

# LAS MOTIVACIONES DEL VOLUNTARIADO PARA OFRECER SERVICIOS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

## THE REASONS FOR THE VOLUNTEERS TO OFFER SERVICES OF SPECIALIZED INFORMATION THOSE WITH VISUAL IMPAIRMENTS

Celso Martínez Musiño\*, Ana Laura Mar González\*\*

El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas,  
Programa de Maestría en Bibliotecología  
Camino al Ajusco 20, Pedregal de Santa Teresa, México, D.F. 10740 MÉXICO

\*Licenciado en Bibliotecología (UNAM), Diplomado en Acción y Desarrollo Cultural (Museo de San Carlos) y Pasante en la maestría en Bibliotecología (El Colegio de México).

\*\* Licenciada en Sociología (UAM-X) y Pasante en la maestría en Bibliotecología (El Colegio de México)

[cmartinez@colmex.mx](mailto:cmartinez@colmex.mx)  
[amar@colmex.mx](mailto:amar@colmex.mx)

**Resumen.** El objetivo general de esta investigación es identificar las motivaciones que un grupo de universitarias tuvo para interesarse en ofrecer un servicio especializado de información, subrayando que no provienen de alguna especialidad informacional. El objetivo particular es determinar el papel que juega la sensibilización como un elemento de la educación superior especializada, que produce profesionistas capaces de entender las necesidades específicas que surgen de condiciones particulares como la discapacidad visual. Para realizar esta investigación se utilizó la técnica de entrevista de grupo focal a una comunidad de estudiantes de psicología de la Universidad Pedagógica Nacional. Las las estudiantes entrevistadas señalaron que el prepararse para ofrecer servicios de información a personas con discapacidad visual no obedeció a que en su entorno hubiera un familiar o conocido con ese impedimento o por la obtención de alguna constancia con valor curricular, ellas coincidieron en que su motivación comenzó por la formación profesional recibida dentro de la universidad, pues esta las sensibiliza y les promueve la inquietud y el interés de acercarse como voluntarias para ofrecer servicios de información.

**Abstract.** The overall goal of this research is to identify the reasons that the group of university had to look at providing a specialized service information, stressing that do not come from any specialty informational. The particular aim is to determine the role of awareness as an element of higher education specialist, which produces professionals capable of understanding the specific needs arising from conditions such as visual impairment. We used for this investigation the technique of focus group interview with a community of students of the psychology of National Pedagogical University. The motivations of the students interviewed said they prepared to offer information services to people with visual impairment not due to their environment has a relative or acquaintance with this impediment or obtaining any record value curriculum, they agreed in which its interest began by the received professional formation within the university, because it sensitizes them and it promotes the restlessness to them to approach like volunteers to offer information services.

**Palabras clave.** Voluntariado; servicios de información especializados; discapacidad visual; México.

**Key words.** Volunteering; specialized information services; visual impairment; Mexico.

## Introducción

¿Cómo observar el valor que tienen los esfuerzos del voluntariado? ¿Quiénes se interesan en la problemática de las personas con discapacidad? ¿Qué papel juega la educación y la capacitación a las personas con discapacidad en la sociedad actual? Consideramos importante atender a las necesidades actuales de distintos sectores de nuestra sociedad. Los beneficios sociales y económicos que pueden obtenerse para la comunidad son amplios. Podemos observar grupos de voluntariado, organismos internacionales, gobiernos, las ONG's, etc. En esta investigación destacaremos las motivaciones de un grupo de voluntarios para ofrecer servicios de información especializada. Esta es una de las preguntas que le dan más valor al trabajo educativo y formativo del voluntariado.

La problemática de la discapacidad es mundial y muchas instituciones dedican muchos esfuerzos por eliminar las condiciones de exclusión y desigualdad que viven estas personas. La Organización de Naciones Unidas, ha tomado cartas en el asunto, y destaca el papel de la educación y del acceso a las tecnologías como elementos fundamentales para corregir eficientemente esta situación. Observemos lo siguiente:

- En abril de 2008 entró en vigor la "Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad", la ONU subraya su importancia debido a que de los 72 millones de niños no escolarizados en el mundo, del 30 al 40% son discapacitados. (ONU, 2008).
- En el futuro, las Naciones Unidas centrarán sus esfuerzos en la mejora de los programas actuales, para lo que cooperarán con varios de sus departamentos y con organismos especializados. Asimismo, tratarán de atender a las nuevas necesidades de los discapacitados y de determinar los requisitos que ha de cumplir la sociedad para adaptarse a ellas. El acceso de los discapacitados a las nuevas tecnologías tales como la informática y al medio físico seguirá siendo una de las cuestiones más importantes. (ONU, s/f.)

