



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
LICENCIATURA EN TURISMO

TÍTULO:

MOTIVACIONES EN EL VOLUNTARIADO. ONGS EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS, MÉXICO.

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PRESENTA:

KARINA DE LA O PERALTA

NO. DE CUENTA:

1325512

ASESOR:

DR. JUAN CARLOS MONTECUBIO CORDERO

REVISORES:

M. EN C. MARÍA ISABEL ROSAS JACO

DR. EN ANT. RAFAEL HERNÁNDEZ ESPINOSA

TEXCOCO DE MORA, MÉXICO, SEPTIEMBRE, 2019

DEDICATORIAS

A todas esas causas en lucha:

Por ser un ejemplo de la libertad, la justicia, alzar la voz, mostrar al mundo que hay otras realidades, y revolucionar desde el pensamiento y la razón.

A mis padres y hermano:

Por invertir en mi educación y creer siempre en mí.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL | 12 |
| Conceptualización del voluntariado | 12 |
| Conceptualización del turismo de voluntariado | 13 |
| Clasificación de los turistas de voluntariado | 20 |
| Motivaciones de empuje y arrastre | 22 |
| Patrones y tipología del viajero | 27 |
| CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL | 32 |
| Introducción a Chiapas | 32 |
| Turismo en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas | 36 |
| Situación social, económica y política de los Altos de Chiapas | 39 |
| Presencia del voluntariado en San Cristóbal de Las Casas | 41 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA | 45 |
| Problemática | 45 |
| Justificación | 45 |
| Objetivo general | 46 |
| Metodología | 47 |
| CAPÍTULO IV HALLAZGOS | 61 |
| Perfil sociodemográfico de los voluntarios | 61 |
| Motivaciones de los voluntarios | 63 |
| Patrones de viaje | 69 |
| Actividades del voluntariado y turístico recreativas | 70 |
| Categorización de los voluntarios | 72 |
| CONCLUSIONES | 77 |
| ANEXOS | 81 |
| Guión de entrevista | 81 |
| BIBLIOGRAFÍA | 83 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Región V Altos tsotsil y tseltal | 34 |
| Figura 2 Ubicación de San Cristóbal de Las Casas | 35 |

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | |
|---|----|
| Fotografía 1 Catedral de San Cristóbal de Las Casas | 37 |
| Fotografía 2 Centro de Textiles del mundo maya..... | 38 |
| Fotografía 3 Lagos de Montebello..... | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Grupo de proyectos y subactividades..... | 15 |
| Tabla 2 Esquema conceptual para los turistas de voluntariado | 20 |
| Tabla 3 Factores de motivación de viaje | 24 |
| Tabla 4 Roles asociados al comportamiento del viaje..... | 30 |
| Tabla 5 Organizaciones Sociales en San Cristóbal de Las Casas..... | 42 |
| Tabla 6 Perfil de los voluntarios | 58 |
| Tabla 7 Actividades de voluntariado y turísticas..... | 71 |
| Tabla 8 Categorización de los voluntarios..... | 73 |

INTRODUCCIÓN

El voluntariado son acciones de buena voluntad y sin fines de lucro. Son todas aquellas actividades altruistas que persiguen apoyar en diferentes situaciones sociales, políticas, ambientales y económicas a comunidades desfavorecidas o vulnerables. En este sentido, los viajes por voluntariado han existido a lo largo de la historia, dentro del propio país o fuera del país con la finalidad de ayudar. Al hacer voluntariado lo primordial es contribuir de alguna forma a una población, a su entorno o a un lugar. Sin embargo, esto no quiere decir que el voluntariado implique solo un beneficio a la comunidad, pues éste también involucra beneficios para los voluntarios (Wearing, 2001).

El voluntariado es hoy en día una forma en que las personas participan socialmente y transmiten valores. Es una educación permanente no formal, también surge como una alternativa de participación y a la falta de insolidaridad. Esto se elige libremente sin retribución económica y con un aporte útil (Araque, 2009; Ballesteros; 2011).

Las motivaciones en el turismo de voluntariado pueden ser intrínsecas o extrínsecas, refiriéndose a factores que van a impulsar a la persona a emprender un viaje altruista. La importancia de estudiar las motivaciones en el voluntario es explicar el comportamiento de los voluntarios, las expectativas que tienen, y en el caso del turismo puede ayudar a conocer, si su motivación principal es el beneficio para los demás o el beneficio personal del voluntario, sea a través de la satisfacción personal de ayudar a otros o de las actividades recreativas en las que se involucran. Para las organizaciones sin fines de lucro que apoyan los trabajos de voluntariado, el análisis de las motivaciones permite elegir a los voluntarios de acuerdo a sus intereses, y para fines comerciales permite crear productos dirigidos a los voluntarios. La importancia de que el gobierno conozca las motivaciones en el voluntariado será promover el turismo del lugar y crear productos turísticos enfocados a los intereses de quienes lo practican.

Las motivaciones en el voluntariado y el turismo de voluntariado en general han sido poco abordados académicamente en México. Algunos estudios han revelado que

los voluntarios se desplazan por diferentes razones, entre ellas, beneficio personal, adquirir experiencias, conocer a nuevas personas, aprendizaje y mejorar el currículo (Callan y Thomas, 2005; Brown, 2005). Es de gran importancia estudiar este fenómeno, ya que es una tendencia que ha crecido en los últimos años a nivel internacional. Por tanto debe ser estudiado para propósitos científicos así como para identificar los lugares en donde se hace presente el turismo de voluntariado, crear productos dirigidos a este segmento, identificar qué tipo de viajeros son y conocer sus intereses y expectativas. Es por eso que el objeto de estudio de esta investigación son las motivaciones en el voluntariado, a partir del caso de estudio en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.

San Cristóbal de Las Casas es un destino turístico cultural que atrae a visitantes nacionales e internacionales cada año. Es reconocido por la gran diversidad étnica que hay en el sitio y pertenece a los Altos de Chiapas. Esta ciudad sirve como punto de partida para desplazarse a otros lugares. La situación social, política, económica y ambiental en los Altos de Chiapas, compuesta por varios grupos étnicos importantes, es desfavorable para muchas comunidades indígenas. Estas comunidades han sufrido violaciones contra sus derechos y en ocasiones se han visto en la necesidad de migrar a diferentes ciudades siendo una de ellas San Cristóbal de Las Casas. Como consecuencia de las problemáticas en la región, en la ciudad se han situado organizaciones sociales sin fines de lucro con la finalidad de apoyar a dichas comunidades, en gran medida a través del voluntariado.

Existe una relación entre el voluntariado y el turismo; esta relación se presenta cuando el voluntariado implica un desplazamiento, viajes dentro de ese desplazamiento mayor, así como actividades recreativas y el uso de servicios turísticos y no turísticos durante el voluntariado. Un acercamiento teórico conceptual a la explicación de esta relación es a través del turismo de voluntariado. De esta forma, el objetivo general del estudio fue explorar las motivaciones de los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas que apoyan los diferentes proyectos de las ONGs.

El presente trabajo se ha estructurado de la siguiente forma: el primer capítulo presenta el marco teórico que explica qué es el voluntariado y el turismo de

voluntariado, la función de las motivaciones, los factores motivacionales, y el perfil de los voluntarios; el segundo capítulo describe el marco contextual destacando la situación de los Altos de Chiapas y San Cristóbal de Las Casas en sus dimensiones sociales, políticas, ambientales, económicas y turísticas; el tercer capítulo, por su parte, plantea la justificación, la problemática y los objetivos de este estudio, y también describe los diferentes métodos de investigación y el procedimiento metodológico adoptado para la presente investigación; el último capítulo presenta los hallazgos del estudio.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Conceptualización del voluntariado

Las acciones de buena voluntad y el altruismo han existido a lo largo de la historia. En el ámbito religioso se hacían obras de caridad las cuales ayudaban a los más necesitados, pero estas obras eran importantes en la vida social y económica (Araque, 2009). Históricamente, en México el voluntariado estaba asociado a valores y creencias religiosas de ayudar a los más desfavorecidos (Serna, 2010).

Ballesteros (2011) menciona que el voluntariado hoy en día es una forma que la ciudadanía pueda participar socialmente; es una forma de expresión personal, de socializar y mejorar el curriculum. Es una forma para transmitir valores, es una educación permanente no formal o una forma de ocupar el tiempo libre. Se ha ido convirtiendo en diversas posibilidades no solo sociales sino personales. El voluntariado tiene cuatro dimensiones básicas: personal, social, política y económica.

Araque (2009) menciona que el voluntariado surge como una alternativa de participación a la comunidad y a la falta de insolidaridad. Esta acción se elige libremente; debe ser sin fines de lucro, sin retribución económica, y con un propósito social útil. Los voluntarios contribuyen al bienestar de las comunidades, a erradicar diferentes problemas como la marginación, exclusión social, y acercar los recursos necesarios para poder afrontar problemas. La Comisión de Desarrollo Social de las Naciones Unidas (2001) hace mención que el voluntariado es dinámico, varía con el paso del tiempo y de cultura a cultura. Señala tres elementos del voluntariado en sus diferentes formas: no se lleva a cabo con fines de lucro, se realiza por libertad propia y sin coacción, por último se beneficia al voluntario y a la persona o al grupo al que se dirige la ayuda. Este último punto hace referencia al intercambio y a la reciprocidad.

Rivas Antón (1997 citado en Araque, 2009) señala cuatro aspectos importantes del voluntariado: el voluntariado se debe efectuar por decisión libre de la persona, que

la actividad se haga dentro de una organización, sea altruista y solidaria, los servicios deberán ser de carácter gratuito.

Conceptualización del turismo de voluntariado

El voluntariado ha surgido desde tiempos inmemorables. Las personas han estado interesadas en ayudar a comunidades en desgracia ya sea por conflictos bélicos o comunidades en situación de pobreza. Después de la segunda guerra mundial, varios países mandaban voluntarios al extranjero con el fin de ayudar. España enviaba brigadas de solidaridad para apoyo político-revolucionario. De igual manera, existían misioneros por parte de la iglesia para apoyar a comunidades en pobreza (Fuentes et al., 2016).

Los viajes y el turismo tienen una relación estrecha. Los viajes han existido desde la antigüedad; se realizaban sin fines de lucro y con el fin de descubrir lugares, costumbres, formas de vivir o por simple curiosidad. Ejemplos de estos viajes son los que realizaba Herodoto con la finalidad de conocer la organización política de otros pueblos. En el siglo XIX hay un acontecimiento importante, la aparición del ferrocarril; con ello aumenta el número de viajeros, se realiza el primer viaje en grupo y comienzan los viajes con fines de lucro.

Otros hechos importantes en el siglo XX que marcaron la diferencia entre los viajes y el turismo fueron los derechos de los trabajadores a quienes les daban vacaciones pagadas, así como el aumento en el nivel educativo y mayor interés por conocer nuevos lugares. Los avances en los medios de transporte y la diversificación de servicios turísticos fueron también factores que dinamizaron los viajes en ese entonces (De la Torre, 1994).

En este sentido, cabe recalcar que no todos los viajes son turísticos, pues existen movi­lidades como la migración que exigen viajes pero no necesariamente una asociación con actividades placenteras y de voluntad propia ni con el consumo de servicios turísticos. Sin embargo, muchas otras formas de viaje tienen dimensiones turísticas y sus diferencias no son tan fácilmente categorizables. De hecho, los viajes y el turismo intersectan y fluctúan al grado de que los viajes, de una u otra forma, son parte de la actividad turística muchas veces. En ambos casos las

motivaciones, primarias o secundarias como el conocer y explorar nuevos lugares, se hacen presentes. De esta forma, los viajes con propósitos de voluntariado han existido en gran parte de la historia, pero negar su asociación con la actividad turística significaría negar en gran medida el carácter voluntario de los viajes así como el desplazamiento, las necesidades y las actividades placenteras de éstos.

Existen varias definiciones del turismo de voluntariado. Wearing (2001), por ejemplo, arguye que “el turismo de voluntariado aplica al tipo de turistas quienes por varias razones emprenden un viaje que involucra el ayudar o mitigar pobreza en algunos grupos de la sociedad, restauración del medio ambiente o estudiar aspectos dentro de la sociedad” (pág. 1). Por su parte, Callanan y Thomas (2005) definen al turismo de voluntariado como los servicios que da una persona para mejorar la sociedad o, en otras palabras, acciones de buena voluntad. Se puede decir que el turismo de voluntariado involucra acciones o actividades que realizan las personas para hacer un bien a la sociedad. La filosofía de Exploraciones en viaje basadas en el trabajo de voluntariado de Estados Unidos (citado en Wearing, 2001) menciona:

“Viajar es una forma de descubrir nuevas cosas de nosotros mismos y aprender a vernos más claramente. El voluntariado en el extranjero es gastar tiempo dentro de otra cultura, llegar a ser parte de otra comunidad, a experimentar la vida desde otras perspectivas. Cada comunidad necesita personas dispuestas al tiempo de voluntariado, a la energía y dinero a los proyectos que improvisarán las condiciones de vida de los habitantes. El voluntariado debe ser algo regular que hagamos parte de nuestras vidas” (pág. 2).

El turismo de voluntariado es realizar un viaje en cual se pretende ayudar a poblaciones desfavorecidas en el que los voluntarios ayudan en algún proyecto con la finalidad de mejorar las situaciones del lugar de acogida. El voluntario está en contacto con otras culturas y realidades a las de su entorno haciendo a su vez que esto forme parte de la experiencia de viaje.

El turismo de voluntariado se ha asociado principalmente al turismo solidario. Holmes et al. (2010) “conciben al turismo solidario como el realizado por los turistas cuya motivación principal es la práctica de la solidaridad de una manera altruista, viajando a otro destino en su propio país o en el extranjero” (citado en Fuentes et

al., 2016, pág. 229). Así, se puede decir que el turismo solidario y el turismo de voluntariado pueden concebirse como sinónimos, ya que la finalidad del viaje en ambos casos es ayudar a otros que se encuentran en una situación vulnerable, ya sea social, económica, política o medioambiental. Otros conceptos que han sido muy asociados al turismo de voluntariado son turismo social, turismo responsable, altruismo y turismo de caridad (Callanan y Thomas, 2005); todos estos conceptos se asemejan en que se realizan acciones o actividades humanitarias para ayudar al otro.

Emprender un viaje de voluntariado puede ser hacia una gran diversidad de lugares y para realizar diferentes actividades. Wearing (2001) dice que el turismo de voluntariado se puede realizar en diferentes sitios como una selva y bosques, reservas de la biosfera y áreas de conservación. Los sitios populares son África, centro y sur América. Las actividades varían dependiendo del área: la investigación científica (fauna silvestre, tierra y agua), asistencia médica, desarrollo económico y social (agricultura, construcción y educación) y restauración cultural. Callanan y Thomas (2005) realizaron un análisis de 698 proyectos, 156 ciudades representando 289 organizaciones en una base de datos (GoAbroad.com). De esta base de datos, hicieron una propia con el fin de tener datos concretos. Obtuvieron edad del voluntario, destino, habilidades, duración del proyecto, y actividades que están asociadas con el proyecto. En la siguiente tabla categorizaron 11 grupos de proyectos, cada uno con subactividades (ver Tabla 1).

Tabla 1 Grupo de proyectos y sub actividades

| Nombre de la agrupación | Sub actividades |
|----------------------------------|--------------------|
| Bienestar de la comunidad | Cuidado de mayores |
| | Cuidado de niños |
| | Refugiados |
| | Servicio social |
| | Asistencia legal |

| | |
|----------------------------------|---|
| | Asesoramiento |
| | Trabajo juvenil |
| | Conflictos no violentos |
| | Incapacidad |
| | Ayuda en acciones de paz |
| | Educación sobre el SIDA |
| Aprendizaje | Aprender un idioma |
| | Enseñanza vocacional |
| | Asuntos indígenas |
| Desarrollo de negocios | Negocios de agricultura |
| | Financiamiento de proyectos |
| | Negocios locales |
| Regeneración del ambiente | Trabajo de conservación |
| | Programas de fauna silvestre y cría |
| | Reforestación de plantas y selva |
| | Jardinería y paisajismo |
| Proyectos de construcción | Construcción de nuevos edificios (hospitales, escuelas) |
| | Reconstrucción de edificios |
| | Arquitectura |
| Desarrollo cultural | Progreso personal (empoderamiento de la mujer) |
| | Intercambio de trabajo cultural |
| | Progreso indígena |
| | Arte |

| | |
|--|--|
| Investigación ambiental y educación | Interpretación de senderos |
| | Investigación de plantas y animales |
| | Aprender a cuidar al medio ambiente |
| | Asignación de tierras por zona |
| Protección del ambiente | Preservación (cuidado de la tierra) |
| | Monitoreo de la fauna silvestre y rehabilitación |
| | Trabajo de guardabosque |
| Medicina | Trabajo en un hospital/prácticas |
| | Trabajar con pacientes con SIDA |
| Periodismo | Trabajo con la prensa local |
| | Desarrollo de idiomas/comunicación |
| Otros/ diversidad | |

Fuente: Callanan y Thomas (2005)

Como se puede observar en la tabla hay diferentes proyectos. Los que mayor número de casos fueron: bienestar de la comunidad, aprendizaje, desarrollo de negocios, regeneración del ambiente, proyectos de construcción, desarrollo cultural, investigación ambiental y educación, protección del ambiente, medicina, periodismo y otros. En todas estas actividades la finalidad es favorecer a la comunidad y/o al sitio de llegada, ya sea en la cuestión social, ambiental, cultural o económica. En este mismo análisis que hicieron Callanan y Thomas (2005), se revisó la duración de cada proyecto, revelando que la permanencia más popular es menor a 6 meses. Los proyectos que tienen menor permanencia son regeneración del ambiente y proyectos de construcción, esto es debido a que no son tan necesarias las cualificaciones y habilidades del voluntario.

