

# **CONDUCTAS PROSOCIALES EN MÉXICO**

algunas aportaciones para promoverlas

## Presentación

Todos los seres humanos buscamos la felicidad y para ello ponemos en práctica todos nuestros sentidos y toda nuestra imaginación, de esto nace el amor por nosotros mismos y por los demás. Para buscar esa felicidad debemos buscar el fortalecimiento físico y moral que nos lleve por ese camino.

La mayor parte de las religiones que se conocen en el mundo promueven el amor a nuestros semejantes, nos incitan a pensar en la generosidad.

Quienes elaboramos este libro tenemos el firme deseo de participar en la ayuda a personas que lo necesitan, pero no contamos con experiencia en ese campo y, en cambio, sí tenemos capacidad en el manejo profesional de herramientas de publicidad, Internet y diseño gráfico, así como en la búsqueda y obtención de recursos para llevar a cabo cualquier tipo de actividad.

Como respuesta a nuestras inquietudes de ayuda hemos creado una fundación a la que hemos llamado “Reencuentro del Camino”, en la que nos planteamos como meta impulsar y *ayudar a todos los que ayudan a otros* a través de nuestra misión: “Generar una sinergia que contribu-

ya a lograr una mayor participación de la ciudadanía en iniciativas de ayuda a los demás, mediante la identidad, confiabilidad y transparencia entre organizaciones sociales y ciudadanos”.

Nos hemos fijado una serie de retos en los que pretendemos unir nuestras capacidades a las de cualquiera de las organizaciones que están luchando activamente para ayudar a los demás. Nuestros primeros pasos se han encaminado hacia temas que consideramos de interés general y que actualmente podrían ser cruciales para el mejor desarrollo de dichas organizaciones.

Una de las primeras tareas que enfrentamos fue obtener un directorio de las organizaciones sociales de nuestro país y buscar su validación para que poco a poco pueda establecerse de manera clara y pública cuántas existen y conocer el perfil de cada una de ellas. A largo plazo esto nos permitirá construir una página de Internet, sin costo para ellas, que contenga todos sus datos y que en forma muy clara invite a cualquier persona a conocerlas y, si así lo desea, apoyar directamente a la organización que le parezca mejor, siendo nuestra única participación la de brindar la información en línea. Debido a nuestra misión, nosotros no recibiremos ningún tipo de donativo (en dinero, especie o ayuda voluntaria), éstos en su caso, deberán hacerse llegar directamente a la organización que el interesado seleccione.

Otro de los proyectos que nos propusimos, en esta primera etapa, fue la realización de una encuesta a nivel nacional para conocer el grado de participación social de los mexicanos; el tipo de ayuda que aporta dicha población; las características de las asociaciones o fundaciones de ayuda prosocial que motivan una mayor participación y apoyo de la gente y finalmente las áreas de oportunidad que fomentan la conducta prosocial.

Este estudio estuvo a cargo de la empresa “Proyectos y Alternativas para Decisión, S. C.” que cuenta con más de 20 años de experiencia en investigaciones de este tipo, cuyos resultados presentamos en la primera sección de este libro.

Paralelamente llevamos a cabo una investigación respecto de la conducta prosocial en nuestro país para descubrir ¿qué son y cómo funcionan las organizaciones sociales?, ¿qué es la participación y por qué algunas personas tienden a ayudar a los demás y otras no? y ¿qué es la transparencia y de qué le sirve a las organizaciones que ayudan? Para ello contratamos a un grupo de psicólogos que se dieron a la tarea de realizar una investigación teórica al respecto, que se encuentra en la segunda sección.

Incluimos también un texto que contiene datos y definiciones de carácter general relacionados con el tema de ayuda humanitaria como un apéndice.

A lo largo de estos proyectos encontramos que la mayor parte de las organizaciones de ayuda humanitaria carecen de un buen sistema de información que transparente sus

acciones y les permita una mayor y mejor colaboración de los aportadores potenciales tanto presentes como futuros. Por ello hemos encargado a GESOC, S. C., empresa especializada en acciones de investigación, evaluación y monitoreo de organizaciones de la sociedad civil, la elaboración de un manual que permita a las organizaciones con menores recursos desarrollar capacidades básicas que les permita ser más efectivas con la finalidad de obtener mejores resultados. Dicho manual acompaña a este libro como un cuaderno de trabajo.

Finalmente, queremos agradecer a todas las personas que participaron en la elaboración de este libro, directivos de organizaciones sociales y fundaciones, profesionistas, psicólogos, investigadores, ciudadanos, especialistas, moderadores y colaboradores que enriquecieron el contenido de este libro durante todo el proceso de su elaboración.

Entendemos que hay mucho por hacer, pero también creemos que puede ser para muchos de nuestros lectores, que pertenecen a organizaciones sociales, un apoyo para el crecimiento y fortalecimiento de su organización.