Actualmente, ¿Cuál es la situación de las personas con discapacidad visual? En 2002 se estimaron a nivel mundial 148 millones de personas con impedimentos visuales, sin embargo, estos datos no son definitivos porque algunas naciones no cuentan con la infraestructura suficiente para registrar a todas las personas que padecen esta situación, también se considera que conforme aumentan los índices de pobreza de cada nación se incrementan los problemas de salud visual, incluyendo la ceguera. Otros factores como el envejecimiento, la diabetes, exposiciones a factores ambientales nocivos y exposición a herramientas de trabajo sin la protección adecuada, están incrementando rápidamente los niveles de población con discapacidad visual (Cfr. WHO, 2008).

¿Por qué puede interesar a grupos académicos capacitarse para ofrecer servicios de información a personas con discapacidad visual?, ¿Cuál es la experiencia de los voluntarios en su capacitación como formadores de usuarios de los servicios especializados de información? ¿Qué facilita la formación profesional de los formadores? Para responder a estas preguntas, en esta investigación se exploran las motivaciones de un grupo de mujeres universitarias para formarse y después desempeñarse profesionalmente como formadoras de usuarios con discapacidad visual interesados en aprovechar los servicios de información que ofrecen las bibliotecas mediante la técnica de grupo focal.

La técnica de grupo focal permite recuperar opiniones de personas que tienen alguna experiencia o alguna característica en común (Dawson, Manderson y Tallo, 1997). Los sujetos de estudio son pasantes de la licenciatura en psicología educativa –de la UPN– y tomaron un curso introductorio como “formadores de usuarios con discapacidad visual para el uso de las TIC’s”. Para seleccionar a los sujetos del estudio consideramos algunos criterios de homogeneidad y heterogeneidad:

*Criterios de homogeneidad:* a) todas son mujeres estudiantes de la Licenciatura en Psicología Educativa; b) todas son pasantes de dicha especialidad en la

UPN; y c) todas tomaron un curso introductorio para formadores de usuarios con discapacidad visual.

*Criterios de heterogeneidad:* las participantes del grupo focal son provenientes de la misma carrera pero de los turnos matutino y vespertino.

## **Planteamiento del problema**

Es de sabios reconocer que como profesionales de la información requerimos de las competencias, habilidades y destrezas específicas suficientes para atender a distintos sectores de la población, como sucede con la comunidad de personas con discapacidad visual. Por ello, debemos considerar apoyarnos en otros profesionales especialistas en el tema y, así, cumplir con la premisa de ser profesionales capaces de ejercer intra, multi y transdisciplinariamente nuestros conocimientos y experiencias para planear servicios de información especializados.

Por lo anterior, será de ayuda considerar las aportaciones del trabajo voluntario que los profesionales de la educación llevan a cabo para atender a sectores con necesidades de información particulares. Antes de continuar, es importante definir qué son las acciones voluntarias y solidarias. Para ello, recurrimos a la siguiente definición:

Las llamadas acciones voluntarias y solidarias se distinguen de otras actividades por presentar las características particulares de aportar al mismo tiempo su voluntad e iniciativa, sin recibir remuneración; además, repercuten en el bienestar de la sociedad y contribuyen a lo que se ha denominado el bien común. Los voluntarios representan diversas formas de participación de individuos que utilizan derechos de expresión -en algunos casos, y de asociación, en otros- para ejercer como ciudadanos comunes su capacidad de incursionar en la vida pública dentro de asuntos que atañen a sus comunidades (Cfr. Butcher, 2008, p. 20).

En el pasado inmediato, hace aproximadamente veinte años, las motivaciones de los voluntarios, en general, atendían a premisas que se clasificaban de la manera siguiente (Ilsley, 1990, p. 19-20):

- Voluntarios de servicio social. Estos voluntarios están motivados por la interacción directa con los usuarios.
- Voluntarios orientados a la causa. Este tipo de voluntarios están profundamente interesados por algún tema social en particular como, derechos civiles, los votantes, la protección del medio ambiente o la planificación familiar, **entre otros**.
- Voluntarios consumados o autoexpresivos. Los voluntarios de esta categoría se unen primeramente por el bien o el gusto, o como expresión personal. Por ejemplo, ligas de bolos, grupos cívicos de embellecimiento o ciertos grupos teatrales.
- Voluntarios autointeresados en el trabajo o en la economía. Los voluntarios de este grupo pueden trabajar en sindicatos, en asociaciones personales u organizaciones de gente de negocios. Estos voluntarios están motivados para decidir sus carreras, estatus de trabajo o poder económico.
- Voluntarios filantrópicos. Los voluntarios de este grupo se concentran en donadores de dinero o recaudación de fondos para organizaciones que proveen directamente servicios.