Por otro lado, hay proyectos que requieren mayor permanencia y se requieren ciertas cualificaciones como en el caso de aprendizaje o medicina. Esto quiere decir

que dependiendo del proyecto se van requerir cualificaciones y habilidades concretas para que este sea benéfico, por ejemplo, una persona de nivel medio superior no estará cualificada para un proyecto de prevención de enfermedades de transmisión sexual.

Como otros tipos de turismo, el turismo de voluntariado tiene sus propios actores. Palacios (2010) hace referencia a los principales actores de la actividad que son: los turistas de voluntariado, la comunidad o residentes y las organizaciones de turismo de voluntariado (citado en Gard, 2012, pág. 89).

Las organizaciones juegan un papel importante puesto que son en algunos casos las intermediarias. Existen diferentes tipos de organizaciones con o sin fines de lucro. Las organizaciones sin fines de lucro están más interesadas en el altruismo, mientras que las organizaciones con fines de lucro o en algunos casos tour operadoras están más adentradas a la industria de los viajes y el turismo y, por tanto, a generar ganancias. De igual manera las organizaciones ayudan a desarrollar y gestionar mejor los programas de las comunidades anfitrionas a través de la selección de los voluntarios, la preparación previa a la partida, la orientación y la información (Gard, 2012; Brown, 2005). Hay que reconocer que no todos los voluntariados requieren un desplazamiento, ya que se pueden realizar en el mismo lugar en el que se habita. Sin embargo, el interés de hacer voluntariado en entornos diferentes exige un desplazamiento y actividades fuera de la cotidianidad, lo que puede insertarlo en el turismo de voluntariado.

Wearing (2001) arguye que los turistas voluntarios no solo buscan un desarrollo y experiencias personales sino también persiguen ayudar a las comunidades locales. Fuentes et al. (2016) mencionan que el turismo de voluntariado “se trata de viajes no estandarizados y muy flexibles, cuya programación suele responder a las inquietudes y preferencias de los viajeros pero fundamentalmente a las necesidades de las comunidades receptoras” (pág. 231). Estos autores mencionan que los turistas de voluntariado no solo buscan una satisfacción personal; ellos buscarán un sitio de su interés pero pensando primordialmente en ayudar a las comunidades.

Existen beneficios personales que se generan a partir de realizar este tipo de viajes. Thoits y Hewitt (2001, citado en Brown, 2005) examinan empíricamente dimensiones en las que los viajes de voluntariado influyen en los individuos, y concluyen que este tipo de viajes tiene un efecto en el nivel de la felicidad, satisfacción en la vida, amor propio, control sobre la vida y salud física. Esto quiere decir que quienes realizan estas actividades se enriquecen como personas, todo esto a partir de realizar actividades altruistas en las localidades que visitan.

Existen varios casos de estudio en los cuales se han analizado aspectos específicos del turismo de voluntariado. Entre éstos se encuentran el perfil sociodemográfico de los voluntarios, las motivaciones y la experiencia que han tenido. En el estudio de Fuentes et al. (2016), realizado en España y con el apoyo de una organización sin fines de lucro, por ejemplo, se encuestó a 617 voluntarios. Los resultados indicaron que los voluntarios eran 80% mujeres, y de edades entre 26 a 40 años, solteros y con un nivel de estudios alto. El estudio también reveló que las principales motivaciones del turismo de voluntariado son poder interactuar con otras culturas de diferentes países y el enriquecimiento personal. Por último se encontró un alto nivel de satisfacción del viaje, pues el 97.6% de la muestra repetirían la experiencia y un 96.8% recomendarían este tipo de viajes.

McIntosh y Zahra (2007), por su parte, hicieron un estudio con 12 voluntarios provenientes de Australia quienes participaron en una comunidad indígena Maori localizada en el norte de Nueva Zelanda. Se emplearon entrevistas, diarios y observación participante. Los resultados revelaron que las actividades fueron en entornos naturales y culturales; su principal motivación fue ayudar y experimentar en un proyecto de servicio. La experiencia de los voluntarios en la comunidad fue más auténtica e interactiva y reflexiva sobre ellos mismos; y experimentaron impactos positivos al realizar proyectos de educación con niños en las comunidades. De los dos estudios anteriores se observa que entre las motivaciones principales se encuentran la interacción con otras culturas, crecimiento personal y la ayuda a las comunidades en las que realizan estas actividades altruistas, lo que sugiere que en el voluntariado, el altruismo no puede ser, como se podría pensar, la única razón de viaje (Brown, 2005).

Clasificación de los turistas de voluntariado

La clasificación de los turistas de voluntariado también ha sido de interés académico. Callanan y Thomas (2005) mencionan que hay una clasificación en tres grupos: bajo, medio y alto; dicha clasificación se basa en el tiempo y las motivaciones de participación. Los turistas de voluntariado bajo son aquellos que participan en un proyecto durante un tiempo muy corto; son más importantes sus motivaciones personales que el altruismo, no necesitan cualificaciones específicas, y el nivel de contribución en la comunidad es bajo. Para ellos es importante la elección del destino y conocer la oferta de lugares que hay alrededor. Los turistas de voluntariado alto, por su parte, tienen más motivaciones altruistas que intereses propios; el tiempo que permanecen es un período largo aproximado de 6 meses, tienen habilidades y capacidades específicas que ayudan al proyecto, y su nivel de contribución es alta y directa en la localidad. Por último los turistas de voluntariado medio tienen ambas motivaciones tanto personales como altruistas; su estancia en el proyecto es de 2 a 4 meses, le dan la misma importancia al destino y a las varias características tangibles e intangibles del proyecto, contribuyen directamente pero garantizando tiempo de vacaciones para explorar otros sitios, no requieren habilidades específicas y su contribución en el proyecto es media. Esto revela que si bien todo tipo de viaje voluntario, por definición, involucra actividades de ayuda a las comunidades y al entorno local, también contempla actividades recreativas (ver Tabla 2).

Tabla 2 Esquema conceptual para los turistas de voluntariado

| | Turista de voluntariado bajo | Turista de voluntariado medio | Turista de voluntariado alto |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Importancia del destino | El destino es importante en la toma de decisiones | Concentración en el destino y el proyecto | Más atención al proyecto que al destino |
| Duración de la participación | Corto plazo, duración menos de cuatro semanas | Medio plazo, duración menos de seis meses | Largo plazo, seis o proyectos a corto plazo |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Concentración de experiencia: altruismo vs intereses personales | Los motivos de interés propios son más importantes que los altruistas | Los motivos de interés personal tienen la misma importancia que los altruistas | Los motivos altruistas son más importantes que los propios |
| Habilidades y cualificaciones de los participantes | Ofrecen habilidades o cualificaciones mínimas | Puede ofrecer habilidades genéricas | Ofrecen algo de habilidades técnicas/profesionales, experiencia y/o tiempo |
| Participación activa / pasiva | Son más pasivos en la naturaleza | Mezcla de participación activa y pasiva | Tienden a ser más activos en la naturaleza |
| Nivel de contribución a los locales | Mínima contribución directa al área local | Contribución moderada directa al área local | Alto nivel de contribución al área local |

Fuente: Callanan y Thomas (2005)

Como se pudo observar en la tabla hay tres tipos de turistas de voluntariado. El turista de voluntariado bajo está más enfocado en sus intereses personales y en cómo esta experiencia le puede ayudar académicamente y en su autodesarrollo; su permanencia en la comunidad es muy corta, las habilidades y cualificaciones no son necesarias para el proyecto, y el destino es importante puesto que quiere explorar el lugar. El turista de voluntariado medio le da la misma importancia al destino y al proyecto; su permanencia es más larga y tiene en cuenta que si tiene tiempo para explorar el lugar, lo hará. El turista de voluntariado alto está enfocado al proyecto, su permanencia es más larga, tiene más habilidades y está más cualificado para contribuir más en la comunidad. A pesar de que los intereses sean diferentes para cada uno, al final indiscutiblemente tienen una relación directa con la comunidad de acogida. Aunque estén enfocados al proyecto de apoyo a las condiciones locales, de igual manera exploran y visitan el sitio en donde se encuentran, dando lugar a experiencias turísticas simultáneamente.

En este mismo sentido, Brown y Morrison (2003, citado en Brown, 2005) clasifican a los turistas voluntarios en “volunteer minded” y “vacation minded”; los primeros son aquellos que gastan todo su tiempo o casi todo en el trabajo de voluntariado en el destino mientras que para los “vacation minded” es muy poco el tiempo que gastan en sus vacaciones para el trabajo de voluntariado durante su estancia en el destino. Para el caso principalmente de los “volunteer minded”, su autoconcepción y definición por otros como turista podría ser cuestionable, no así con los “vacation minded”.

Motivaciones de empuje y arrastre

El ser humano tiene necesidades que lo guiarán a desarrollarse en diferentes aspectos de su vida; estas necesidades son denominadas motivos; para algunos, existe otro término que se debe diferenciar: las motivaciones. Castaño (2005) hace mención que “el motivo es la raíz dinámica del comportamiento humano cuyo origen reside en las necesidades básicas comunes. Es precisamente esa insatisfacción con carácter permanente, la que hace al hombre estar siempre motivado y le predispone a la actividad, facilitando así, su desarrollo social, económico y cultural” (pág. 139).

Las motivaciones se refieren a todas las causas y procesos que influyen sobre la conducta y la moldean (Whittaker, 2013). Las motivaciones explican el por qué nos comportamos de cierta forma en ciertos momentos y constituyen los estímulos conscientes e inconscientes, biológicos, psicológicos o sociales, que nos mueven a una acción dirigida a una meta deseada. Un comportamiento depende no sólo del aprendizaje o el hábito, también de la motivación para actuar (Castaño, 2005). Para Pylyshyn (1986) los motivos implican una dirección y un objetivo, solo las motivaciones incluyen tales objetivos y objetos y se refieren a una interacción entre motivos y situaciones (citado en Gnoth, 1997, pág. 291). En síntesis, la diferencia entre ambos conceptos es que los motivos serán la razón principal del comportamiento mientras que las motivaciones son el motor para dar sentido al motivo. Sin embargo debe reconocerse que en los estudios sobre motivaciones turísticas, no suele hacerse tal diferenciación. Por ser el concepto más utilizado y por tanto el más teorizado, este estudio adoptará el concepto de motivaciones.

Para que un individuo quiera viajar necesita de motivaciones para que este se desplace. Las motivaciones turísticas es el comportamiento de viajar y el proceso de elección del destino debido al impulso y la fuerza de todas la conductas (Ruíz, 2006). Castaño (2005) afirma que las motivaciones turísticas son el detonante de la conducta humana y determina todos los acontecimientos de la actividad turística tales como las razones para viajar (por qué), la elección específica (dónde) y los resultados obtenidos (satisfacción). Las motivaciones son el punto inicial en el estudio del comportamiento del turista y más allá para poder comprender los sistemas del turismo (Pearce, 2005).

Existen varias teorías sobre las motivaciones turísticas. Una de ellas es la teoría de “push” (empuje) y “pull” (arrastre). Dann y Crompton (1977; 1979) dicen que los factores “push” son los factores de huida, la decisión de querer viajar, mientras que los factores “pull” son los factores que influyen en la elección del destino. Uysal y Jurowsky (1994) mencionan que hay dos factores que componen las motivaciones. Por un lado se encuentran los factores de empuje que hacen que las personas decidan viajar por fuerzas intrínsecas como el deseo de escape, descanso y relajación, prestigio, salud y estado físico, aventura e interacción social (factores push). Los factores de arrastre (factores pull), por su parte, son externos, y se refieren a los atributos materiales o inmateriales del destino, tales como playas, instalaciones recreativas y atracciones culturales, las percepciones y expectativas de los viajeros, como la novedad, las expectativas de beneficios y la imagen de marketing. Esto quiere decir que los factores de empuje son de carácter intrínseco y los factores de búsqueda extrínsecos. Por otro lado, Dann (1977) dice que los factores de empuje preceden a los factores de arrastre, esto quiere decir que los dos influyen en la decisión final.

Crompton y McKay (1997 citado en Castaño, 2005) hacen un listado de siete factores “push” llamándolos psicosociológicos los cuales son: novedad; socialización; prestigio-estatus; descanso y relajación; valor educativo-enriquecimiento intelectual; mejora de las relaciones de parentesco y relaciones general-unidad familiar; y regresión. En la siguiente tabla se muestran diferentes motivaciones de viaje, cada una de ellas con sus particularidades con base en un

estudio que realizó Pearce (2005); en ella se muestran diferentes factores que pueden ser de búsqueda o empuje (ver Tabla 3).

Tabla 3 Factores de motivación de viaje

| Factores | Motivos |
|----------------------------|--|
| Novedad | Diversión |
| | Experimentar algo diferente |
| | Sentir una atmósfera especial en el destino |
| | Visitar lugares de interés personal |
| Escape/Relajación | Descanso y relajación |
| | Escapar del estrés psicológico/presión |
| | Alejarse de la rutina |
| | Escapar de lo ordinario |
| | Descanso mental |
| | No preocuparse por el tiempo |
| Relaciones sociales | Hacer cosas con compañeros |
| | Hacer algo con familia/amigos |
| | Disfrutar con otros cosas que yo hago |
| | Fortalecer la relación con mis compañeros |
| | Fortalecer la relación con mi familia/amigos |
| | Contactar con familia/amigos que viven en otro lugar |
| Autonomía | Ser independiente |
| | Estar obligado a algo |

| | |
|--|---|
| | Hacer las cosas a mi manera |
| Naturaleza | Ver el paisaje |
| | Estar cerca de la naturaleza |
| | Estar en armonía con la naturaleza |
| Autodesarrollo (participación en el lugar de acogida) | Aprender nuevas cosas |
| | Experimentar nuevas culturas |
| | Conocer nuevas personas |
| | Desarrollar mi área de conocimiento |
| | Conocer a los locales |
| | Observar otras personas en el área |
| | Seguir los eventos actuales |
| Estimulación | Explorar lo desconocido |
| | Sentirse emocionado |
| | Tener experiencias indescritibles |
| | Ser espontáneo |
| | Experimentar riesgo |
| | Tener audacia/ experiencias aventureras |
| | Experimentar emociones |
| Autodesarrollo personal | Autodesarrollo |
| | Saber que yo soy capaz de... |
| | Tener la sensación de logro |
| | Tener la sensación de auto confianza |

| | |
|-------------------------------|---|
| | Desarrollar mis habilidades |
| | Usar mis habilidades y talentos |
| Relaciones (seguridad) | Sentirse seguro y protegido |
| | Estar con personas respetuosas |
| | Conocer personas con los mismos valores e intereses |
| | Estar cerca de personas consideradas |
| | Estar con otros si yo necesito de ellos |
| | Sentir que pertenezco |
| Actualizarse | Ganar una nueva perspectiva de la vida |
| | Sentir paz y armonía |
| | Entender más acerca de mí mismo |
| | Ser creativo |
| | Trabajar en mi persona/ valores espirituales |
| Aislamiento | Experimentar paz y calma |
| | Evitar estrés y presión |
| | Experimentar el espacio |
| | Estar lejos de la multitud |
| | Disfrutar la soledad |
| Nostalgia | Pensar en momentos buenos que he pasado |
| | Reflexionar sobre mis recuerdos del pasado |
| Romance | Tener relaciones de romance |

| | |
|-----------------------|---|
| | Estar con personas del mismo sexo |
| Reconocimiento | Compartir habilidades y saberes con otros |
| | Mostrar a otros que yo puedo hacerlo |
| | Ser reconocido por otras personas |
| | Liderar a otros |
| | Que otros sepan que he estado allí |

Fuente: Pearce (2005)

En la tabla anterior se pueden apreciar diferentes factores que pueden clasificarse en factores de empuje y arrastre. Por ejemplo, los factores de empuje son relajación, autonomía, actualización, aislamiento, nostalgia, reconocimiento, relaciones sociales, romance, y el desarrollo personal. Por su parte, los factores de arrastre consideran la naturaleza y la novedad que el destino ofrece.

Esta lista de factores es amplia debido a que cada factor tiene sus motivaciones. Estos factores, sin embargo, no son universales, pues dependen de las motivaciones y necesidades de cada persona y sus posibilidades de acceder al turismo. De igual manera cada individuo le dará mayor o menor importancia a cada factor o tener múltiples factores y esto va a determinar su decisión final del destino y de las actividades en las que se involucra.

Patrones y tipología del viajero

El concepto de turista ha sido estudiado desde diferentes disciplinas, entre ellas la psicología, la sociología y la antropología. Cada una propone definiciones y clasificaciones de los individuos y de grupos que realizan viajes y turismo (Castaño, 2005).

La OMT (2007) define a un visitante como:

“Una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Desde una perspectiva práctica y cuantificable, un visitante interno

(visitante residente del país), receptor (*visitante no residente*) o emisor (*visitante residente fuera del país de referencia*) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario” (s/p).

