vinieron a la ciudad. Por el momento viajaron 50 voluntarios a otros países del mundo. Tenemos muchos voluntarios latinoamericanos, principalmente de Colombia y Argentina, con respecto a Europa los principales países emisivos son Alemania, Polonia y Rusia.
- 8- ¿Es necesario pagar para hacer un viaje de estas características? ¿Cuánto, qué cubre?
Para viajar a nuestra ciudad el voluntario extranjero tiene que pagar cincuenta dólares, y si un brasilero quiere viajar a otro país tiene que pagar 1200 reales. Este dinero cubre el alojamiento, una o dos comidas al día dependiendo del proyecto, además del acompañamiento, preparación cultural, clases de portugués y ayuda con los procedimientos de intercambio brindado todo por los miembros de AIESEC.
- 9- ¿Cuántos miembros del comité realizaron viajes de voluntariado?
Este año ya viajaron cinco.
- 10- ¿Cómo hacen para promocionar el turismo de voluntariado en la región?
Promocionamos nuestros proyectos a través de las redes sociales, charlas en la Universidad Federal de Espíritu Santo (UFES) y a través del Global Village.
- 11- ¿Realizan reuniones de capacitación antes del viaje y de que comience el proyecto? ¿Realizan seguimiento durante y post-viaje?
Sí.
- 12- ¿Cómo elijen a las ONG? ¿Realizan reuniones de capacitación para las ONG con respecto a que deben esperar de los voluntarios?
Por medio de la detección de las necesidades que presentan las mismas y si son acordes a nuestros proyectos. Les brindamos una breve capacitación.

❖ Entrevista realizada a Florencia Sandoval, encargada del área de manejo y control de los jóvenes que viajan a La Plata.

- 1- ¿Desde cuándo funciona AIESEC en la ciudad? ¿Por qué se crea?
AIESEC funciona en La Plata desde el 2009, se crea porque como venía sucediendo en varias ciudades del país se reconoce la necesidad de que exista un lugar dentro de la universidad para que los jóvenes puedan tener un crecimiento profesional a través de prácticas sociales.
- 2- ¿Cuáles son los objetivos de la organización?
Busca el desarrollo de habilidades para el crecimiento personal y profesional, la realización de intercambios internacionales y la conexión entre las personas.

AIESEC apunta a proveer a los jóvenes de experiencias que no sólo les permitan desarrollar su potencial como individuos, sino que, también, ayuden a generar de la mejor manera un impacto positivo en la sociedad.

- 3- ¿Qué considera que es el turismo de voluntariado?
Es una forma de hacer turismo mientras realiza actividades de trabajo voluntario impactando positivamente en la comunidad local.
- 4- ¿Cuál considera que es la importancia del turismo de voluntariado?
La importancia de este tipo de turismo son los impactos positivos que genera tanto en la comunidad como en el turista que lo realiza
- 5- ¿Qué impacto considera que genera el turismo de voluntariado?
Si está bien desarrollado genera el empoderamiento de la comunidad, una visión global de las cosas y de las diferentes culturas. Para los turistas les provee experiencias que no sólo les permitan desarrollar su potencial como individuos, sino que, también, ayuden a generar de la mejor manera un impacto positivo en la sociedad.
- 6- ¿Cuántos proyectos de turismo de voluntariado tienen durante el año en la ciudad?
¿Con qué tipo de ONG trabajan?
Actualmente hay tres proyectos, trabajamos con el Banco Alimentario en la ciudad de Berisso y con hogares de niños.
- 7- ¿Aproximadamente cuántos voluntarios viajan a la ciudad, y cuántos salen desde este comité? ¿De qué países son los voluntariados que vienen a la ciudad?
Aproximadamente por año vienen 20 voluntarios y salen de la ciudad más de 50. Principalmente vienen latinoamericanos, donde se destacan Brasil y Colombia. De Europa vienen principalmente de Italia.
- 8- ¿Es necesario pagar para hacer un viaje de estas características? ¿Cuánto, qué cubre?
Si, se pagan 50 dólares para venir a nuestra ciudad y 250 dólares para viajar a otro país. Este dinero cubre el alojamiento, una o dos comidas al día dependiendo del proyecto, además del acompañamiento, preparación cultural y ayuda con los procedimientos de intercambio brindado todo por los miembros de AIESEC
- 9- ¿Cuántos miembros del comité realizaron viajes de voluntariado?
La mitad del comité aproximadamente ya realizó o está por hacerlo.
- 10- ¿Cómo hacen para promocionar el turismo de voluntariado en la región?
Promocionamos nuestros proyectos a través de las redes sociales, charlas en la UNLP, principalmente en la facultad de economía y a través del Global Village
- 11- ¿Realizan reuniones de capacitación antes del viaje y de que comience el proyecto? ¿Realizan seguimiento durante y post-viaje?
Realizamos una capacitación previa al viaje, y mantenemos un seguimiento durante el viaje.
- 12- ¿Cómo elijen a las ONG? ¿Realizan reuniones de capacitación para las ONG con respecto a que deben esperar de los voluntarios?
Elegimos organizaciones cuyas necesidades se adapten a nuestros proyectos.