El interés por la ejecución de acciones de voluntariado, contrariamente a lo que pensábamos al iniciar esta investigación, se da de manera significativa: “la inclinación de la población mexicana para realizar acciones solidarias parece ser bastante alta. Ya que abarca a dos terceras partes de la población de 18 años de edad y más” (Verdugo, 2008, p. 94). Las principales acciones solidarias, según el tipo de actividad, se dan de acuerdo a las siguientes categorías y orden de importancia: iglesia o grupos religiosos (obras, aseo); vecinos, colonos, comunidades, ejidos; escuelas (estudiantes, padres de familia); enfermos (*Cfr.* Cruz Roja, hospitales, etc.); pobres; causas ciudadanas; *huérfanos, ancianos, indígenas, discapacitados*; cultura, recreación, ecología; participación política y sindical; y, jóvenes, mujeres, etc. (*Cfr.* Verdugo, 2008, p. 68).

El trabajo solidario o de voluntariado para el grupo de *huérfanos, ancianos, indígenas, discapacitados* se encuentra en un nivel mínimo y lo ofrecen en mayor cantidad las

mujeres (Cfr. Verdugo, 2008, p. 68). Como profesionales de la información, los bibliotecarios debemos estar conscientes de que en México contamos con todas las tecnologías de la información y la comunicación (conocidas por sus siglas como TIC's) necesarias para que cualquier persona con posibilidades de estudiar o aprender algo pueda acceder a distintas fuentes de información, ya que, en las bibliotecas y principalmente las de corte académico, el uso de las TIC's es cotidiano no obstante, hemos notado que son escasos los espacios bibliotecarios que dan acceso a estas tecnologías y consideramos preocupante el poco conocimiento que como sociedad tenemos al respecto.

Hemos observado que, aún contando con la tecnología adecuada para facilitar el acceso a la información, éste se ve limitado en muchas ocasiones por la falta de sensibilidad, así como el desconocimiento de espacios que posibiliten y, en su caso, aumenten el acceso a la información. Debido a que consideramos que nuestra visión está permeada por nuestra cultura y por los valores (y antivalores) que hemos manejado desde la infancia, creemos que nuestros entornos histórico-sociales pueden generar fácilmente cortinas de humo ante este tema y no queremos caer en omisiones ni en alusiones estériles, por lo que proponemos que la mejor forma de aproximarnos a las personas que se preparan para ser formadores de usuarios con discapacidad visual es recuperando sus experiencias para lograr mayor sensibilización en torno a comunidades específicas.

Es importante señalar, antes de continuar, que:

"La discapacidad (no importa si es física, motriz, sensorial y/o cognitiva), no distingue entre género, edad, rasgos físicos, nivel económico, ni condición social, es necesario considerar que cualquier persona puede experimentar en cualquier momento de su vida una situación de discapacidad, ya sea temporal o permanente, o en otros casos nacer con ella, por lo que la sociedad requiere de proyectos en los marcos de formación educativa y profesional, en los que se promuevan herramientas tecnológicas que solventen las distintas formas de discapacidad y permitan un desarrollo óptimo de todas las personas" (Mar, Martínez y Papiro, 2008).

Algunos datos oficiales indican que la población con discapacidad registrada en todo el territorio mexicano del Censo que se llevó a cabo en el año 2000 era de 1´795,300 personas en (INEGI, 2007a), de las cuales el 26 por ciento vive con discapacidad visual (INEGI, 2007b). Sin embargo, debemos señalar que los datos nacionales no se apegan y ni siquiera se aproximan a las cifras que emiten organismos internacionales como el Banco Mundial, el cual reporta que el diez por ciento de la población en el mundo vive con discapacidad (Cfr. Banco Mundial, 2008) y en México el 75% de la población con discapacidad está desempleada (Banco Mundial, 2008).

Las consideraciones para observar la discapacidad varían según el organismo al que nos refiramos. Por ejemplo, dos organismos internacionales dan clara idea de estas distinciones que pueden confundir al lector, sin embargo, para efectos de esta investigación, consideramos que no se oponen, sino que se complementan. Para la ONU existen características específicas que distinguen una *deficiencia*, una *discapacidad* y una *minusvalía* (Cfr. ONU, s/f), por lo que, para atender a la discapacidad visual deben considerarse en mayor o menor medida las tres, debido a que generan condiciones de vida que requieren de especial atención; en tanto que el Banco Mundial enfatiza a la persona y la forma en que su comunidad la acoge, pues refiere la manifestación de la discapacidad por “la exclusión de oportunidades educativas, laborales y de los servicios públicos”; además subraya el aumento de la discapacidad “por cuanto incrementa la vulnerabilidad de las personas...” (Banco Mundial, 2008).