Smith (1989 citado en Castaño, 2005) menciona que un turista es la persona que tiene tiempo libre en un momento determinado y lo utiliza para visitar voluntariamente un lugar diferente al sitio habitual con el objeto de cambiar de ambiente. Por otro lado, Pearce (1982 citado en Castaño, 2005) dice que:

“los turistas originalmente fueron una clase aparte. Otra clase de viajeros no querían mezclarse con ellos ni tampoco era obligatoriamente necesario hacerlo. Hoy, por el contrario, los viajes han ido homogenizando dichos comportamientos de forma notable: turistas, participantes en congresos y convenciones, arqueólogos, reporteros que cubren diferentes eventos, diplomáticos y hombres de negocios que buscan nuevos mercados” (pág. 28).

Se puede decir que la concepción de una persona que se desplaza, ya sea como turista o viajero, depende de los criterios de clasificación en turno. En el caso de los turistas, básicamente se puede entender como aquel individuo que se desplaza fuera de su lugar rutinario y son varios los motivos por el cual emprende un viaje, y suele hacer uso de los servicios e instalaciones creadas para la recreación e involucrarse en actividades que le generan placer.

Hay estudios y clasificaciones de estos viajeros con la finalidad de conocer la conductas asociadas al viaje, rol que juegan y los perfiles del viajero (Castaño, 2005; Castaño et al., 2006). Los perfiles turísticos tienen diferentes variables referentes al viajero y características de su práctica turística. Entre las variables están las sociodemográficas (edad, género y poder adquisitivo) y las psicosociales (como las motivaciones o la personalidad). En las características de la práctica turística está el destino elegido, tipo de transporte, clase de alojamiento, y experiencia como viajero (Castaño et al., 2006). Existen diferentes investigaciones referentes al perfil del viajero en las que se han incorporado diferentes variables. Dichas variables y por tanto los perfiles de los viajeros no siempre coinciden, porque cada investigación tiene sus propios objetivos en el perfil de los visitantes, ya sea la edad, origen, gasto,

consumo, por mencionar algunos. De hecho se asume que debido a que los turistas no son un grupo homogéneo, sino en gran medida diferenciados por las variadas motivaciones turísticas, no existe un perfil del viajero, sino varios perfiles. Los turistas de voluntariado, por sus propios intereses, tendrán entonces su perfil sociodemográfico, psicosocial y motivaciones particulares.

Pearce (2005) hace una investigación acerca de las motivaciones de los viajeros; encuesta a un total de 1012 individuos de los cuales obtuvo información acerca de su género, nivel educativo, ocupación, experiencia de viaje internacional, experiencia de viaje nacional, motivación del viaje, edad y nacionalidad. Con ello obtuvo el nivel de importancia de los diferentes factores de viaje, siendo novedad el de mayor importancia y reconocimiento el de menor.

Por otra parte, hay un análisis del perfil sociodemográfico de senderistas y ciclistas que recorren el camino de Santiago de Compostela. En este estudio se obtuvo información acerca de la edad, nacionalidad, género, medio de locomoción, nivel de estudios y actividad principal; este estudio concluyó que predominan las personas que realizan el camino a pie, son solteros, con nivel de estudios secundarios y lo realizan en su mayoría personas de 16 a 20 años (Granero et al., 2008). La información que se quiera obtener de cualquier investigación referente al perfil y características del viaje va a depender de los objetivos de cada investigación, con esto se quiere decir que las variables no son universales; no son las mismas variables en cada investigación y se pueden adaptar respecto a los objetivos, y de manera particular al tipo de turista en cuestión. Esto va a ayudar a tener información precisa de los informantes y lograr el perfil del viajero, diferenciándolo de otros segmentos de mercado.

Los roles del viajero están categorizados según el tipo de viajero y la conducta. Varios investigadores de diferentes disciplinas han realizado tipologías dando patrones generales de la conducta relacionadas con los viajes turísticos. Por ejemplo, Pearce (1982) hace una categoría y habla sobre las conductas relacionadas con la actividad turística (Castaño, 2005) (ver Tabla 4).

Tabla 4 Roles asociados al comportamiento del viaje

| Categorías viajeros | Conductas (5) relacionadas con las actividad turística (por orden de importancia relativa) |
|---------------------------------|--|
| Turista | Toma fotos, compra souvenirs, viaja a sitios famosos, estancia en un solo lugar y no entiende a la población local. |
| Viajante | Estancia en un solo lugar, experimenta la comida local, viaja a sitios famosos, hace fotos y explora sitios privados. |
| Excursionista | Hace fotos, viaja a sitios famosos, está alienado, compra souvenirs, contribuye a la economía local. |
| Jet-set | Lleva vida de lujo, busca estatus social, busca placeres sensuales, prefiere interactuar con la comunidad local, visita sitios famosos. |
| Persona de negocios | Busca estatus social, contribuye a la economía local, no hace fotos, prefiere interactuar con la población local, vive una vida de lujo. |
| Emigrante | Tiene problema de lengua, prefiere interactuar con la población local, no entiende a la población local, no vive una vida de lujo y no explota a la gente local. |
| Ecologista | Interesado por el medio ambiente, no compra souvenirs, no explota a la gente local, explora sitios privadamente, hace fotos. |
| Explorador | Explora sitios privadamente, interesado por el medio ambiente, asume riesgos físicos, no compra souvenirs, observa a la sociedad local. |
| Misionero | No compra souvenirs, busca el significado de la vida, no vive una vida de lujo, no busca placeres sensuales, busca observar a la comunidad local. |
| Estudiante extranjero | Experimenta con la comunidad local, no explota a la población local, hace fotos, observa a la sociedad que visita, asume riesgos físicos. |
| Antropólogo | Observa a la sociedad que visita, explora sitios privadamente, está interesado por el medio ambiente, no compra souvenirs, hace fotos. |
| Hippie | No compra souvenirs, no lleva vida de lujo, no está interesado por el estatus social, no hace fotos, no contribuye a la economía local. |
| Deportista internacional | No está alienado, no explota a la población local, no entiende a la población local, explota sitios privadamente, busca el significado de la vida. |

| | |
|------------------------------|--|
| Periodista extranjero | Hace fotos, observa a la sociedad que visita, va a sitios famosos, asume riesgos físicos, explora sitios privadamente. |
| Peregrino | Busca el significado de la vida, no lleva vida de lujo, no le atañe el estatus social, no explota a la población local, no compra souvenirs. |

Fuente: Pearce (1982, citado en Castaño, 2005)

Pearce (1982, citado en Castaño, 2005) hace esta diferencia en cuanto a los tipos de roles de los viajeros puesto que la gente tiende a asociar al turista al típico viajero de cámara, sombrero y sandalias, que viaja para descansar en sus vacaciones. Los estudios, sin embargo, han revelado que cada persona que viaja tiene una conducta diferente y conforman perfiles variados entre los turistas. En este sentido, a pesar de que algunas personas a nivel muy individual no se consideren turistas, pues sus razones de viaje no están asociadas a las motivaciones tradicionales del viaje turístico, pueden considerarse dentro de esta categoría por el hecho que está asociado a los viajes. De esta manera todos son viajeros, pero difieren en su comportamiento, que va de lo más superficial a lo más profundo, desde el viajero que viaja por lujo y el que viaja con pocos recursos; cada uno tiene una finalidad de viaje, ya sea, trabajo, altruismo, educación o recreación, pero convergen de una o varias formas en actividades turísticas.

Plog (1972, citado en Castaño, 2005) establece diferentes características de la personalidad turística de los individuos. A estos los divide en alocétricos y psicocéntricos. La personalidad de los alocétricos es aventurera; este tipo de viajeros hacen sus propios planes de viaje, buscan y experimentan lugares remotos, alojamientos de media calidad, contacto con los locales y la naturaleza, y difícilmente repiten la visita. La personalidad de los psicocéntricos recae en la búsqueda de destinos familiares; realizan actividades comunes, lugares donde se pueda llegar en coche, busca comodidad, viajes organizados y repiten con frecuencia el destino (Castaño, 2005). El perfil que guardan los viajeros, su conducta y personalidad pueden todos ser útiles para entender el comportamiento de éstos durante sus viajes y para conocer la dimensión turística de los mismos.

CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL

México es un país diverso en cuanto a atractivos naturales y culturales. Cuenta con grupos étnicos diversos, así como una gran variedad de lenguas indígenas, gastronomía, arquitectura, ecosistemas y climas. Es uno de los países de América Latina que cuenta con el mayor número de sitios registrados como patrimonio de la humanidad; esto lo hace un país potencialmente turístico. En el año 2017 México pasó del lugar 15 al sitio número 8 en la lista de los 10 países con mayor número de visitantes internacionales, registrando más de 35 millones de llegadas de turistas de otras partes del mundo. De igual manera el país ofrece al turista, ya sea extranjero o nacional, múltiples destinos y actividades en ciudades de patrimonio, sol y playa, pueblos mágicos, zonas arqueológicas, entre muchos otros (SECTUR, 2018; Visit México, 2017).

Una modalidad particular que hace presencia en México es el turismo de voluntariado. Esto se debe en parte a la presencia y servicios de tour operadoras que son intermediarias entre las organizaciones y los voluntarios y que ven en el voluntariado una oportunidad de negocio o una oportunidad de altruismo. Empresas como Nomad Republic promueven lo que ellos denominan viajes con impacto y hacen vínculos con diferentes organizaciones para que el voluntario pueda elegir el proyecto y destino. Los estados con los que trabajan son Chiapas, Veracruz, Yucatán y Oaxaca y abordan proyectos de educación y preservación de la flora y fauna en estancias que van de cuatro días a tres semanas (Nomad Republic, 2018). En otros casos, los voluntarios contactan directamente a la organización sin necesidad de intermediarios, ejemplos de estos casos se encuentran en San Cristóbal de Las Casas (SCLC), Chiapas.

Introducción a Chiapas

El estado de Chiapas se localiza en el sureste de la República Mexicana, siendo uno de los estados que pertenece al Mundo Maya; al tener una gran variedad de destinos naturales y culturales, Chiapas es uno de los estados turísticos y más diversos del país. Los estados con los que colinda son Tabasco en la parte norte,

Veracruz y Oaxaca en la parte oeste, la República de Guatemala en la parte este y sur, y el océano pacífico en la parte suroeste (SECTUR , 2018).

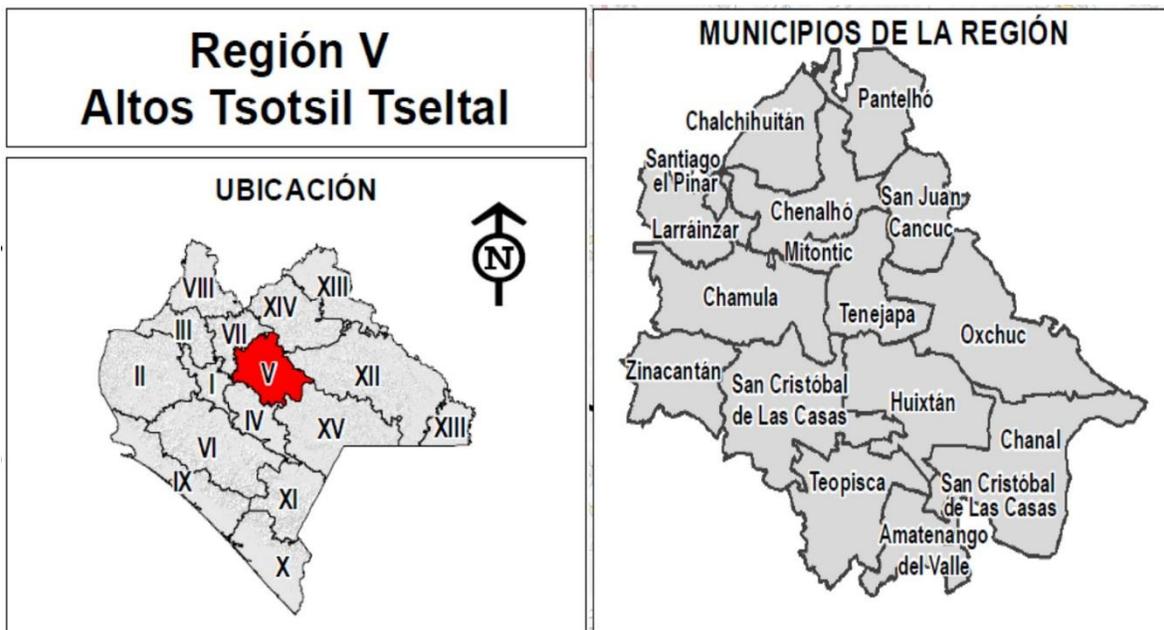
Las ciudades importantes son la capital, Tuxtla Gutiérrez, Tapachula, Ocosingo, San Cristóbal de Las Casas, Chiapa de Corzo, Comitán de Domínguez y Palenque, los últimos 4 denominados pueblos mágicos. Asimismo, ocupa el segundo lugar en diversidad étnica teniendo distintos pueblos indígenas, entre ellos Jacalteco, Tsotsil, Tseltal, Lacandón, Ch'ol, Tojolabal, Zoque, Chul, Motozintleco, Cakchiquel, Chuj y Mame perteneciendo al mundo maya (SECTUR, 2016). En estas ciudades se encuentran los destinos más populares entre los turistas; su gran diversidad étnica es un componente muy importante del atractivo turístico.

Chiapas tiene una gran diversidad natural y cultural; cuenta con siete ecosistemas, zonas arqueológicas, ciudades coloniales, gastronomía, fiestas y ferias, cascadas, lagos, destinos de sol y playa, fincas cafetaleras y haciendas, haciéndolo uno de los destinos reconocidos nacional e internacionalmente (SECTUR, 2018; SIC México, 2018). Chiapas es un estado turístico que brinda una amplia variedad de destinos y actividades que el turista puede realizar; es una de los estados que más destaca por su patrimonio natural y cultural, lo que lo posicionado turísticamente.

Altos de Chiapas

Los Altos de Chiapas es denominada la región V Tsotsil y Tseltal perteneciente al estado de Chiapas (ver Figura 1). Esta región se caracteriza por su cultura, y la mayoría de su población es indígena. Son 17 municipios pertenecientes a esta zona: Aldama, Amatenango del Valle, Chalchihuitán, Chamula, Chanal, Chenalhó, Huixtán, Larráinzar, Mitontic, Oxchuc, Pantelhó, San Cristóbal de Las Casas, San Juan Cancuc, Santiago El Pinar, Tenejapa, Teopisca y Zinacantán (Gobierno de Chiapas, 2013)

Figura 1 Región V Altos tsotsil y tseltal



Fuente: Gobierno del Estado de Chiapas (2017)

Hay dos grupos étnicos importantes que son los Tsotsiles y Tseltales quienes son parte de la antigua cultura maya y quienes hoy en día siguen conservando sus costumbres y tradiciones. La mayoría de la población es de comunidades indígenas y la minoría pertenece a asentamientos urbanos en SCLC y Teopisca, en donde hay mestizos, indígenas y extranjeros. El desarrollo de la población indígena se ve desfavorecido debido a la analfabetización, idioma y el acceso a ciertas comunidades (Gobierno de Chiapas, 2013). Son importantes estos grupos en el turismo ya que para algunas ciudades componen la imagen indígena-colonial. También forman parte del patrimonio natural y cultural y son parte de la historia del país. Una de ellas es SCLC compuesta por pueblos que aún conservan la mayoría de sus tradicionales y costumbres que son llamativas para las personas foráneas. Las organizaciones y voluntarios están interesados en ayudar a dichos grupos étnicos en cuanto a sus diferentes problemáticas dando pie a lo que se denomina turismo de voluntariado.

Antecedentes San Cristóbal de Las Casas

San Cristóbal de las Casas está situado en el centro de Chiapas, en la región de los Altos en el sureste mexicano (ver Figura 2). Los municipios con los que colinda son

San Juan Chamula, Tenejapa, Teopisca, Totolapa, Chiapilla, San Lucas y Zinacantán. El nombre de la ciudad está relacionado a la historia política, social, religiosa de la ciudad y de la región, haciendo honor al primer dominico Bartolomé de la Casas quien trabajó a favor de los derechos de los indígenas (Olivera y Fernández, 2015).

Figura 2 Ubicación de San Cristóbal de Las Casas



Fuente: Ferrer (2012)

Hace algunas décadas SCLC vanagloriaba de ser criolla; muchas de las familias se mostraban orgullosas de su descendencia española. En la región de los Altos de Chiapas el criollismo seguía siendo parte del discurso dominante debido al poder y al prestigio de las familias más acaudaladas de la ciudad. Existe una estrecha relación de las comunidades indígenas con otros grupos raciales, lo cual condujo al mestizaje. La ciudad era fundamental para el comercio ya que esta actividad era sustento para muchas de las comunidades indígenas, pero no solo se limitaba al comercio; los pobladores de las comunidades cercanas se desplazaban para ir a estudiar, ir al médico, realizar algún trámite legal o asistir a algún culto. Fue creciendo el movimiento migratorio de grupos indígenas debido a la extrema

pobreza, desestructuración de la economía campesina y polarización de la sociedad. La ciudad de SCLC fue dominada por grupos más fuertes marginando y violando los derechos de las comunidades indígenas (París, 2000).

Turismo en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas

San Cristóbal de las Casas es una ciudad turísticamente atractiva; su imagen indígena-colonial atrae a turistas cada año. La ciudad fue añadida al programa nacional de Pueblos Mágicos en el año 2003. Cuenta con una diversidad étnica y tradición colonial, tiene construcciones de la época colonial, barrios de grupos indígenas y andadores internacionales diseñados para un turista extranjero, un turismo con diversidad de actividades y mochilero. Esta ciudad es un punto de reunión y partida para explorar los alrededores del municipio y del estado (Olivera y Fernández, 2015; SECTUR, 2016).