Anexo 3: Modelo de encuesta a turistas de la Región Capital de la provincia de Buenos Aires:

1- Sexo *

- Femenino
- Masculino

2- Edad *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- Más de 45 años

3- Ocupación *

- Estudiante
- Empleado público
- Empleado privado
- Profesional independiente
- Ama de casa
- Jubilado
- Docente
- Otro:

4- Lugar de residencia *

- La Plata, Berisso o Ensenada
- Provincia de Buenos Aires
- Región Norte
- Región Litoral
- Región Cuyo
- Región Centro
- Región Patagonia
- Otro:

5- Por qué eligió la región como destino? *

- Atractivos culturales
- Atractivos naturales
- Cercanía a la ciudad de Buenos Aires
- Atractivos religiosos
- Actividades solidarias
- Otro:

6- Duración de la estadía *

- Durante el día
- 1 Noche
- 2 ó 3 Noches
- 4 a 7 noches
- Más de una semana
- Otro:

7- Si permanece por más de 1 noche, dónde se hospeda?

- Hotel
- Hostel
- Casa de familiar
- Otro:

8- Cuáles atractivos de la región visitó? *

- Culturales (Museos, Conciertos, Exposiciones, etc)
- Turísticas (Excursiones, Fiestas Provinciales, Visitas Guiadas)
- Naturales (Plazas, Parques, Reserva Natural de Punta Lara, etc)
- Deportivas
- Varias (Gastronomía, Shopping)
- Otro:

9- Realiza trabajo voluntario en su localidad? *

- Si
- No

10- Realizó turismo de voluntariado en La Plata, Berisso o Ensenada? *

- Si
- No

10b- En caso de no haber realizado turismo voluntario en la región, en que grado está dispuesto a hacerlo? *
Considerando que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo en hacer turismo voluntario.

1 2 3 4 5



11- Tipo de voluntariado que le interesa realizar? *

- Educación
- Niños/adolescentes
- Deportes
- Trabajo en un hostel
- Comedores
- Ayuda a personas con discapacidad
- Ayuda a personas en situación de calle
- Ayuda técnica a ONGs
- Otro:

12- Cuántas horas está dispuesto dedicarle al trabajo voluntario por semana durante su viaje? *

- Hasta 10hs
- Entre 11hs y 20hs
- Más de 20hs

13- Cómo se entero del proyecto de turismo de voluntariado en la región? *

- Personas que ya lo realizaron
- Facebook
- Organización donde se desarrolla el voluntariado
- Twitter
- Charlas en la facultad o trabajo
- Organización intermediaria
- Otro:

14- Está dispuesto a realizar trabajo voluntario cuando regrese a su localidad?

- Si
- No

Anexo 4: Resultados de las encuestas a turistas de la Región Capital:

Cuadro 8.6: Relación edad y grado de interés por participar

Edad	Grado de interés				
	1	2	3	4	5
18-25	1,43%	1,43%	7,14%	7,14%	11,43%
26-35	2,14%	0,72%	10,00%	10,72%	5,71%
36-45	1,43%	1,43%	7,14%	4,28%	3,57%
Más de 45	5,00%	0,72%	10,72%	5,71%	3,57%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8.8: Relación Ocupación y grado de interés por participar