### **Procedimiento de la investigación**

Para realizar la investigación se seleccionó a un grupo de voluntarios, pasantes de la Licenciatura en Psicología Educativa en la UPN que tomaron el curso introductorio para formadores de usuarios con discapacidad visual en el uso de las TIC´s. Posteriormente, procedimos a contactar al responsable de la capacitación y al coordinador de la misma para mostrar nuestro interés por entrevistar con la técnica de grupo focal a los asistentes a dicho curso. Elaboramos un guión de entrevista, el cual se circunscribió a

cuatro aspectos: 1) uso de la biblioteca, 2) experiencia obtenida en el curso de capacitación, 3) la experiencia previa en convivencia con personas con discapacidad visual y 4) la experiencia en espacios informativos para personas con discapacidad visual. El guión para la totalidad de estos aspectos contuvo una docena de preguntas. Para este grupo focal, es importante señalar que también se preparó una cédula de identificación de los participantes.

La dinámica de la reunión para la entrevista del grupo focal en la Biblioteca Gregorio Torres Quintero se llevó a cabo de la manera siguiente: previo a la entrevista los asistentes llenaron una cédula de presentación. La moderadora se presentó y dirigió un discurso a los asistentes en el que se mencionaban los objetivos y la descripción de cada uno de los integrantes del equipo de investigadores. La entrevista se realizó también, en general, de acuerdo al guión preparado. La entrevista tuvo una duración de 40 minutos aproximadamente. Para la entrevista se contó con la participación, además del moderador y del observador, de una persona de apoyo para la grabación. Se utilizaron una cámara fija y otra móvil.

### **Presentación y análisis de resultados**

Ahora bien, ante la inquietud que teníamos sobre la formación que se da a los profesionistas de la educación, encontramos que, en el caso del programa de la Licenciatura en Psicología Educativa, los estudiantes de ambos turnos reciben una asignatura especializada en discapacidad y también tienen una materia de sensibilización que los hace reflexionar sobre los aspectos y necesidades particulares que las personas con discapacidad requieren para su educación.

Las estudiantes que participaron en el grupo focal hablaron de la importancia que tiene el considerar a las personas con discapacidad como iguales a cualquier otra. También hicieron mención de la importancia que tiene el que las autoridades se percaten de estas necesidades, debido a que algunas herramientas especializadas son muy costosas y se les debe sacar el máximo provecho difundiéndolas tanto en la comunidad



estudiantil de la universidad (refiriéndose a la UPN-Ajusco) como al público en general, especialmente a otras personas con discapacidad visual, aprovechando la infraestructura de bibliotecas.

En cuanto al origen de interés de las estudiantes por capacitarse para ofrecer servicios de información a personas con discapacidad visual, encontramos que su formación profesional dentro de la universidad los sensibiliza y les promueve la inquietud de acercarse al curso que tomaron, pues no manifestaron inquietudes de lucro o beneficios curriculares, aun cuando en un futuro pueden obtener beneficios en su desempeño profesional por tener esta formación.

Por otra parte, las estudiantes manifestaron que acudieron al curso por curiosidad y se mostraron muy satisfechas con lo aprendido y con su experiencia con el profesor que les impartió el curso (él vive con discapacidad visual y se hace acompañar de un perro guía a todos lados, incluyendo su salón de clases y el laboratorio de cómputo).

### **Reflexiones y comentarios finales**

Encontramos que la mayor motivación fue la curiosidad, que el aprendizaje más importante que tuvieron fue la consideración de igualdad ante las personas con discapacidad visual y que el acercamiento a las tecnologías relacionadas con el uso de Internet (diversas TIC's) sirvió para considerar los potenciales de las personas con discapacidad visual y al mismo tiempo para familiarizarse con dichas herramientas.

Sin embargo, vale la pena preguntar si será posible que la curiosidad que manifestaron, surgió debido al espacio académico adecuado en una universidad donde existe el interés por sensibilizar a sus estudiantes y que cuenta con laboratorios de TIC's especializadas para personas con discapacidad y talleres para la formación de formadores.