*Reencuentro del Camino*



## Parte I

# El Estudio

Reencuentro del Camino surge de la inquietud de contribuir en el sector de ayuda social, pensando en la gran necesidad de apoyo que existe en este campo.

Nuestra fundación nace de la pregunta: *¿cómo se puede hacer más con menos?* Después de hablar con personas que conocen el tema a fondo, la respuesta que encontramos fue que la mejor aportación que podíamos hacer era investigar qué hace falta para que más gente se acerque a las organizaciones sociales de manera que más personas participen en ellas, de acuerdo a lo que esté a su alcance.

Para resolver esta duda realizamos un estudio a principios del año 2008, a cargo de “Proyectos y Alternativas para Decisión, S.C.” empresa especializada, con más de 20 años de experiencia en investigación de mercados, encuestas y evaluación.

El estudio consistió en una encuesta a nivel nacional dirigida a los grupos con mayor capacidad de participación en causas sociales, es decir, los segmentos de población que pertenecen a la clase alta, media alta y media. Además de algunas entrevistas realizadas a expertos en el tema, como se detallará más adelante.

Los principales temas que aborda esta encuesta son:

- a. Grado de participación prosocial en México, buscando cuántas y qué tipo de personas contribuyen a causas sociales y ayudan a otros sin recibir nada a cambio.
- b. Características de las organizaciones sociales o fundaciones de ayuda prosocial que motivan una mayor participación y apoyo de la población.
- c. Tipo de ayuda que podemos esperar que aporte la parte de la población que se investigó en el estudio.
- d. Y por último, áreas de oportunidad en las que las organizaciones pueden trabajar para fomentar la conducta prosocial y con ello aumentar los alcances de su trabajo.

A lo largo de este capítulo presentamos un resumen de los principales hallazgos de esta investigación.

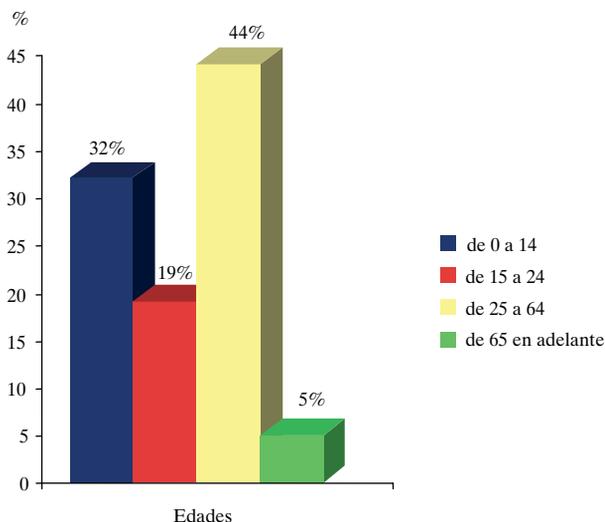
## Metodología

El punto de partida para cualquier investigación es el tipo de población que se va a estudiar. Lo primero que tenemos que saber es cuántos mexicanos somos y cómo estamos divididos por edades y nivel socioeconómico.

De acuerdo al último Censo de Población del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) realizado en el año 2005, México tiene una población de 103'263,388 habitantes.

Según su edad, la población está dividida de la siguiente manera:

### POBLACIÓN EN MÉXICO



Esto significa que aproximadamente un 40 por ciento de los mexicanos está en el periodo de formación educativa, es decir, son estudiantes sin ingresos (hasta los 19 años); de este segmento alrededor de un 10 por ciento participa en la vida económica del país, pues tiene alguna entrada económica.

Ese 10 por ciento de jóvenes, junto con los grupos de edades de entre 20 y 64 años, que suman un 53 por ciento, son las personas que tienen algún tipo de trabajo y por lo

tanto reciben ingresos, formando una población económicamente activa del 63 por ciento.

Además existe aproximadamente un 5 por ciento de la población en edad avanzada donde sólo unos cuantos tiene una participación económica activa.

Se calcula que el segmento de la población activa que pertenece a los niveles socioeconómicos A, B, C+ y C (que suman el 35 por ciento de la población, es decir, alrededor de 36.1 millones de personas) debe tener un impacto de cerca del 90 por ciento en la vida económica del país.