Ocupación	Grado de interés				
	1	2	3	4	5
Estudiante	0,72%	1,42%	5,71%	12,14%	12,86%
Empleado Público	2,86%	2,14%	7,86%	2,14%	1,42%
Empleado Privado	1,42%	0,72%	10,71%	5,71%	4,30%
Profesional Independiente	2,14%	0,00%	3,57%	4,30%	2,86%
Ama de casa	0,00%	0,72%	3,57%	1,42%	1,42%
Jubilado	1,42%	0,00%	1,42%	0,72%	0,00%
Docente	0,00%	0,00%	2,14%	0,72%	0,00%
Otro	1,42%	1,42%	0,00%	0,72%	0,00%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8.9: Relación lugar de residencia y grado de interés por participar

Lugar de Residencia	Grado de interés				
	1	2	3	4	5
La Plata, Berisso o Ensenada	2,86%	1,42%	18,57%	9,28%	5,00%
Provincia de Buenos Aires	5,00%	0,72%	7,14%	4,30%	4,30%
C.A.B.A.	0,00%	0,72%	1,42%	2,14%	1,42%
Región Norte	0,00%	0,00%	0,72%	2,14%	4,30%
Región Litoral	0,00%	0,00%	0,72%	2,14%	2,14%
Región Cuyo	0,00%	0,72%	0,00%	1,42%	2,14%
Región Centro	0,00%	0,00%	1,42%	2,14%	1,42%
Región Patagonia	1,42%	0,00%	0,72%	2,14%	1,42%
Otro	0,72%	0,72%	3,57%	2,14%	2,85%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Preguntas disparadoras en el focusgroup a turistas voluntarios de la ciudad de La Plata y de la ciudad de Serra, Brasil.

- 1- Edad.
- 2- Género.
- 3- Lugar de residencia.
- 4- ¿Qué te motivó a realizar un viaje de voluntariado?
- 5- ¿Qué aspectos tuviste en cuenta para elegir la ciudad?
- 6- ¿Por qué elegiste AIESEC para viajar?
- 7- ¿Qué otros lugares conociste dentro de Argentina/Brasil durante tu viaje?
- 8- ¿Qué fue lo que más disfrutaste de la experiencia?
- 9- ¿Consideras que hiciste algún aporte en la comunidad local? ¿Cuál?
- 10- ¿Haber realizado este viaje te modificó en alguno aspecto de tu vida? Que sensaciones te dejó? (personalidad, empezar a realizar trabajo voluntario, visión sobre las personas en situación de vulnerabilidad o de otros país, etc.).
- 11- ¿Volverías a realizar un viaje de este tipo? ¿Por qué?

Anexo 6: Localización de la Región Capital y de la ciudad de Serra

❖ Localización de la Región Capital



Fuente: Elaboración propia

❖ Localización de la ciudad de Serra



Fuente: Extraído de Wikipedia

Anexo 7: Ejemplo de organizaciones que realizan turismo voluntario

Voluntarios Sin Fronteras Argentina <http://www.voluntariosf.org.ar/VSF/>

Fundación Leer <http://www.leer.org/>

Fundación Vida Silvestre Argentina <http://www.vidasilvestre.org.ar/>

Fundación Agreste <http://www.fundacionagreste.org.ar/>

La Montaña <http://www.lamontana.com/aprender-espanol-bariloche/voluntario>

Patagonia Volunteer <http://www.patagoniavolunteer.org/>

Estancia Ranquilco <http://www.ranquilco.com/>

Fundación Patagonia Natural <http://www.patagonianatural.org/>

Learning Spanish <http://www.learningspanish.com.ar/es/voluntariado-programa/>

Voluntariado con animales en Tucumán <http://www.volunteer-with-howler-monkeys.org/>

Fundación C.E.L.E.C. <http://www.celecargentina.com/voluntariado.html>

Fundación León <http://fundacionleon.org.ar/>

Idealistas <http://www.idealistas.org/>

Voluntario Global <http://www.voluntarioglobal.org/es/>

AIESEC <http://www.aiesec.org.ar/>

Cooperatour <http://cooperatour.org/>

Haces Falta <http://www.hacesfalta.org/oportunidades/>
WWOF (voluntariado en huertas orgánicas) <http://woofinternational.org/>
GRUPEDSAC <http://grupe.org.mx/sitio/volunturismo/>
HELPX <https://www.helpx.net/>
Earthwatch <https://www.eu.earthwatch.org/>
Goabroad.com www.goabroad.com/
YouthChallenge International www.yci.org/
Boomerang Viajes www.boomerangviajes.tur.ar