Existen tres hechos importantes para el inicio del turismo en San Cristóbal de las Casas: el primero fue la actuación política y administrativa en la integración del territorio de Chiapas en la colonia; el segundo la articulación económica y social de las comunidades indígenas; y por último el levantamiento en armas del Ejército Zapatista de Liberación Nacional. El turismo comienza a la mitad del siglo XX cuando antropólogos, arqueólogos y sociólogos estaban interesados en conocer acerca de las comunidades indígenas que habitan en el lugar. SCCL también era de interés internacional debido al conflicto indígena ante al gobierno y surgió un turismo revolucionario o zapaturismo; el sector de servicios turísticos se empieza a diversificar y atender las necesidades de la demanda, se empezaron a duplicar las agencias de viajes, se triplicaron los establecimientos de alimentos y bebidas, y el hospedaje se cuadruplicó (Garza et al, 2015).

Atractivos principales de San Cristóbal de Las Casas

La imagen indígena-colonial de San Cristóbal de Las Casas es llamativamente turística. La gran variedad de comunidades indígenas que aún hacen uso de sus costumbres y tradiciones ha llamado la atención de los turistas y es por sí sola un atractivo. Posee recursos naturales y culturales muy variados que el turista puede disfrutar. Entre los principales atractivos naturales están Huitepec y Rancho Nuevo.

El primero cuenta con una montaña de origen volcánico, tres manantiales y un sendero. En Rancho Nuevo hay unas grutas pequeñas y un sendero de 500 metros. En ambas se pueden hacer diferentes actividades como recorridos a caballo, así como tirolesa y senderismo (Visit México, 2017).

Los atractivos culturales son variados. En cuanto arquitectura, por ejemplo, hay diferentes edificios que datan del siglo XX, monumentos históricos, estructuras religiosas que enumeran más de veinticinco iglesias (ver Fotografía 1), museos referentes a la historia regional, la cultura indígena y las artesanías. San Cristóbal de las Casas cuenta también con manifestaciones populares y artísticas; hay diferentes fiestas religiosas, cada iglesia festeja su santo patrón y festivales culturales como la expo de ámbar, jazz y marimba. Otras de las cosas que llaman la atención del turista en SCLC son las artesanías. Se puede encontrar una gran variedad de textiles que son el resultado de la mezcla de varias etnias: faldas, chalecos, tejidos de lana, bolsas, chales. Todo se puede encontrar en los mercados de artesanías y en Santo Domingo (Visit México, 2017).

Fotografía 1 Catedral de San Cristóbal de Las Casas



Fuente: Fotografía tomada por la autora

Entre los principales atractivos se encuentran la catedral de SCLC que data de 1528 con un estilo barroco; el Palacio de Gobierno con estilo neoclásico construido en el siglo XIX; el templo de San Nicolás construido exclusivamente para los indígenas;

el parque con un kiosco construido a principio del siglo XX; Templo y ex Convento de Santo Domingo de Guzmán con una fachada estilo barroco; Centro de Textiles del mundo maya (ver Fotografía 2); Museo Na Bolom “Casa del Jaguar”, cuyos dueños eran una pareja proveniente de Suiza y albergaron una gran colección de artesanías y objetos del área; Centro Cultural de los Altos de Chiapas que alberga una exposición de los aspectos más importantes de la vida de la ciudad; Museo del Ámbar; Museo Castro que alberga tejidos y telares de comunidades indígenas; Museo de Culturas Populares; Museo de Medicina Maya y Museo Jtatik Samuel (SECTUR, 2016).

Fotografía 2 Centro de Textiles del mundo maya



Fuente: Fotografía tomada por la autora

Principales destinos aledaños

San Cristóbal de Las Casas fue una de las primeras ciudades de la zona de los Altos de Chiapas. Esta ciudad ha servido como punto de partida a otros destinos turísticos dentro del estado.

Los destinos más populares entre los visitantes son pueblos mágicos, zonas arqueológicas y sitios de naturaleza. Algunos de ellos son el cañón del sumidero que se ubica en Chiapa de Corzo; San Juan Chamula y Zinacantán, pueblos que son atractivos por sus usos y costumbres; Comitán de Domínguez, famoso por sus tipos de quesos; Palenque, Bonampak, Yaxchilán; los lagos de Montebello (ver Fotografía 3), las cascadas de las Nubes, Agua Azul y Misol Ha (Visit México, 2017). A pesar de que los atractivos no están a una distancia cercana, San Cristóbal de Las Casas es el punto de llegada y partida a estos destinos.

Fotografía 3 Lagos de Montebello



Fuente: Fotografía tomada por la autora

Situación social, económica y política de los Altos de Chiapas

Dentro de las comunidades de los Altos de Chiapas existen conflictos sociales. Entre ellos se encuentran la escasez de la tierra y el acceso a la tecnología para la producción de la tierra, la descapitalización, la migración y tensiones políticas y religiosas (Contreras, 2003). Todas estas problemáticas se interrelacionan; por ejemplo, debido a la escasez de la tierra las personas deciden migrar a la ciudad para buscar nuevas oportunidades de empleo.

Esta región se encuentra en situación de marginación. El 68% de la población habla Tsotsil y Tseltal; esto puede llegar a ser una barrera a la hora de comunicarse con otros grupos que no hablen dichas lenguas. El 26% es analfabeta y el 76% tiene alguna escolaridad a nivel básico. Otra de las problemáticas es la natalidad; en adolescentes la edad promedio es de 15 a 19 años. En el sector salud el tracoma, paludismo, VIH-Sida y mortalidad materna son las principales enfermedades entre los habitantes.

En cuanto a las actividades que realizan, predomina el sector primario, en segundo el sector terciario y por último el sector secundario. El ingreso mensual va de los \$660 a los \$2,691. Entre los grupos más vulnerables se encuentran los adultos mayores, personas con alguna discapacidad y los niños, y sólo el 20% es considerada población económicamente activa (Gobierno de Chiapas, 2013). La situación en general en estas comunidades no es nada favorable, pues tienen muchas carencias en el sector salud, económico, educación y político; estas son problemáticas que surgieron desde hace décadas,

Desplazamientos y migraciones forzadas hacia San Cristóbal de Las Casas

Hablar de desplazamientos forzados es hablar de violación a los derechos humanos a una población vulnerable. Las consecuencias de los desplazamientos son la migración, la violencia, los conflictos armados, pero algunos de ellos han surgido a partir de la conquista y la revolución. En la actualidad las comunidades se siguen enfrentando a estos problemas (Carmack, 1989; Zebadúa, 2004).

El abuso de poder de autoridades políticas y religiosas violan los derechos de las comunidades indígenas. Los conflictos religiosos son debido a que las personas profesan otra religión a la que inculca la comunidad; esto es mal visto y ocasiona enfrentamientos violentos y migraciones. Las personas se han desplazado a SCLC ya por unas décadas; se tienen datos que desde 1970, 20,896 personas fueron expulsadas de su comunidad por conflictos religiosos. El desplazamiento político ha sido otra causa ya que no se sabe qué procedimientos se llevan a cabo para que las personas sean despojadas de sus territorios (Zebadúa, 2004).

Un hecho importante ha sido el levantamiento del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN). Este hecho ayudó a que las comunidades indígenas alzaran la voz e hicieran respetar sus derechos, frente a las violaciones por parte de las autoridades tanto políticas como religiosas (Zebadúa, 2004). Las personas que fueron desplazadas y migraron forzosamente empezaron a habitar en SCLC, ya que fue una de las primeras ciudades de la región y la más importante tanto política como económicamente.

Situación actual de San Cristóbal de Las Casas

Debido a las migraciones, la población ha aumentado en la ciudad y de igual manera han existido conflictos entre mestizos e indígenas. San Cristóbal de Las Casas es una de las ciudades más pobladas por indígenas. Las personas empezaron a establecerse en la periferia haciendo distinción de clases y poder (Zebadúa, 2004).

Entre las primeras colonias que se formaron fueron Salsipuedes, Esperanza, Benito Juárez, Palestina, Los Pinos, La Florecilla, La Caridad, Peje de Oro y El Pedregal contando con los servicios básicos. Las personas de las colonias empezaron a tener una organización entre vecinos para que las autoridades no se aprovecharan de algunas situaciones como la discriminación legal, esto quiere decir un trato injusto por pertenecer a un grupo diferente (Zebadúa, 2004).

San Cristóbal de Las Casas se hizo pluricultural; había nuevas identidades, festejos y tradiciones. Ahora los indígenas tienen modos de vida diversos y cada uno de ellos puede estar a favor o en contra de este cambio. Se enfrentan al racismo y discriminación así como a nuevos trabajos donde son mal pagados y explotados. Algunas personas aceptan estas condiciones porque piensan que están mejor en la ciudad que en su comunidad (Zebadúa, 2004).

Presencia del voluntariado en San Cristóbal de Las Casas

SCCL se convirtió en un foco internacional debido al conflicto de las comunidades indígenas que exigían al gobierno respeto y cumplir sus derechos. La internacionalización del movimiento atrajo el interés de diferentes grupos de distintos países, muchos de ellos en temas relacionados a movimientos sociales globales como defensores de los derechos humanos, anti-globalización, anti-

capitalismo y ecologistas, convirtiéndose en activos defensores y promotores de los grupos indígenas y del EZLN (Garza et al, 2015).

Otra de las consecuencias de dichas problemáticas tanto sociales y políticas como religiosas fue la llegada de organizaciones para ayudar a atender problemas de la sociedad, entre ellos la desigualdad social y violación de los derechos. Un ejemplo claro es el Centro de Derechos Humanos Fray Bartolomé de Las Casas, organización que documenta y atiende desde hace varios años las víctimas de desplazamiento.

Son varias las organizaciones en apoyo a comunidades indígenas en SCLC, y cada una de ellas está enfocada a una problemática distinta (ver Tabla 5).

Tabla 5 Organizaciones Sociales en San Cristóbal de Las Casas

| Organización | Misión/Descripción |
|--|---|
| <p>Centro de Derechos Humanos Fray Bartolomé de las Casas (CDHFBC, A.C)</p> | <p>Caminar al lado y al servicio del pueblo pobre, excluido y organizado, que transforma la situación socio económico y político en que vive, tomando de él dirección y fuerza, para contribuir en su proyecto de construcción de una sociedad donde las personas y comunidades ejerzan y disfruten todos sus derechos en plenitud.</p> |
| <p>Otros Mundos A.C.</p> | <p>Pretende aportar en la búsqueda de alternativas a la crisis social, económica, política y medioambiental que atravesamos en el actual sistema de dominación capitalista.</p> |
| <p>Sistema Educativo Rebelde Autónomo Zapatista de la Liberación Nacional (SERAZLN)</p> | <p>Bienvenidos a nuestra página educativa, rebelde y autónoma que es también un lugar en resistencia de los pueblos zapatistas, levantando nuestros proyectos educativos de la autonomía de los pueblos zapatistas.</p> |
| <p>Junax, Centro de Voluntariados en Chiapas</p> | <p>En el Centro de Voluntario(a)s Junax hacemos posible formas alternativas de vida digna, fortaleciendo el espacio de vivienda colectivo y económico, creado para estudiantes y voluntario(a)s, mexicano(a)s y extranjero(a)s, que vienen a trabajar con el fin de mejorar las condiciones de vida en las comunidades de Chiapas, que luchan por su autonomía.</p> |
| <p>Alter Natos</p> | <p>Alter Natos tiene como objetivo ser un espacio de encuentro donde todas y todos están</p> |

| | |
|--|--|
| | bienvenidas a usar, construir y compartir ecotecnologías y propuestas enfocadas a la construcción de formas autogestivas de vida, respetuosas de los derechos colectivos y de los bienes comunes naturales. |
| Asesoría, capacitación y asistencia en salud, A.C (ACASAC) | Es una asociación de profesionistas en las áreas de la salud y comunicación interesada en promover la investigación, capacitación y el desarrollo y aplicación de modelos alternativos para la atención médica. |
| Voces Mesoamericanas acción con pueblos migrantes | Somos una asociación civil que promueve la organización y articulación de sujetos indígenas migrantes para la defensa y ejercicio de sus derechos y la construcción del Buen Vivir en las comunidades transnacionales de Mesoamérica y Norteamérica. |
| Centro de Derechos de la mujer de Chiapas, A.C | Contribuir a la construcción de una cultura sin desigualdades y de ejercicio de los derechos humanos en un proceso constante que involucre niveles individuales y colectivos para el mejor desarrollo de las mujeres, en tanto grupo humano vulnerable, desde espacios propios de la sociedad civil. |
| Melel Xojobal | Somos una organización social que trabaja con niñas, niños y jóvenes indígenas de Chiapas, México, en la promoción, defensa y ejercicio de sus Derechos, a través de procesos participativos, para el mejoramiento de su calidad de vida. |
| Capacitación, asesoría, medio ambiente y defensa del derecho a la salud (CAMADDS A.C) | Impulsar el mejoramiento de las condiciones de vida de la población campesina e indígena de zonas rurales, a través de fortalecimiento de las capacidades locales para el desarrollo de proyectos autogestivos de salud, producción agroecológica y protección del medio ambiente. |

Fuente: Elaboración propia consultando los sitios web de cada organización

Como se puede ver cada una de estas organizaciones, todas ellas sin fines de lucro, tiene una finalidad diferente. Algunas de ellas cooperan con otras organizaciones y solicitan voluntarios para que apoyen en algún proyecto. Los temas que trabajan son ambiente, educación, política, sociedad y salud. Algunas otras apoyan a los voluntarios con la estancia pero siempre y cuando apoyen a las comunidades. Todas estas organizaciones están en apoyo a la población indígena que por alguna

razón ahora habitan en SCLC o se desplazan a las comunidades. También algunos voluntarios se desplazan a las localidades que se encuentran fuera de la ciudad con el fin de ayudarlas, puesto que las organizaciones están localizadas en la ciudad.

La región de los Altos de Chiapas tiene muchas problemáticas en su población, particularmente indígena, lo que ha hecho que voluntarios dentro y fuera del país se interesen y desplacen a SCLC con el fin de apoyar, dando paso a distintas relaciones entre los viajes y el voluntariado, entre ellas lo que podría denominarse el turismo de voluntariado.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Problemática

El fenómeno del turismo de voluntariado ha sido abordado a partir de diferentes particularidades. Wearing (2001), Callanan y Thomas (2005) han abordado, por ejemplo, la conceptualización del turismo de voluntariado y el perfil de los voluntarios. Estudios como los de Barbieri (2012) han analizado la experiencia y la participación de los turistas voluntarios, y otras investigaciones han abordado las motivaciones así como la elección del destino, los beneficios que persiguen, y las actividades fuera del trabajo de voluntariado (Brown, 2005; Gard, 2012). Sin embargo, es necesario tener presente que la mayoría de estas investigaciones han sido realizadas en contextos europeos (Fuentes et al., 2016), oceánicos (McIntosh y Zahra, 2007) y norteamericanos (Brown, 2005). Por tanto, los resultados no son necesariamente aplicables a los contextos en otros países, incluyendo México.

A pesar de que existen algunas investigaciones sobre el turismo de voluntariado en México, son pocas los temas que se han abordado. Algunos de estos temas son: la diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México (Serna, 2010), esencialización y espectacularización de lo maya. Turismo voluntario y étnico en una comunidad Yucateca (Fernández & Estrada, 2014) y “Volunteer tourism and the “voluntoured”: the case of Tijuana, Mexico” (Gard y Andereck, 2009). Particularmente, en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, está presente el turismo de voluntariado a través de desplazamientos de quienes ayudan a diferentes proyectos en organizaciones. Pese a la importancia de viajeros que buscan participar en actividades de buena voluntad, hay mucho desconocimiento sobre los distintos componentes del fenómeno al no haber estudios relacionados con el tema, particularmente sobre las motivaciones de los viajeros voluntarios en este lugar. Esto plantea la necesidad de realizar estudios sobre las particularidades de este fenómeno en San Cristóbal de Las Casas.

Justificación

El turismo de voluntariado a través de los años ha ido incrementado. Muchas personas están cada vez más interesadas en realizar viajes de buenas acciones. Por esta razón, el fenómeno en sus distintas manifestaciones debe estudiarse con

mayor profundidad y abordarlo desde diferentes perspectivas y contextos (Callanan y Thomas, 2005).

Este estudio busca contribuir a la generación de conocimiento y ampliar las perspectivas sobre las relaciones entre el turismo y el voluntariado. Abordar fenómenos como el activismo desde el concepto del turismo voluntariado puede permitir entender las dimensiones turísticas, de ocio, recreación y uso del tiempo libre de quienes participan en él. Estos estudios, por tanto, pueden revelar la complejidad, las diversas manifestaciones y direcciones bidireccionales entre la actividad turística y el voluntariado.

Desde una perspectiva práctica, conocer las motivaciones de los que voluntariamente participan en actividades en otras partes del mundo puede apoyar a las ONGs para tener más elementos para diseñar las acciones de apoyo y conocer más sobre el perfil de quienes participan en estos viajes. En cuanto a las comunidades, éstas pueden conocer el valor potencial o real de los voluntarios y conocer las motivaciones, con ello identificar y aprovechar conductas benéficas para las comunidades. Para los planificadores del sector turismo en San Cristóbal de Las Casas, tener información sobre las razones que explican estas visitas puede ayudar a diseñar productos más dirigidos a las expectativas de los visitantes, complementarios a las actividades del voluntario. En este sentido, la presente investigación se plantea como pregunta principal, ¿cuáles son los factores motivacionales de empuje y arrastre en los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, desde la perspectiva conceptual del turismo de voluntariado?