El objetivo de conocer las motivaciones de las voluntarias para asistir a cursos de formación voluntaria para brindar servicios de información especializados a personas con discapacidad visual se alcanzó satisfactoriamente. La utilización de entrevista para grupos focales permitió, tanto a los entrevistadores como a los entrevistados, conformar en un espacio y en tiempo, el intercambio de conocimientos y experiencias que de otra manera difícilmente se recuperarían. Consideramos que las integrantes del grupo entrevistado aportaron información importante de sus experiencias con el uso de las TIC's y del entorno académico y social en que se desenvuelven ellas y las personas con discapacidad visual.

La discapacidad no debe ser instrumentada para menospreciar ni para minimizar los potenciales de ninguna persona; no debemos limitar a nadie el derecho a transitar por las calles ni el derecho a la educación, pero tampoco debemos omitirla evitando atender a su condición particular pensando que estamos siendo "igualitarios", porque podemos caer en actitudes de indiferencia ante su diario transitar y nuestras conductas pueden ser excluyentes o limitantes, afectando nuestra convivencia con personas que, como tú y como yo, tienen necesidades de interactuar y de tomar decisiones con la mejor información posible que la sociedad genera.

Vale la pena subrayar algunos esfuerzos de organismos internacionales para mejorar las condiciones de igualdad, equidad e inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad. Ante esto, la Organización de Naciones Unidas señala:

- En el futuro, las Naciones Unidas centrarán sus esfuerzos en la mejora de los programas actuales, para lo que cooperarán con varios de sus departamentos y con organismos especializados. Asimismo, tratarán de atender a las nuevas necesidades de los discapacitados y de determinar los requisitos que ha de cumplir la sociedad para adaptarse a ellas. El acceso de los discapacitados a las nuevas tecnologías tales como la informática y al medio físico seguirá siendo una de las cuestiones más importantes. (ONU, s/f.)

- En abril de 2008 entró en vigor la “Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad”, la ONU subraya su importancia debido a que del 30 al 40% de los 72 millones de niños no escolarizados en el mundo son discapacitados. (ONU, 2008).

## Referencias bibliográficas

- BANCO MUNDIAL (2008). “Discapacidad en América Latina y El Caribe”. En *Portal del Banco Mundial*. Disponible en <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/LAC/LACfactsheetSpn.pdf>. Consultado el 18 de Agosto de 2008.
- BUTCHER, Jaqueline (2008). “Marco conceptual de la acción solidaria y voluntaria”. En Jacqueline Butcher, editora, *México solidario: participación ciudadana y voluntariado*: México: Centro Mexicano para la Filantropía : Limusa. pp. 17-56.
- DAWSON, Susan, Leonore Manderson y Verónica L. Tallo, 1997. *Manual para el uso de grupos focales: métodos de investigación social en enfermedades tropicales*. Caracas: Fondo Editorial Fintec. [179 p.]
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (2008). “Global trends in the magnitude of blindness and visual impairment”. En *World Health Organization: prevention of blindness and visual impairment*. Disponible en: <http://www.who.int/blindness/causes/trends/en/index.html> Consultado el 22 de agosto de 2008.
- ILSLEY, Paul J. (1990). *Enhancing the volunteer experience: new insights on strengthening volunteer participation, learning, and commitment*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass. xx, 170 p.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2007a). “Población con discapacidad por grupos de edad según sexo, 2000”. En *XII Censo General de Población y Vivienda 2000*. Disponible en: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/ept.asp?t=mdis01&s=est&c=9487> Consultado el 5 de diciembre de 2007.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2007b). “Porcentaje de la población con discapacidad, según tipo de discapacidad para cada entidad federativa, 2000”. En *XII Censo General de Población y Vivienda 2000*. Disponible en: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/ept.asp?t=mdis03&s=est&c=3170> Consultado el 5 de diciembre de 2007.
- MAR G., Ana Laura, Celso Martínez M. y Papiro (2008). “La información y las personas con discapacidad visual” En prensa.
- ONU (2008). “Un DVD sobre la importancia de escolarizar a los niños discapacitados”. En *Portal de la Organización de Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura*. Disponible en [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=29011&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=29011&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) Consultado el 21 de agosto de 2008.
- ONU (s/f). “Las Naciones Unidas y las personas con discapacidad – los primeros cincuenta años”. En *La ONU y las personas con discapacidad*. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/dis50y10.htm> Consultado el 18 de agosto de 2008.
- VERDUZCO, Gustavo (2008). “Las acciones solidarias en México: análisis de la Encuesta Nacional de Solidaridad y acciones voluntarias”. En Jacqueline Butcher, editora, *México solidario: participación ciudadana y voluntariado*: México: Centro Mexicano para la Filantropía: Limusa. pp. 57-101.