Objetivo general

Explorar las motivaciones de los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas que apoyan los diferentes proyectos de las ONGs, desde la perspectiva conceptual del turismo de voluntariado.

Objetivos específicos

- Conocer el perfil sociodemográfico y los patrones de viaje de los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas.

- Conocer las actividades de voluntariado y turísticas en las que se involucran dichos voluntarios.
- Categorizar los turistas voluntarios en San Cristóbal de Las Casas a partir de la tipología de Callanan y Thomas (2005).
- Explorar las asociaciones entre el turismo y voluntariado.

Metodología

A través de la ciencia y de la filosofía han surgido diferentes corrientes del pensamiento como la fenomenología, el positivismo, el materialismo dialéctico entre otras; cada una de ellas está en la búsqueda del conocimiento. A partir de estas corrientes han surgido dos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo, aunque también se pueden mezclar ambos enfoques dando pie a los llamados métodos mixtos. Cada uno de ellos tiene sus particularidades; por ejemplo, el cuantitativo suele considerarse objetivo y mantiene que la realidad que estudia no cambia; el enfoque cualitativo, por su parte, suele verse como subjetivo y flexible. Sin embargo, la subjetividad puede presentarse en ambos casos, y ninguno de los dos enfoques es mejor o peor, pues cada uno tiene diferentes maneras de abordar una investigación (Gómez, 2006; Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo

El método cuantitativo es más utilizado en las ciencias exactas como la Física, la Química y la Biología. El paradigma de este enfoque es el positivismo y busca generalidades libres de contexto, leyes y explicaciones. Es secuencial, probatorio y no se puede saltar ningún paso. Como su nombre lo dice cuantifica y aporta evidencia a una teoría, busca llegar al conocimiento desde afuera por medio de la medición y el cálculo. Utiliza la metodología empírico-analítica y se utiliza la estadística para el análisis de los datos (Barrantes, 2012).

Hernández et al. (2014) mencionan que este método parte de una idea y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco, una perspectiva teórica. Después de las preguntas se establece la hipótesis y determinan las variables, se realiza un plan para

comprobarlas, se miden las variables, se analizan los resultados haciendo uso de métodos estadísticos y finalmente se concluye con base en la hipótesis.

Ventajas y desventajas

El proceso del enfoque cuantitativo es secuencial, rígido y muy estructurado, esto puede ser una ventaja o desventaja según el objetivo de la investigación. Algunas ventajas y desventajas de este enfoque son (Hernández et al., 2014; Barrantes, 2012):

- La realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas
- Es objetivo
- Describe, explica, comprueba y predice los fenómenos
- Aplica la lógica deductiva; va de lo general a lo particular
- Las ciencias naturales y sociales son una unidad; a las ciencias sociales se pueden aplicar los principios de las ciencias naturales
- El investigador es imparcial, deja a un lado sus valores y creencias
- Se prueban hipótesis; se establecen para aceptarlas o rechazarlas
- El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población
- Los datos son estadísticamente representativos; son datos confiables y seguros
- La recolección se basa en instrumentos estandarizados, es uniforme para todos los casos. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías determinadas
- Describe las variables y explica sus cambios y movimientos
- La presentación de los datos son estandarizados

Técnicas

Las técnicas cuantitativas sirven para representar los datos de una investigación y son estadísticamente representativas. Se requiere un gran número de personas y utilizar el muestreo estadístico. Hay diferentes técnicas a través de las cuales se pueden recabar datos (Gómez, 2006). Merino (2010) hace mención de las técnicas cuantitativas:

- Encuesta: Esta técnica cumple en recabar datos estandarizados, el encuestador se pone en contacto con el encuestado con el objetivo de obtener información. En ella se tiene información estructurada y homogénea de los individuos encuestados. Existen diferentes tipos de encuestas.
 - Encuesta personal: Hay un contacto directo entre el encuestador y el encuestado, el contacto se puede dar en el domicilio del informante, en su lugar de trabajo, en la calle o cualquier lugar público. Tiene un elevado porcentaje de respuesta; es importante que se utilice material de apoyo como: fotos, anuncios, tarjetas, etc.
 - Encuesta telefónica: La encuesta no es cara a cara; como el nombre lo dice, es vía telefónica. La obtención de información es rápida por que el encuestador no se desplaza y puede hacer muchas más encuestas. Es de bajo costo, las preguntas deben de ser muy concisas, la llamada no puede durar más de diez minutos. Este tipo de encuesta puede generar desconfianza.
 - Encuesta on line: Se utiliza como medio el internet y por tanto se dirige a personas que tengan acceso a la red. Algunas ventajas son que no hay intermediarios, se automatiza la grabación de datos, los cuestionarios son más atractivos visualmente, y el tiempo destinado a la investigación es menor.
 - Encuesta postal: La vía de comunicación es el correo; el encuestado debe devolver el cuestionario igual por este medio al encuestador. Algunas desventajas son: el índice bajo de respuestas, posibles terceras personas pueden influir en la información, se podría entender mal la entrevista, no hay material de apoyo.
- Paneles: Consiste en realizar los cuestionarios a una muestra fija; en el caso de los estudios de mercado, esta personas brindan periódicamente la información acerca de su comportamiento de compra y consumo. La duración es un largo período de tiempo.
- Ómnibus: Se realiza periódicamente y es utilizada cuando varias empresas quieren compartir los costes, el cuestionario es multitemático. No son los

mismos informantes sino van cambiando en cada ocasión. Cada empresa recibe la información que le interesa.

- Tracking: Es un tipo de estudio que permite controlar todos los cambios producidos en los consumidores en referencia a una serie de variables del marketing. Es utilizado para la comunicación publicitaria y de igual forma se aplica vía internet.

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo trata de comprender e interpretar la realidad. El Paradigma de este enfoque, para Barrantes (2012), es el paradigma naturalista-humanista o interpretativo; su interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, comprende e interpreta la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones. Las diferentes escuelas pensaban que las humanidades se tratan de entender y en las ciencias naturales de explicar. También menciona que el sujeto y el objeto interactúan para construir el conocimiento, se cuestiona la idea de que el comportamiento de los sujetos está gobernado por leyes generales y caracterizadas por regularidades adyacentes. Debe aceptarse que la realidad es dinámica, múltiple y holística. Este paradigma se fundamenta en la fenomenología y la teoría interpretativa. Los valores influyen en la investigación, los del investigador, los del paradigma, los del contexto y los de la teoría (Gómez, 2006).

El enfoque cualitativo busca el conocimiento desde adentro por medio del entendimiento de intenciones, el uso de la empatía y es más inductivo que deductivo (Barrantes, 2012). Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo y utiliza las descripciones y las observaciones. Se realiza en ambientes naturales, en donde los participantes se comportan igual que en su vida cotidiana. En las investigaciones cualitativas el proceso no es necesario que sea secuencial; es flexible sin quitarle rigurosidad. Este enfoque es aplicado en las ciencias sociales tales como la Psicología, Sociología, Antropología (Gómez, 2006) y por supuesto el turismo como campo de estudio (Decrop, 1999).

Ventajas y desventajas

Hernández (2014) menciona que la investigación cualitativa comprende los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en su contexto. Dependiendo de los objetivos de una investigación y siempre que se quiera interpretar y entender un contexto, puede haber ventajas y desventajas. Considerando que las ventajas o desventajas en cierta medida dependen de la perspectiva del investigador, algunas de ellas son (Hernández et al., 2014):

- Se elige el método cualitativo cuando el propósito es examinar la forma en la que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean.
- Hay una realidad que descubrir, construir e interpretar. La realidad es la mente.
- Existen varias realidades subjetivas, las cuales varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y cultura.
- La realidad cambia por las observaciones y la recolección de datos.
- Describe, comprende e interpreta los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.
- El investigador reconoce sus propios valores y creencias.
- La teoría se construye básicamente a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados.
- Abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio.
- Regularmente no se generalizan los resultados obtenidos en la muestra a una población.
- Los participantes son fuentes internas de datos; el investigador también es un participante.
- El investigador emplea una variedad de formatos para reportar los resultados: narraciones, videos, audios, fotografías, entre otros.
- Se basa en recolección de datos no numérica.

Técnicas

Los estudios cualitativos no pretenden generalizar. Son descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y conductas. Existen diferentes técnicas de las cuales se puede obtener información. Hernández et al. y Valles (2014; 1999) mencionan las siguientes técnicas en los métodos cualitativos:

- Observación. El investigador presencia en directo el fenómeno que estudia. La observación implica adentrarse en las situaciones sociales y mantener un papel activo, no se limita solo al sentido de la vista sino a todos los sentidos. Los propósitos de la observación son explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas, y los aspectos de la vida social; comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones; e identificar problemas sociales.

Los aspectos que se pueden observar son el ambiente físico, el ambiente social y humano, las actividades individuales y colectivas, artefactos que utilizan los participantes y las funciones que cubren, hechos relevantes y retratos humanos.

El papel del observador tiene un papel activo pero puede tener diferentes niveles de participación. Entre ellas

- No participativo.
- Participación pasiva; está presente el investigador pero no se involucra.
- Participación moderada; el observador participa en algunas actividades.
- Participación activa; el observador participa en la mayoría de las actividades y se mezcla con los participantes.
- Participación completa; el observador es un participante más.

Para tener un análisis adecuado de los datos es importante que se tenga notas de campo y una bitácora que ayudarán no solo a recoger la información sino también a crear y analizar.

- Grupos focales. Es una serie de entrevistas grupales que consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos de tres a diez personas. Los

participantes hablan a profundidad de un tema o varios temas, es un ambiente relajado e informal y lo dirige un especialista. El tamaño de los grupos dependerá del tema. Es difícil decidir el número de grupo y el número de sesiones, solo habrá un número aproximado. Esta técnica es positiva cuando todos los participantes están activos y hay un moderador.

Los pasos para realizar un grupo de enfoque son:

1. Determinar un número de personas y sesiones
 2. Definir el perfil adecuado de los individuos
 3. Se detecta a las personas y se les hace una invitación
 4. Se organiza la sesión
 5. Se lleva a cabo cada sesión
 6. Se elabora un reporte de la sesión
- Documentos, registro, o artefactos. Estos contribuyen a entender el fenómeno central del estudio. Sirven para que el investigador conozca los antecedentes de un ambiente así como las vivencias o situaciones que producen en él y su funcionamiento cotidiano. Estos elementos pueden ser cartas, diarios personales, fotografías, grabaciones de audio y de video, objetos como vasijas, armas, prendas de vestir, documentos escritos, entre otros. Los mensajes pueden ser analizados para conocer sentimientos, experiencias, deseos, vínculos, y otros.
 - Biografías o historias de vida es otra técnica para recabar datos y puede ser individual o colectiva. Se suele utilizar entrevistas en profundidad y revisión de documentos y artefactos. Es un buen método para poder comprender alguna situación.
 - Entrevista en profundidad. Esta técnica es flexible, íntima y abierta, adopta la forma de un diálogo o interacción. Es una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra. Se emplea cuando el problema no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. El entrevistado debe percibirla como un diálogo más que algo estructurado, la acción de uno es hablar y del otro escuchar, el entrevistador debe incitar a hablar al informante sin contradecir.

Las entrevistas se dividen en estructuradas, que son aquellas en donde hay una guía de preguntas específicas y se debe seguir; semiestructuradas, en donde hay una guía y el entrevistador puede introducir preguntas adicionales; y las no estructuradas que utilizan una guía general y el entrevistador tiene la libertad de manejarla.

Algunas ventajas y desventajas son:

- Esta técnica permite una gran obtención de información.
- Proporciona al investigador la oportunidad de clarificación, seguimiento de preguntas y respuestas.
- Sirve para los trabajos de reconocimiento que con ello se benefician otras técnicas tanto cualitativas como cuantitativas.
- Es eficaz en el acceso a la información, difícil de obtener sin la mediación del entrevistador o de un contexto grupal de interacción.
- Se puede preferir por su intimidad o por su comodidad.
- Consume más tiempo por entrevistado como en su realización y el tratamiento de la misma.
- Puede afectar la calidez de los datos obtenidos.
- Se limita la falta de observación directa o participada de los escenarios.

Existen diferentes tipos de preguntas; hay preguntas generales que son planteamientos globales; preguntas para ejemplificar en las cuales se le pide al entrevistado que dé ejemplo de algún evento o suceso; preguntas estructurales en donde el entrevistador pide al informante una lista de conceptos; y preguntas de contraste al informante, en las cuales se le cuestiona acerca de similitudes y diferencias respecto de ciertos temas (Hernández et al., 2014).

Algunas recomendaciones para realizar entrevistas son las siguientes (Hernández et al., 2014):

- El entrevistador debe escuchar con atención y mostrar interés
- Evitar que el informante sienta que es un interrogatorio
- Generar un clima de confianza

- No preguntar de manera tendenciosa
- No utilizar calificativos
- Evitar elementos que obstruyan la conversación
- No saltar de un tema a otro
- Debe ser un diálogo

Muestreo

La muestra ocurre desde el inicio y cuando se selecciona el contexto. Se eligen qué casos interesan y dónde se pueden conseguir. En la investigación cualitativa principalmente, conforme va avanzando el estudio la muestra puede estar ya definida pero se pueden agregar otros tipos de muestras o desechar lo planteado. Algunas muestras utilizadas para métodos cualitativos son (Hernández et al., 2014).

- Muestras diversas o de máxima variación; son usadas cuando se buscan diferentes perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado.
- Muestras homogéneas; tienen un mismo perfil o características. Se centra en el tema a investigar o se resalta alguna situación.
- Muestra en cadena o por redes (bola de nieve); se identifican individuos claves y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan brindar más datos o ampliar la información.
- Muestras de casos extremos; se utiliza cuando se estudian características de grupos o situaciones fuera de la normalidad, principalmente para estudiar grupos sociales muy distintos a lo común.
- Muestras por oportunidad; son casos de manera oportuna, individuos que se reúnen por un motivo diferente a la investigación y es una oportunidad para hacerlos partícipes de ella.
- Muestras teóricas o conceptuales; el investigador quiere conocer un concepto o teoría, y elige las unidades porque poseen uno o varios atributos que contribuyen a la teoría.
- Muestras confirmativas; es sumar nuevos casos cuando en los ya analizados se suscita alguna controversia o surge información que apunta en diferentes direcciones.

- Muestras de caso sumamente importantes o críticos para el problema analizado, casos del ambiente que no se pueden dejar fuera.
- Muestras por conveniencia; están formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso.

Procedimiento adoptado

El método que se adoptó para el logro de los objetivos de esta investigación fue el método cualitativo, ya que con ello se pretendió comprender y explorar desde la perspectiva de los propios participantes acerca de las motivaciones en el voluntariado. Como ya se mencionó, las ventajas de este método son entender el contexto de lo que sucede, analizar el comportamiento de las personas, tener datos a profundidad y conocer la experiencia de los individuos desde su propia narrativa.

La técnica utilizada fue la entrevista en profundidad con una guía semi-estructurada. Este instrumento tuvo como objetivo conocer las motivaciones de los voluntarios en específico en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. Para la realización del instrumento se hizo una revisión previa de la literatura acerca del turismo de voluntariado y de las motivaciones turísticas; algunos artículos científicos muy útiles fueron “Volunteer tourism: on the ground observations from Rwanda” (Barbieri et al., 2012), “Travelling with a purpose: understanding the motives and benefits of volunteer vacationers” (Brown, 2005), “Volunteer tourism: experiences that make a difference” (Wearing, 2001), “La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México” (Serna, 2010), entre otros. También se hizo lectura acerca del contexto, particularmente sobre la situación social de los altos de Chiapas y San Cristóbal de Las Casas, este último perteneciendo a esta región. Todo este procedimiento se hizo con apoyo del equipo revisor que asesoró para la construcción de la guía de entrevista.

Los temas del guion de entrevista se definieron de acuerdo con los objetivos. Por cada objetivo se hizo una serie de preguntas; la entrevista estuvo dividida en tres secciones. La primera parte abordó los datos sociodemográficos de los voluntarios para cumplir con el primer objetivo; se realizaron preguntas acerca del perfil del voluntario como la edad, nivel de estudios, estado civil, la ocupación y la

nacionalidad. La segunda y tercera secciones cumplieron con los objetivos específicos dos, tres y cuatro; estas secciones buscaron conocer las actividades que realizó el voluntario tanto en el voluntariado mismo como en actividades recreativas (o fuera del voluntariado), su experiencia como voluntario, los voluntariados que han hecho, la razón que los motiva a hacer esta actividad, el financiamiento del viaje, el tiempo de cada voluntariado, y su sentir como voluntario o turista (ver Anexo 1).

Los tipos de muestreo que se utilizaron fueron muestras diversas o de máxima variación y muestra en cadena. Con el primer tipo de muestra se buscó que los informantes tuvieran diferentes perfiles y experiencias. Como segunda opción para tener la participación de más informantes se utilizó la muestra en cadena (también conocida como bola de nieve), ya que algunos informantes ayudaron a tener contacto con otras personas que quisieran participar en la investigación. El contacto de los primeros informantes fue directo por parte de la investigadora. El hecho de que la investigadora haya sido voluntaria en SCLC en 2017 le permitió generar relaciones con otros voluntarios.

La investigadora participó como voluntaria en un museo en SCLC en donde realizó diferentes actividades por seis meses en el año 2017. Durante este tiempo pudo relacionarse con otros voluntarios que estaban colaborando con otras organizaciones. Pero no solo realizó actividades de voluntariado sino también otro tipo de actividades como: visita a museos, asistencia a charlas o foros respecto a diferentes movimientos sociales, visita a lugares dentro de Chipas tanto turísticos como no turísticos, compra de artesanías, entre otros. Así la experiencia de la investigadora fue fuente de información misma.

Como técnica principal de investigación se adoptó la entrevista semiestructurada. Se realizaron once entrevistas en total en los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019. Diez de ellas fueron por contacto directo por parte de la investigadora y un contacto fue logrado con ayuda de otro voluntario. Este número de informantes se consideró suficiente y con ello se obtuvo la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, con base en el criterio de saturación teórica o

saturación de información. Este criterio se refiere a una saturación de datos, a tal punto que ya no se obtiene nueva información y comienza a ser repetitiva. Se procuró obtener perfiles variados de los informantes en términos de la edad, ocupación y formación profesional, principalmente (ver Tabla 6).

Tabla 6 Perfil de los voluntarios

| Nombre¹ | Edad (años) | Estado civil | Último grado de estudios | Ocupación | Nacionalidad |
|---------------------------|--------------------|---------------------|--|----------------------------------|---------------------|
| Julieta | 24 | Soltera | Licenciatura en psicología | Especialista en animales marinos | Mexicana |
| Patricia | 30 | Soltera | Máster en ecosistemas marinos y costeros | Empleada | Española |
| Amelia | 24 | Soltera | Máster en desarrollo y cooperación internacional | Empleada | Española |
| Xóchitl | 57 | Divorciada | No disponible | Negocio propio | Española |
| Araceli | 29 | Soltera | Licenciatura en psicología | Empleada | Mexicana |
| Guadalupe | 28 | Soltera | Master en desarrollo y cooperación internacional | Empleada | Española |
| Sara | 23 | Soltera | Grado en Comunicación intercultural | Estudiante | Alemana |
| Alejandro | 35 | Soltero | Grado en Comunicación intercultural | Empleado | Italiano |
| Raúl | 24 | Soltero | Grado en Geociencias | Empleado | Alemana |

¹ Se utilizan seudónimos con la finalidad de proteger la identidad de los informantes

| | | | | | |
|-----------------|----|---------|--|------------|----------|
| Victoria | 24 | Soltera | Master en manejo sustentable de los recursos | Estudiante | Francesa |
| Oscar | 19 | Soltero | Bachillerato | Estudiante | Mexicana |

Fuente: Elaboración propia

Para la realización de la tabla se utilizaron seudónimos con la finalidad de proteger los datos de los informantes.

El primer contacto con cada participante del estudio fue vía internet. La realización de las entrevistas fue a través de medios electrónicos, utilizando principalmente Messenger y WhatsApp para participantes que se encontraban fuera del país, tres de ellas fueron por llamada telefónica, esto último aplicó para informantes que se encontraban dentro del territorio mexicano. La duración de cada entrevista fue de 20 minutos en promedio. La duración dependió de cada informante, ellos contaban su experiencia y explicaban con detalles algunas actividades o datos en concreto.

Este estudio tuvo dificultades particulares en cuanto al contacto de los informantes. Una de las dificultades que se tuvieron fue que algunos informantes no estaban tan apegados a las redes (“no estaban conectados”) y la respuesta a la solicitud de ser entrevistados tardaba varios días. En algunos casos se acordaba en realizar la entrevista de un día a una semana y media, esto debido a la disponibilidad de los informantes. Otra de las dificultades fue la conexión de la red; en estos casos la entrevista se realizó por audio y en secciones. La mayoría de las entrevistas se hizo por video llamada o llamada de voz; en esta situación no hubo ninguna dificultad y se pudo hacer la entrevista de manera fluida. Al comienzo de la entrevista se explicó el propósito de la investigación, y se solicitó el consentimiento para ser audiograbados. Se les explicó que la información solo sería utilizada para fines académicos; todos los informantes estuvieron de acuerdo. En algunas entrevistas, después de finalizar y apagar la audiograbación, se proporcionó mayor información que fue de utilidad.

Las entrevistas más representativas e ilustrativas fueron transcritas para un análisis más detallado. Cada entrevista fue analizada con base en cada uno de los objetivos, identificando las motivaciones principales y extractos para su ilustración.

CAPÍTULO IV HALLAZGOS

En el presente capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron a través de las entrevistas en profundidad realizadas a personas que hicieron voluntariado en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, en 2017 y 2018. Este capítulo se ha estructurado bajo las siguientes secciones: el perfil sociodemográfico de los voluntarios, las motivaciones, los patrones del viajero, las actividades voluntarias y turísticas y, por último, la categorización de los voluntarios.

Perfil sociodemográfico de los voluntarios

Como se puede observar en la tabla 6 en el capítulo anterior, los perfiles de los voluntarios son variados en algunos aspectos. En cuanto a su edad, los voluntarios participantes tenían de 20 a 30 años en su mayoría. Uno de los voluntarios fue menor de 20 y dos voluntarios mayor de 30 años. Si esto fuera una muestra representativa, revelaría que viajan más personas adultas jóvenes. En cuanto al estado civil, todos los voluntarios eran solteros, y en cuanto a su grado de estudios predomina el nivel superior (licenciatura) y posgrado (maestría). Los voluntarios tenían líneas de estudios distintas pertenecientes a las ciencias sociales, ambientales, culturales, naturales y físicas. Sin embargo, sus actividades de voluntariado no necesariamente coincidieron con su área de formación profesional. La mayoría de los voluntarios hicieron el viaje solos, dos personas viajaron juntas puesto que venían del mismo programa, algunas otras ya se conocían en su país de origen y se encontraban en SCCL.

En algunos casos el perfil profesional del voluntario iba acorde a las actividades que realizaron y en algunos otros no tanto. Todos los voluntarios tenían una ocupación; tenían algún trabajo o eran estudiantes. Debido a que las entrevistas se realizaron después de su voluntariado, algunos voluntarios mencionaron que al regreso a su país hacían charlas o algunas publicaciones acerca de la situación social y política que se vive en Chiapas, independientemente de su trabajo o sus estudios. Algunos informantes actualmente hacen voluntariado en el lugar en el que viven, hacen algunas manifestaciones, charlas y publicaciones acerca del zapatismo, o venden productos de colectivos de comunidades indígenas con la finalidad de seguir apoyando. En un caso particular, una voluntaria tenía una asociación que apoya a

los refugiados en Europa y algunas otras causas, hace recolectas de comida, organiza algunos eventos en apoyo, entre otras actividades. Esto quiere decir que a pesar de que las personas tienen un trabajo o estudian, al mismo tiempo hacen voluntariado en el lugar en que residen. Los siguientes extractos demuestran esto:

Investigadora: *Me habías comentado que también haces voluntariado ahí en España ¿te gustaría hablarme un poco de lo que haces ahí?*

Xóchitl: *En España también colaboramos con asociaciones y luego vamos como voluntarias a Senegal y Atenas. Normalmente nuestro voluntariado aquí es de divulgación, que se conozca la situación que se está viviendo de las personas tanto de Senegal como en Atenas, y continuamente informar de esta situación. Luego ayudamos económicamente de la manera que podamos. Hacemos actividades como mercadillos, festivales benéficos, tómbolas, obras de teatro, charlas, todo lo que sea para divulgar y recabar dinero. Ahora estamos con una recogida de alimentos que estamos a punto de terminar.*

En otra entrevista:

Investigadora: *¿Qué has hecho después del regreso a tu ciudad?*

Raúl: *He dado charlas, he hecho algunas publicaciones, publicación de fotos del CompArte² y escribir algunos artículos para algunos periódicos alemanes.*

También se comentó:

Sara: *A mi regreso hice una presentación a un colectivo sobre la masacre de Acteal. Organizamos un grupo para brindar solidaridad internacional no solo con los zapatistas sino también con el movimiento kurdo. Hay muchas cosas que hago voluntariamente en mi vida cotidiana como organizar manifestaciones y proyectos alternativos. Quiero involucrar el voluntariado en mi vida cotidiana.*

En cuanto a la nacionalidad de los participantes, se encontraban mexicana, española, francesa, alemana e italiana. San Cristóbal de Las Casas es conocido nacional e internacionalmente principalmente como destino turístico natural y cultural; esto permite explicar un poco la diversidad de personas que viajan a este lugar y no precisamente por placer y recreación, sino también por voluntariado. En

² Evento en donde se comparten diferentes tipos de artes como música, poesía, canto, entre otras.

este estudio predominó la nacionalidad española con cuatro informantes. Esto se debió a la respuesta que se tuvo mayor por parte de informantes españolas. El perfil de los voluntarios era heterogéneo y los intereses de cada voluntario eran diferentes. En general los voluntarios entrevistados eran jóvenes, con unos niveles de estudio alto, provenientes de diferentes nacionalidades, solteros y tenían algún empleo o estudian.

Motivaciones de los voluntarios

Se hicieron dos preguntas mayores a los voluntarios con la finalidad de conocer las motivaciones del voluntariado en general y las motivaciones de la elección de SCLC para hacer su voluntariado.

La mayoría de los voluntarios habían realizado algún voluntariado o varios voluntariados antes de SCLC; en dos casos se trataban de su primer voluntariado en este lugar. Las motivaciones exploradas en cuanto a su participación en el voluntariado en general fueron:

- Conocer otras realidades

Una motivación que más se repitió entre los voluntarios para participar en dichas actividades fue conocer otras realidades. Los informantes mencionaban que estar en el lugar que radican y viviendo su cotidianidad no les permitiría conocer otros contextos. Con el voluntariado ampliaban sus horizontes, conocían otras formas de vivir, a otras personas y apoyaban de alguna forma en el lugar que hacían voluntariado.

Investigadora: *¿Qué te motiva a hacer voluntariado?*

Julieta: *Lo que me motiva es la parte de ver y vivir otras realidades, y compartir también la mía, cómo yo estoy viviendo tal cosa, pero sé que afuera hay otras cosas que mi estilo de vida no me va a propiciar, y que también se le puede sacar jugo a esas otras experiencias de vida. Me refiero a la parte geográfica, estilo de vida y comida, al estilo de relacionarse con otras personas, poder encontrar otras experiencias, enriquecer a otras personas y ellas me enriquezcan a mí, principalmente en mi crecimiento y autoexploración humana, tratar de ampliar el horizonte de que mi realidad no es la única ni la general, que yo puedo tener un*

horizonte pero los horizontes de otras personas son diferentes y están contruidos de diferente manera.

- Conocer situaciones de desigualdad y justicia

En esta motivación explicaban que la situación que se vive en ciertos lugares, las necesidades y conflictos sociales los impulsaban a ayudar y a organizarse con otras personas y a ver de qué forma podían apoyar, pudiendo ser en actividades como recolecta de comida y desplazarse después al lugar en donde existe la necesidad de ayuda o una situación desfavorable. El voluntariado en algunos casos empezaba en la ciudad en la que vive y posteriormente se desplazaba a otros lugares. Los siguientes extractos describen la pregunta acerca de qué los motivo a hacer voluntariado:

Xóchitl: *Pues la situación que está en movimiento, que están viviendo los refugiados que iban llegando, estábamos viendo cómo se mueven a las islas, cómo se masificaba, cómo había necesidad de todo, de ropa, de comida, de médicos, de educadores, de toda la gente que pudiera echar una mano de alguna manera allí. Aquello fue lo que nos movió a una compañera y a mí a hacer este voluntariado; la situación que están viviendo estas personas.*

Amelia: *Pues en primer lugar, siempre he sido consciente de que vivimos en un mundo desigualitario, siempre me ha inquietado el porqué de las desigualdades tanto de género, como de nivel económico o status social. Distintas desigualdades que hay y que tenemos que vivir con ellas, eso siempre me ha llamado, el ámbito de la diversidad funcional³ [...], yo creo que por eso elegí específicamente ese voluntariado con diversidad funcional, y además en Marruecos era una doble desigualdad y no es lo mismo una diversidad funcional en el estado Español, que tener una diversidad funcional en Marruecos, en una zona pobre por las metodologías que se usan para dar tratamiento, no sé, me parecía como una doble desigualdad más impactante y pues bueno me interesaba conocer de cierta manera, y pues luego aunque vivía aquí quise seguir haciendo voluntariado en ese campo de la diversidad funcional.*

³ Es una deficiencia tanto médica y social (Canimas, 2015)

- Conocer a diferentes personas y aprender de la experiencia

Otra motivación por la cual los informantes participaron en los voluntarios es que al realizar esta actividad podían conocer a diferentes personas tanto en la organización, en el lugar, y aprender de la experiencia que vivían. Con este trabajo de voluntariado adquirirían aprendizaje.

Investigadora: *¿Qué es lo que te motivó principalmente para hacer voluntariado?*

Guadalupe: *Pues yo creo conocer diferentes realidades, otras personas y yo creo que aprender de la experiencia.*

- Apoyar con recurso humano

Los voluntarios mencionaron que al ser causas independientes necesitaban diferentes tipos de recursos y ellos podían colaborar en este a una comunidad, lucha, proyecto u organización. Los siguientes extractos describen esta motivación.

Sara: *Yo sé que hay muchos proyectos independientes alternativos que no tienen tantos recursos y es una forma de ayudar.*

Guadalupe: *Estaban escasos de recursos humanos, yo les pude aportar tiempo sobre todo. Al final llegas a un sitio para hacer un voluntariado y al final, haces muchas cosas. Lo bonito del voluntariado es ser polivalente, valer para muchas cosas que se necesiten, y yo creo que les apoyé en tiempo.*

Motivaciones de los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas

Las motivaciones encontradas en los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas son muy específicas. Una de ellas es el programa mismo que les dio la oportunidad de llevar a cabo un voluntariado. Algo importante es que en todos los voluntarios su motivación principal fue el altruismo y apoyar con lo que pudieran en la organización y proyecto. Los aspectos que a ellos les interesaban de este lugar y se involucraron fue el aspecto político, social y ambiental, que atendían algunos de las necesidades de las comunidades. A continuación se describen las motivaciones específicas de su participación en este voluntariado.

De acuerdo con la lectura revisada el motivo principal del turismo de voluntariado es el altruismo, apoyar a lugares desfavorecidos ambiental, social, económica y

políticamente (Araque, 2009; Fuentes et al., 2016). Las motivaciones en el turismo de voluntariado son diversas y esto es debido a los diferentes contextos socioeconómicos y políticos en las investigaciones existentes que se han realizado. Hay investigaciones en donde la motivación principal es conocer otros lugares, tener un beneficio personal dejando a un lado el altruismo como objetivo de este. En esta investigación la motivación principal para hacer voluntariado, y en el caso específico de SCLC, fue el altruismo, del cual se desprenden otros específicamente. Las motivaciones son las siguientes:

- El proyecto y la organización

Este fue un factor motivacional puesto que los voluntarios argumentaban que la organización y el proyecto los motivó a hacer voluntariado en SCLC. En algunos casos el proyecto o la organización sí estaban ligados a su perfil académico. Los informantes mencionaban que el trabajar con niños y al aire libre fueron motivos para elegir el lugar y esa organización particularmente. Una informante mencionó de manera específica que por parte de la universidad tenía que hacer prácticas y la universidad le ofreció trabajar para un centro de los derechos de la mujer y este tema le motivó. Los siguientes extractos describen por qué razón eligieron SCLC para hacer voluntariado:

Julieta: *Sí había escuchado sobre San Cristóbal pero no lo conocía. Tenía buenas referencias de él, pero lo principal que me llamó la atención fue el hecho de trabajar con niños con discapacidad. En la carrera yo estudié psicología, no abarcamos mucho esa parte, que para mí era muy importante, quería meterme más a ese mundo, y de la mano era una actividad al aire libre y con animales. Se juntaron tres cosas, el proyecto con niños con discapacidad, al aire libre y con animales. Entonces para mí el proyecto fue un combo perfecto, bueno San Cristóbal no lo conocía. San Cristóbal no fue lo que me llevó allá, fue el proyecto.*

Raúl: *Yo estaba buscando algo, yo quería ir al extranjero y mi prioridad más que nada fue que pudiera hacer un trabajo más o menos político, pero que no sea de ese tipo postcolonial, sobre todo decir “vaya a ayudarlos, pobrecitos...”. Yo me enteré de las observación de los derechos humanos y eso me pareció como un aporte bueno, como estos principios de no intervención me parecían políticamente*

bien, porque no nos metíamos en los asuntos de la población local, y la otra era que ya había oído de los zapatistas e ido a una plática, había visto un documental alemán.

- El movimiento zapatista

Una motivación repetida y muy particular fue el interés de conocer y apoyar el movimiento zapatista. Los informantes comentaban que ya conocían desde hace mucho tiempo atrás el zapatismo y querían ayudar de alguna forma a la lucha mediante una organización, en estos casos el motivo principal fue el movimiento. Otra cosa que se mencionó fue que en el lugar en el que viven hay organizaciones que apoyan al movimiento.

Investigadora: *¿Cómo decidiste elegir este lugar y no otro?*

Guadalupe: *Pues creo que el motivo central es la resistencia de la lucha zapatista, el número de población indígena que hay en la región y la vulnerabilidad. Hay mucha gente de diferentes partes, es súper internacional el ambiente. Desde el País Vasco hay una plataforma de solidaridad con Chiapas por la resistencia que hay en el lugar, y pues al final siempre tenemos lazos más unidos porque conocemos gente que vive y ha trabajado allí. Entonces es más accesible el tema de información, te sientes más arropado porque tienes buenas referencias respecto a que hay un buen ambiente y se puede vivir bien allá, que hay cosas en voluntariados por hacer, y que son necesarias.*

En otra entrevista:

Investigadora: *¿Por qué elegiste San Cristóbal de Las Casas y no otro lugar?*

Sara: *A los 18 años conocí sobre los zapatistas, siempre quería acercarme y ver cómo funciona la realidad allá, cómo es su vida cotidiana, cuáles son los problemas y quería apoyarlos.*

Victoria: *Por los zapatistas, me interesaba y es la ciudad en donde se encuentra la lucha.*

Xóchitl: *Bueno, con San Cristóbal de Las Casas y Chiapas hay una relación muy antigua. Yo siempre he seguido mucho el movimiento zapatista desde sus comienzos, desde el levantamiento. También seguía cómo iba evolucionando, sus autonomías y la vida de los zapatistas en Chiapas. Para mí era una deuda pendiente*

que tenía con estas personas, yo me hubiera marchado mucho antes a Chiapas a participar, a conocer, a aprender de estas luchas y de estos movimientos [...] si me hubiera pillado [encontrado en otra situación], en otras condiciones me hubiera ido y creo que me hubiera quedado en México. Como no pudo ser, fui aplazando ese viaje a México, a conocer este movimiento más de cerca y a aprender más de ellos. Hasta que llegó el momento en el que yo pudiera hacerlo, cuando ya mis hijas eran mayores; me movió su lucha, me movió también la situación en la que viven pues de persecución de no sé, de todas la injusticias que está viviendo el colectivo de personas indígenas en Chiapas.

- La oportunidad de poder hacer voluntariado

Algunos voluntarios mencionaron que tuvieron la oportunidad de hacer voluntariado en SCLC por medio de un programa, que tenían tiempo libre o que fue la única ONG de la que tuvieron respuesta y esto los impulsaba a ser voluntarios. También indicaron que el voluntariado es algo que siempre tenían presente para poder hacerlo, y al presentárseles la oportunidad no dudaron en realizarlo. Los siguientes extractos describen esta motivación:

Amelia: *Fue así, el máster [programa de maestría] me ofreció trabajar en el centro de los derechos de la mujer de Chiapas. Yo me puse en contacto con ellas a ver si les parecía bien y ellas me dijeron que sí [...]. El máster pagaba el vuelo y el seguro, luego pues la organización me quiso y yo las quise a ellas.*

Patricia: *La verdad yo ya estaba titulada, pero vi la oferta a través de la página web de la universidad, en la que ofrecía una beca de voluntariado en SCLC. Entonces yo no tuve la opción de elegir, no es que yo cogiese mis cosas y me fuese a SCLC sino que la misma universidad te enviaba, y te enviaba con la organización.*

Oscar: *Me lo recomendó una prima que ya había hecho voluntariado ahí, y como tenía un tiempo antes de ingresar a mis estudios, me animé a ir.*

Este estudio encontró motivaciones que son consistentes con la literatura. Con base en las categorías de Pearce (2005), este estudio encontró que la categoría de autodesarrollo es una motivación en el voluntariado en San Cristóbal de las Casas. En específico los voluntarios buscan experimentar nuevas cosas y conocer a personas, lo que sugiere que sus motivaciones también están asociadas tanto al

bien personal como al bien colectivo, esto quiere decir que las personas también hacen algún viaje para el bienestar propio.

En el estudio de Brown (2005), las motivaciones en el voluntariado están asociadas al bienestar personal. También menciona que los “volunteer minded” son los individuos que gastan la mayoría de su tiempo en el voluntariado. De acuerdo a lo analizado en esta investigación los voluntarios son en su mayoría “volunteer minded” porque su tiempo estuvo más enfocado en actividades altruistas y sus intereses propios quedaron en un nivel secundario; sin embargo, esto no quiere decir que no hayan tenido beneficios personales tales como reconocimiento, ampliar su panorama y su curriculum, adquirir aprendizaje, conocer nuevas culturas y personas, dando pie también a una dimensión turística de su voluntariado.

Patrones de viaje

Este apartado se enfoca en los patrones de viaje de los voluntarios. Se divide en dos secciones: el primero aborda de los patrones de viaje en sus voluntariados anteriores y el segundo los patrones de viaje en SCLC.

Patrones de viaje en los voluntariados anteriores

Se encontró que algunos informantes ya habían hecho voluntariado antes de llegar a SCLC y habían empezado de dos a diez años atrás. Algunos tenían amplia trayectoria, pues habían realizado voluntariado de una a cincuenta veces. Esto lo hicieron en la ciudad que residen, en diferentes ciudades de su país o diferentes países, incluyendo España, Nicaragua, India, Ecuador, Grecia, Marruecos y México.

Los voluntarios se enteraron de la organización y proyecto porque algún amigo, familiar o en la universidad les habían hablado de ella y posteriormente se ponían en contacto. En el caso de los viajes que eran organizados por las ONGs, estos eran coordinados y definidos por los mismos, porque en ocasiones viajaban en grupo para apoyar a otra ONG en otra ciudad. Algunas organizaciones los apoyaban en el alojamiento y alimentación, y en otros casos tenían que financiar totalmente sus voluntariados. Cuando los informantes planeaban por su propia cuenta el viaje ellos decidían el tiempo de permanencia y la forma del viaje.

Patrones de viaje en San Cristóbal de Las Casas

Los patrones que se encontraron en los voluntarios en esta ciudad en particular fueron: personas que viajaron solas, planearon su viaje, no hicieron uso del alojamiento turístico en la ciudad (se hospedaban en centros de voluntarios y casas o habitaciones que rentaban), decidieron el destino y tiempo de permanencia. En tres voluntarios el programa o universidad decidió el tiempo de su estancia. En cuanto al financiamiento del mismo en su mayoría fueron recursos propios y algunos voluntarios tuvieron apoyo de alguna organización o universidad que cubría ciertos gastos como los boletos de avión, seguro y visa, si aplicaba.

La personalidad encontrada en los informantes antes y en San Cristóbal de Las Casas fue la alocéntrica (Plog, 1972 citado en Castaño, 2005), es decir, eran más de tipo aventureros, planearon su viaje por sí solos, se adentraron a la cultura del sitio, visitaron lugares turísticos y no turísticos, y tuvieron contacto con la gente local.

Actividades del voluntariado y turístico recreativas

Uno de los objetivos específicos de este estudio fue conocer las actividades de voluntariado y turísticas en las que se involucran los voluntarios. Los informantes no solo hicieron actividades de voluntariado sino también actividades de recreación y placer. Estas últimas las realizaban después de su jornada de voluntariado, fines de semana, periodos vacacionales o después de concluir el voluntariado. Lo hicieron solos o en compañía de amigos. Los voluntarios se involucraron en diferentes labores y actividades; los siguientes extractos describen esto:

***Raúl:** Visité algunos lugares ecoturísticos en Chiapas como la laguna de Miramar, el cañón, las cascadas de Roberto Barrios. Me enteré después de otros proyectos ecoturísticos pero ya no quise ir, porque sé que al desplazarse o estar ahí causa daño al medio ambiente. Fui a lugares que me interesaban más políticamente, eso fue dentro de Chiapas. También fui al DF [Ciudad de México], Oaxaca, Querétaro y Guatemala.*

***Patricia:** Dentro de Chiapas sí que hicimos varias escapadas con amigos; era pasar fines de semana o bien excursiones de ida y vuelta como al cañón del sumidero y los lagos de Montebello. Eran más actividades de fin de semana. Después me fui a una semana de vacaciones a Quintana Roo y Yucatán pero fue más de actividad*

turística por mi cuenta, nada que ver con el voluntariado. También estuve en la costa Chiapaneca con varias amigas. Estuve en Oaxaca justo las dos semanas antes de volverme a España, una semana la pasé en San Cristóbal de Las Casas en las fiestas de Guadalupe, y la otra la pasé en Oaxaca en la costa Mazunte y Puerto Escondido. Disfruté de la ciudad, fui a foros o bien a charlas pues en San Cristóbal de Las Casas hay un montón de lugares culturales como el cine, pero fue un poco el vivir la ciudad. También aproveché por ahí, ir a comer a los sitios que quería antes de volverme, comprar regalos y artesanías para mi gente de aquí, prácticamente me dedique a callejear, con lo de Guadalupe [Virgen de Guadalupe] ver el ambiente de las fiestas, ver las ferias que montaron, la iglesia cómo había estado decorada. Me dedique a pasear y preparar mi vuelta.

La Tabla 7 enlista las actividades de voluntariado y turísticas en las que se involucraron los voluntarios.

Tabla 7 Actividades de voluntariado y turísticas

| Actividades de voluntariado | Actividades turístico-recreativas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de agronomía • Bioconstrucción • Brigadas de observación en comunidades • Brindar información sobre leyes y legislaciones a las comunidades • Cuidado de caballos • Educación ambiental • Equinoterapias • Instalación de estufas sustentables y talleres sobre el mismo tema • Realización de reportes e informes • Talleres del uso de microorganismos en las comunidades • Trabajo en comunidades fuera y dentro de SCLC | <ul style="list-style-type: none"> • Charlas sobre movimientos y noticias internacionales dentro y fuera de SCLC • Compra de artesanías • Conocer la ciudad: museos, mercados, centros culturales, restaurantes, bares, exposiciones • Eventos de movimientos sociales, arte y cultura • Viajes a otros lugares para conocer (y apoyar) otras sociedades en lucha • Viajes a otros municipios dentro de SCLC, y a otros estados y países • Visita a lugares eco turísticos |

Fuente: Elaboración propia

Las actividades en el trabajo de voluntariado más repetidas fueron las brigadas de observación en comunidades zapatistas y actividades relacionadas con el medio ambiente.

Lo que se encontró interesante en cada voluntario fue que realizaron más de una actividad o hicieron varios voluntariados en diferentes organizaciones. Algunos voluntarios hacían talleres, reportes o informes acerca del trabajo que estaban haciendo con la finalidad de hacer algún tipo de denuncia si existía, enseñar a las personas de la comunidad en algún tema en específico como lo era el trabajo de las estufas, aprendizaje de microorganismos, leyes y legislaciones.

En cuanto a las actividades recreativas y de placer todos los voluntarios visitaron diferentes lugares como comunidades y atractivos turísticos dentro de Chiapas, por mencionar algunos: Chamula, Zinacantán, Chiapa de Corzo, Oventik, los lagos de Colón, los lagos de Montebello, y las cascadas de Roberto Barrios. Algunas entidades que visitaron fueron: Michoacán, Ciudad de México, Guanajuato, Querétaro, Quintana Roo, Yucatán y Oaxaca. Incluso hubo voluntarios que fueron a otros países como Guatemala y Belice. Lo interesante fue que cada voluntario tenía intereses particulares en ciertos lugares, por ejemplo, conocer otras luchas sociales independientes en otros estados, visitar lugares no convencionales y masivos, o visitar los lugares más atractivos turísticamente.

Una de las actividades que hicieron los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas después de su jornada de voluntariado o en su descanso posteriormente de haber estado en comunidad fue visitar lugares culturales y recreativos de la ciudad: museos, exposiciones, restaurantes, bares y cine, principalmente. También los voluntarios asistían a lugares en donde se informaban sobre diferentes problemas sociales, asistían a charlas o eventos de algún movimiento social, cultural o político. Las actividades de voluntariado y turístico-recreativas son diferentes debido a los intereses y motivaciones de cada voluntario.

Categorización de los voluntarios

De acuerdo con Callanan y Thomas (2005) para determinar la categorización de los voluntarios se debe conocer la estancia, proyecto, motivaciones de la participación

y las cualificaciones o capacitación que requería la organización. Así, la Tabla 8 muestra: si los informantes ya habían sido voluntarios, en qué tipo de proyecto se involucraron, si le dieron más importancia al lugar o al proyecto, la duración del voluntariado y la duración de este, si la organización les solicitaba cualificaciones específicas, y si volverían a hacer voluntariado.

Tabla 8 Categorización de los voluntarios

| Nombre | Antecedentes de voluntariado | Tipo de Proyecto SCLC | Importancia proyecto/lugar | Duración voluntariado | Cualificaciones específicas sí/no | Volvería a hacer voluntariado sí/no |
|------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--|--|
| Julieta | Sí | Social Salud | Proyecto | 1 año | Sí | Sí |
| Patricia | No | Ambiental Social | Proyecto | 4 meses | Sí | Sí |
| Amelia | Sí | Social Político | Proyecto | 6 meses | Sí | Sí |
| Xochitl | Sí | Ambiental Educación | Proyecto | 6 meses | Sí | Sí |
| Araceli | Sí | Social | Proyecto | 28 días | No | Sí |
| Guadalupe | Sí | Social | Ambos | 1 semana | No | Sí |

| | | | | | | |
|------------------|----|---------------------------------|----------|---------|-----------------------|----|
| | | | | | | |
| Sara | Sí | Social | Proyecto | 3 meses | No | Sí |
| Alejandro | Sí | Ambiental Social | Lugar | 8 meses | No | Sí |
| Brandon | Sí | Social y político | Proyecto | 1 año | No | Sí |
| Victoria | No | Ambiental Social Político | Proyecto | 4 meses | Sí No ⁴ | Sí |
| Oscar | No | Social | Lugar | 3 meses | No | Sí |

Fuente: Elaboración propia

Los proyectos en los que participaron los informantes eran de tipo social, político, ambiental y de salud, las organizaciones en las que participaron fueron distintas en algunos casos, y en otros fue en la misma. Los voluntarios trabajaron con diferentes aspectos de acuerdo a las actividades en las que se involucraron. Como es el caso de Victoria, que estuvo en un proyecto ambiental y también se relacionaba con el aspecto social, puesto que en las comunidades realizaba talleres para la enseñanza del uso de microorganismos. También realizó otro voluntariado dentro de SCLC que involucraba el aspecto social y político.

En su mayoría, los voluntarios le dieron más prioridad al proyecto y a la ONG que al sitio. Dos voluntarios mencionaron que le dieron prioridad al lugar porque tenían

⁴ El sí y no es debido a que la informante hizo dos voluntariados

buenas recomendaciones de él, que era un lugar seguro y tranquilo. Los informantes que no le dieron prioridad al lugar también tenían buenas referencias porque ya conocían personas que habían hecho voluntariado ahí.

Los informantes permanecieron de una semana a un año. Las razones de la elección de la permanencia fueron: vacaciones, prácticas profesionales que les pedía la universidad, el tiempo que tenían libre antes de continuar sus estudios y el placer de hacer voluntariado.

La mayoría de las organizaciones capacitó a los voluntarios, como en el caso de las brigadas de observación. Esta organización realizó charlas de información acerca de la situación que se vive, las reglas de qué hacer y no hacer en las comunidades. Los requisitos para poder hacer voluntariado eran hablar un poco de español, tener un aval de una ONG (solo había una ONG en países específicos), y posteriormente la organización que daba el aval hizo un seminario con la finalidad de capacitar antes de la llegada a la organización destino.

Otras organizaciones hicieron una pequeña charla o seminario como inducción. En algunos casos pedían cierto perfil para el trabajo de voluntariado como el caso de las estufas, las equinoterapias, el trabajo con microorganismos, las charlas con mujeres y trabajos relacionados con periodismo.

Las experiencias de los voluntarios la describieron como “buenas” e “increíbles” porque ayudaron un poco a la organización, hicieron lazos de amistad y tuvieron aprendizajes, lo cual evidencia el valor personal atribuido al voluntariado. Los participantes mencionaron que ellos no iban a cambiar a las comunidades, ni pensaban que harían un gran cambio; dijeron que era un trabajo constante y que se lograría a largo plazo. Lo que declararon algunos informantes con la pregunta de cómo describirían su experiencia en el voluntariado y en SCLC fue lo siguiente:

***Patricia:** A nivel de experiencia en el voluntariado, para repetir por supuesto, para aconsejar y si fuese por mí, lo pondría a nivel educativo en la universidad, pero creo que el realizar un voluntariado debería ser algo casi obligatorio. A nivel personal te hace crecer como persona, darte cuenta un poco de valorar lo que tú tienes, el darte cuenta de la desigualdad que hay en el mundo. El ver que lo poco que tú hagas está*

ayudando a que esa desigualdad sea un poco menor es una experiencia que te llena mucho. En mi caso no trabajaba directamente con personas o ayuda directa, pero ese poquito que tú estás haciendo está aportando mucho a esta gente te permite ver lo injusto que es y que yo esté aquí en España y viva en donde viva ha sido cuestión de azar. El realizar un voluntariado te permite, ver lo afortunados que somos y al mismo tiempo el cómo nos sobran cosas aquí, que podría cubrir lo básico que falta, ya no en Chiapas sino igual en otras partes del mundo [...]. Al día de hoy hablar de México es hablar del voluntariado que he hecho allí, la gente te escucha y se asombra, a lo mejor es desconocimiento pero todo el mundo sabe que hay pobreza, pero hasta que no le cuentas a alguien que has vivido y cómo lo has vivido, no son conscientes de la falta que hace este tipo de actividades.

Julieta: *Es difícil definirla en una sola palabra, pero fue una experiencia enriquecedora, increíble, mágica, musical, revolucionaria. Todos los días eran muy intensos, en ese lugar todos los días regresabas con una experiencia nueva y gente nueva que habías conocido. Era un lugar de aventuras diarias [...], creo que ese lugar te revoluciona, no en el sentido de levantar tu puño y ponerte el paliacate, sino de experimentar nuevas cosas, de tener ideas para ir hacia arriba o caminar juntos mano a mano construyendo algo, no solo ver esa parte emprendedora o de beneficio propio, sino beneficio tuyo, mío y de aquel, del que viene y del que se fue.*

Los informantes mencionaron que volverían a hacer voluntariado. Hubo voluntarios que después de SCLC hicieron otro, ya tenían programados o en un futuro pensaban hacer voluntariado, pero no sabían en dónde y cuándo pero era una actividad que querían repetir.

De acuerdo a la clasificación de Callanan y Thomas (2005), los voluntarios en esta investigación son voluntariados con un nivel alto. Su principal motivación fue el altruismo y apoyar a diferentes organizaciones o proyectos. Aunque no estuvieron más de seis meses, el trabajo fue más enfocado al voluntariado y aunque también hicieron actividades recreativas y de placer, lo hacían en el tiempo libre que tenían, lo cual permitió que su rol y autodefinición como voluntario, y no como turista, predominara.

CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación fue explorar las motivaciones de los voluntarios que apoyan diferentes proyectos de ONGs en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, y para tal efecto se partió de la perspectiva conceptual del turismo de voluntariado. En específico se persiguió conocer el perfil sociodemográfico y los patrones de viaje de los voluntarios en San Cristóbal de Las Casas; las actividades de voluntariado y turísticas en las que se involucran dichos voluntarios; categorizar los turistas voluntarios en San Cristóbal de Las Casas a partir de la tipología de Callanan y Thomas (2005); y explorar las asociaciones entre el turismo y el voluntariado.

El método de estudio utilizado en esta investigación fue el método cualitativo, con ello se conocieron las motivaciones, las actividades y se clasificaron los voluntarios. Para la obtención de la información en campo se utilizaron técnicas cualitativas, entrevistas en profundidad y observación, las cuales permitieron obtener respuestas diversas y tener un entendimiento más profundo de las experiencias de los participantes. Los resultados mostraron que las motivaciones de los voluntarios en general, y en SCLC en lo particular, están asociadas principalmente al altruismo, y dentro de esta misma hubo motivaciones específicas. Las motivaciones por las cuales los participantes realizan voluntariado son principalmente: conocer otras realidades y la situación que se vive en la actualidad; conocer a diferentes personas y aprender de la experiencia; aportar algo a una comunidad, a una lucha, un proyecto o una organización.

Las motivaciones encontradas en los voluntarios en el contexto estudiado fueron: el movimiento zapatista, siendo la que más predominó, pues el estudio reveló que los voluntarios deseaban apoyar esta lucha de alguna manera, pues es un movimiento que desde sus países ya conocían y sobre el cual estaban informados. Otra motivación fue el proyecto y la organización mismos; y a otros voluntarios les motivó la oportunidad que se les presentó para realizar esta actividad. En cuanto al perfil de los voluntarios se encontró que son personas jóvenes las que viajan y son de una personalidad alocéntrica; es decir, son aventureros, hacen sus propios planes de viaje, contacto con los locales y naturaleza. Las actividades de voluntariado y

turísticas fueron variadas y esto se relacionó con las motivaciones, intereses y personalidades de cada voluntario.

Los hallazgos de este estudio coinciden con la teoría acerca del turismo de voluntariado. Wearing (2001), Callanan y Thomas (2005) mencionan que esta modalidad de turismo es querer ayudar a lugares desfavorecidos en diferentes problemáticas, pero en sus estudios se pueden encontrar que principalmente la gente no se desplazaba para ir a ayudar, sino solo buscan un beneficio personal. Según este estudio, la motivación en el voluntariado fue principalmente el altruismo, lo cual coincide con lo postulado sobre el turismo de voluntariado. Un punto que no coincide con otros estudios son las motivaciones, algunos autores como Wearing (2001) y Holmes (2010) arguyen que el motivo principal de esta modalidad es el altruismo, y otros autores como Pearce (2005) dicen que el altruismo no es un factor motivacional. En esta investigación se pudo encontrar que el altruismo también puede tener otros factores motivacionales y no solo es un factor general, sino que puede responder a quién ayudan y por qué lo ayudan. Este estudio tampoco coincide con la categorización de Callanan y Thomas (2005), quienes mencionan que mientras más tiempo estén los voluntarios en el sitio, mayor es su contribución. Sin embargo, en la presente investigación, a pesar de que algunos voluntarios no estuvieron mayor a seis meses, ellos enfocaron más su tiempo al voluntariado y por tanto los convierte en voluntarios con un nivel alto. Cabe mencionar que todos los voluntarios viajaron por su cuenta y apoyaron alguna organización sin fines de lucro.

Los voluntarios también mencionaron que sí adoptaban un papel de turistas pero solo cuando hacían una actividad diferente (actividades turísticas) y fuera de su trabajo de voluntariado. Ejemplos de estas actividades fueron visitar destinos turísticos, ir a museos, comprar artesanías, entre otras. Mientras hacían su labor principal eran meramente voluntarios, y no se consideraban turistas necesariamente durante su estancia en San Cristóbal porque a éste lo sentían como su lugar de residencia. En este sentido, los voluntarios reconocieron que sí hacían actividades turísticas pero que principalmente su viaje estaba enfocado en apoyar y hacer voluntariado. Esto quiere decir que para ellos es diferente ser turista y voluntario, pues en ningún momento se sintieron turistas al realizar sus actividades altruistas

aun y cuando habían realizado un viaje para llegar al lugar y permanecer en un espacio turístico y haya visitado otros espacios durante su estancia. Aquí se pone en discusión entonces si su participación en el voluntariado es una actividad turística o no. Desde la perspectiva de movilidad, sí podría considerarse turismo porque los voluntarios se desplazan a otro lugar diferente al que habitan, hacen uso de la infraestructura local, y cuando se desplazan a otros lugares hacen uso de los servicios turísticos y no turísticos, y hay una contribución económica indirecta a otros sectores (por ejemplo, mercados locales, farmacias, servicios médicos y de transporte público). Sin embargo, desde la perspectiva de los voluntarios mismos, su estancia y actividades en el lugar no son consideradas turísticas, sino voluntarias. De esta manera, dimensionar las actividades en turísticas y/o voluntarias depende en gran medida de la perspectiva con la que se analice.

También se pone en discusión la intención de los viajes de voluntariado. Como ya se mencionó, en algunos estudios se encontró que el propósito del viaje no es el altruismo y se busca solo un beneficio propio, esto no quiere decir, que buscar un beneficio propio esté mal, pero estos viajes son vendidos como experiencias o viajes con causa por agencias de viajes o algunas se hacen llamar organizaciones sin fines de lucro. Esto se pone en discusión si realmente es voluntariado y si la contribución es positiva.

Esta investigación puede ser útil a diferentes actores involucrados en el voluntariado, tales como las organizaciones, autoridades, proyectos alternativos y comunidades. Las organizaciones que reciben a los voluntarios pueden conocer y hacer una buena elección de ellos, de acuerdo a sus intereses, perfil académico, experiencia, y con ello pueden saber qué nivel de contribución aportarían a la organización, proyecto o comunidad. A las autoridades les puede ser útil en conocer otro segmento y que la estancia de estas personas es más larga que la del promedio. También pueden mejorar la imagen del lugar como la seguridad, crear productos turísticos de acuerdo al perfil de los visitantes, promover el turismo de voluntariado siempre y cuando se busque realmente ayudar, no comercializar las necesidades de las comunidades u ONGs para lucrar con ellos. Otros actores, son

las ONGs, proyectos alternativos y comunidades, pues pueden aprovechar este tipo de ayuda y ver que hay gente interesada que quiere contribuir.

Si bien esta investigación dio respuesta a la pregunta principal, los temas que quedan pendientes por resolver son, entre otros, la experiencia de los voluntarios, las perspectivas que tienen ellos relacionadas con las actividades que realizan y estudiar a fondo la contribución que se tiene en los proyectos o comunidades.

Como cualquier otro estudio, este trabajo presenta sus propias limitaciones. La limitación que se tuvo fue la tardía respuesta en algunos informantes y esto fue debido a la personalidad de los voluntarios ya que, algunos voluntarios no están tan apegados a las redes sociales. Las fortalezas de este estudio fueron las técnicas de investigación adoptadas, las cuales permitieron información amplia y detallada, necesaria para la comprensión de las subjetividades de los individuos.

ANEXOS

Guion de entrevista

Mi nombre es Karina De la o Peralta, egresada de la licenciatura en turismo. Esta investigación tiene como propósito lograr la obtención del título de licenciada en turismo en la UAEM. Esta investigación versa sobre las motivaciones del voluntariado en San Cristóbal de Las Casas; es por eso que su participación como voluntario(a) es importante en esta entrevista. La entrevista consta de tres secciones; la primera recaba datos sociodemográficos, la segunda y tercera exploran sus actividades asociadas a su voluntariado.

La información que usted me proporcione será confidencial y utilizada únicamente para esta investigación. Sus datos serán protegidos. Con el propósito de analizar posteriormente la entrevista, es muy recomendable audiograbar la conversación ¿Me permite usted audiograbar la entrevista?

1. Patrones del viajero en general

1. Sobre su experiencia en el voluntariado:
 - a. Cuándo y cómo inició
 - b. Tipo de proyectos
 - c. Cuántos voluntariados
 - d. Lugares
 - e. Duración
 - f. Viaja solo o con compañía
2. ¿Qué le motiva para realizar voluntariado?
3. ¿Cómo elige su voluntariado?
4. En cuanto a su viaje, ¿cómo planea su voluntariado?
 - a) Hospedaje (gastos en general)
 - b) Transporte
 - c) Alimentos
 - d) Cómo define el tiempo

2. Voluntariado en San Cristóbal

5. ¿Por qué eligió San Cristóbal de Las Casas para su voluntariado?
 - a) Qué características tiene que no tenga otro lugar
6. ¿Cómo se llama la(s) organización(es) en la que participó?
7. ¿Por qué esta organización y no otra?
8. ¿Cómo se enteró de ella?
9. ¿Hubo algún intermediario para que pudiera tener contacto con la organización? ¿Cuál?
10. ¿En qué proyecto participó?
11. ¿Qué actividades realizaba?

12. ¿La organización le pidió conocimientos o habilidades previos para su participación en el proyecto? ¿Cuáles? ¿Tuvo alguna capacitación?
13. ¿Cómo financió su voluntariado? (transporte, hospedaje, alimentos)
14. ¿Qué tanto cree que haya beneficiado su voluntariado?

3. Actividades de voluntariado y turísticas en San Cristóbal

15. ¿Qué actividades diferentes al trabajo de voluntariado realizó durante su estancia?
16. ¿Visitó algunos otros lugares?
 - a. ¿Cuáles?
 - b. ¿Por qué decidió visitar esos lugares?
17. ¿Cuánto tiempo duró su voluntariado? ¿Permaneció más tiempo después de terminar su voluntariado? ¿Qué hizo en ese tiempo?
18. ¿Cómo describiría su experiencia en general?
19. ¿Volvería a hacer voluntariado? ¿Por qué?
20. ¿Se considera usted turista? ¿Por qué?

4. Perfil sociodemográfico y patrones del viajero

21. Sexo: Hombre Mujer
22. ¿Puedo saber su edad?
23. ¿Cuál es su estado civil?
24. ¿Cuál es su último grado de estudios?
25. ¿Cuál es su ocupación?
26. ¿Cuál es su nacionalidad?

BIBLIOGRAFÍA

- Araque, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Prisma social* (2), 1-20.
- Ballesteros, A. (2011). Voluntariado e inmigración. Tendencias y perspectivas. *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1251-1258). Granada: Instituto de Migraciones.
- Barbieri, C., et al. (2012). Volunteer tourism: On-the-ground observations from Rwanda. *Tourism Management* (33), 509-516.
- Barrantes, R. (2012). *Investigación: un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José: EUNED.
- Brown, S. (2005). Travelling with a Purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479-496.
- Callanan, M., & Thomas, S. (2005). Volunteer tourism. En M. Novelli, *Niche tourism contemporary issues, trends and cases* (págs. 183-200). Oxford: Routledge.
- Carmack, R. (1989). El impacto de la Revolución y la reforma. *Mesoamérica*, 401-425.
- Castaño. (2005). La motivación en el marco de los viajes y del turismo. En M. Castaño, *La motivación en el marco de los viajes y el turismo, Psicología social de los viajes y del turismo* (págs. 139-166). Madrid: Thomson.
- Castaño, J., et al. (2006). Perfiles turísticos en una muestra de sujetos. *Estudios turísticos*(171), 55-76.
- CEIEG. (2018). CEIEG. Obtenido de CEIEG: http://www.ceieg.chiapas.gob.mx/productos/files/MAPASREGTAB/Region_V_Altos_Tsotsil_Tseltal_Tabloide.pdf
- Crompton, J. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 408-424.
- Contreras, U. (2003). Conflicto social y enfermedad en los Altos de Chiapas. *Estudios sociológicos* (2), 399-420.
- Dann, M. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism research*, 4(4), 184-194.
- Decrop, A. (1999). Triangulation in qualitative tourism research. *Tourism Management*, 20(1), 157-161.

- De la Torre. (1994). El turismo fenómeno social. En O. De la Torre, *Origen y carácter del turismo*, (págs. 11-23). México: Fondo de cultura económico.
- Fernández, F., & Estrada, I. (2014). Esencialización y espectacularización de lo maya. Turismo voluntariado y étnico en una comunidad Yucateca. *Península*, 19(1), 9-31.
- Ferrer, I. (27 de septiembre de 2018). MAPAS. Obtenido de mapas: <http://soymapas.com/mapa-de-chiapas.html>
- Fuentes, L., et al. (2016). El turismo solidario como instrumento de desarrollo: un estudio de caso para analizar las principales motivaciones de los turistas solidarios. *Cuadernos de Turismo*, 217-242.
- Garza, J. et al (2015). Estructura territorial del turismo en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México. *Cuadernos de Turismo*. 185-209.
- Gard, N. (2012). Opression, emancipation and volunteer tourism. Research propositions. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 81-107.
- Gard, N., & Andereck, K. (2009). Volunteer tourism and the “voluntoured”: the case of Tijuana, Mexico. *Journal of Sustainable Tourism*, (17)1, 39-51.
- Gnoth, J. (1997). Tourism motivation and expectation formation. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 283-304.
- Gobierno de Chiapas. (2013). *Programa regional de desarrollo. Región V Altos Tsotsil y Tseltal*. Chiapas .
- Gómez, M. (2006). Alcances y enfoque de una investigación. En M. Gómez, *Introducción a la metodología de la investigación científica* (págs. 59-71). Córdoba: Brujas.
- Granero, A., et al. (2008). Análisis del perfil sociodemográfico de senderistas y ciclistas que recorren el camino de Santiago. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* (13), 56-59.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F: McGrawHill.
- Merino, M., et al. (2010). ¿Qué son las técnicas cuantitativas? En Merino, *Introducción a la investigación de mercados* (págs. 80-110). ESIC.
- McIntosh, J., & Zahra, A. (2007). A cultural encounter through volunteer tourism: Towards the ideals of sustainable tourism? *Journal of Sustainable Tourism*, 15(5), 541-556.
- Nomad Republic. (25 de 09 de 2018). *Nomad Republic*. Obtenido de Nomad Republic: <https://nomadrepublic.org/>

- Olivera, M., & Fernández, A. (2015). San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Colonial e ¿indígena? En L. López, & e. al., *Pueblos mágicos una visión interdisciplinaria* (págs. 113-134). México: UAM.
- OMT. (2007). *UNWTO*. Obtenido de: <http://www2.unwto.org/es>
- París, M. (2000). Identidades excluyentes en San Cristóbal de Las Casas. *Nueva Antropología* (58), 89-100.
- Pearce, L. (2005). Motivation: The travel career pattern approach. Aspect of Tourism. En L. Pearce, *Tourist Behavior. Themes and conceptual schemes* (págs. 50-85). UK: Channel View Publications.
- Ruíz, E. (2006). La motivación, corazón del enlace entre la psicología y el turismo. En E. Ruíz, *Psicoturismo, aspectos psicosociológicos y filosóficos* (págs. 77-88). Madrid: Uversidad Intercontinental.
- SECTUR. (2018). *datatur*. Obtenido de datatur: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>
- SECTUR. (2018). *Pueblos mágicos*. Obtenido de Pueblos mágicos: <http://www.turismochiapas.gob.mx/sectur/pueblos-magicos>
- SECTUR. (15 de 03 de 2016). *SECTUR*. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de SECTUR: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/san-cristobal-de-las-casas-chiapas/>
- Serna, M. (2010). La diversidad y el voluntariado cambiante en México. *Espiral*, 16(47), 141-172.
- SIC México. (2018). *Lenguas indígenas*. Obtenido de Lenguas indígenas: http://sic.gob.mx/index.php?table=inali_li
- Social, C. D. (2001). Informe sobre el 39° período de sesiones. *Informe sobre el 39° período de sesiones* (pp. 2-39). New York: Consejo Económico y Social.
- Uysal, M., & Jurowsky, C. (1994). Testing the push and pull factors. *Annals of Tourism Research*, 844-846.
- Valles, M. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis, S.A.
- Visit México. (26 de 09 de 2017). *Visit México*. Obtenido de Visit México: <https://www.visitmexico.com/es>
- Wearing, S. (2001). *Volunteer tourism: experiences that make a difference*. UK: CABI Publishing.

Whittaker, J. (2013). Los factores sociales de la motivación y la emoción. En J. Whittaker, *La psicología social en el mundo de hoy* (págs. 193-232). México: Trillas.

Zebadúa, E. (2004). *Desplazamientos en Chiapas*. México: Centro de Producción editorial.