Estos niveles económicos se definen de la siguiente manera:

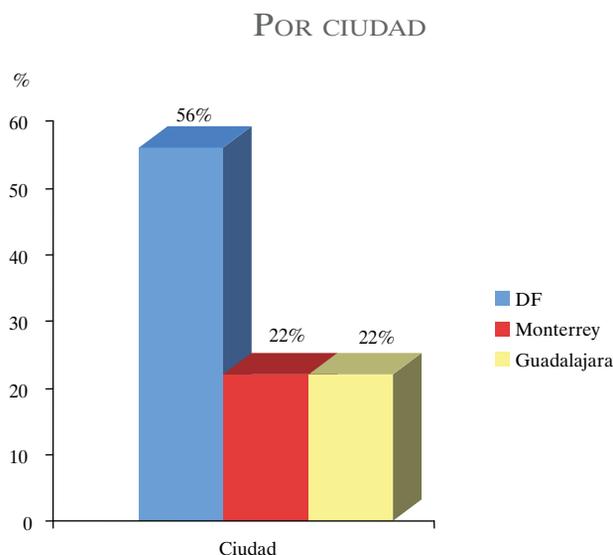
- Nivel A: refiere a la clase privilegiada. Considera a la gente con mayor riqueza del país (un porcentaje mínimo de la población que no supera el 5 por ciento).
- Nivel B: este estrato ubica a la clase alta, que incluye a la población con el más alto nivel de vida e ingresos del país.
- Nivel C+: se refiere a la clase media alta. En este segmento se considera a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente superior al medio.
- Nivel C: conocida como clase media. En este segmento se considera a las personas con ingresos o nivel de vida medio.

Estos fueron los grupos considerados en la encuesta debido a que son las personas que por su nivel de vida pueden

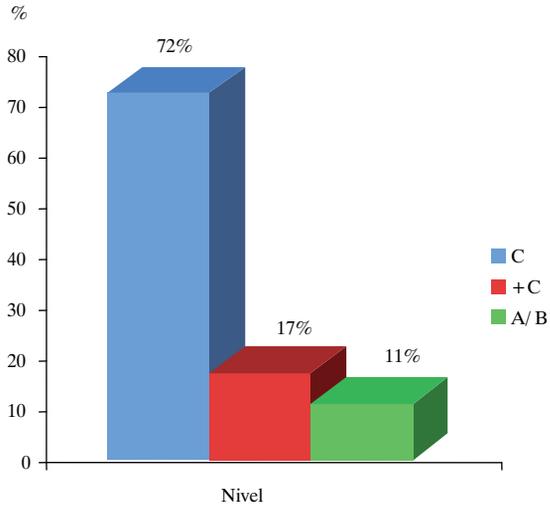
colaborar con alguna causa social sin que esto represente un desajuste grave en su presupuesto.

Para realizar el estudio se eligió una muestra en las principales ciudades de nuestro país (Guadalajara, Monterrey y Distrito Federal), es decir, un grupo de personas suficientemente grande para poder representar la opinión general de México en el tema de ayuda social.

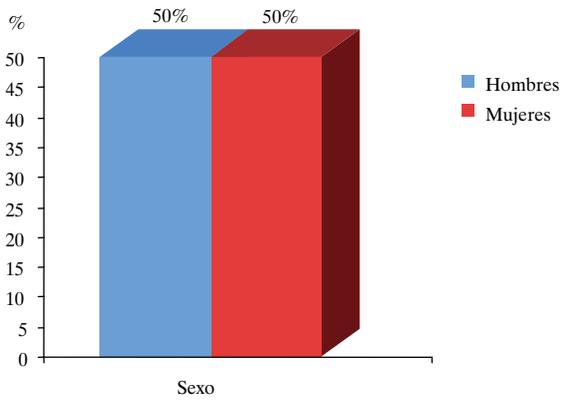
Las siguientes gráficas nos indican la cantidad de personas que participaron en la muestra y sus características de acuerdo a la ciudad, nivel socioeconómico, sexo y edad. Las cantidades se calcularon de manera que la muestra resultara similar a la población en nuestro país.



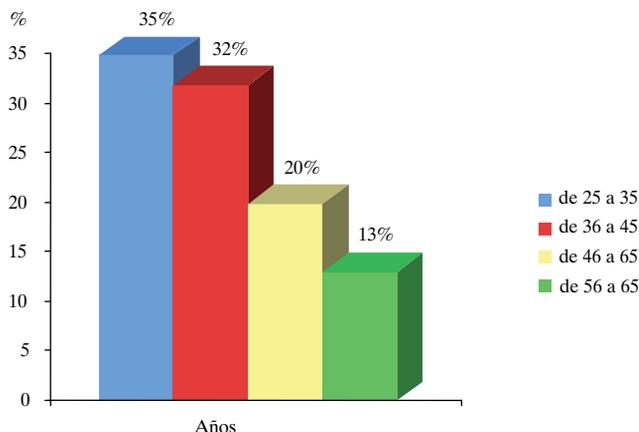
## NIVEL SOCIOECONÓMICO



## GÉNERO



## EDAD



En cuanto al tipo de actividades y de grupos colectivos en los que participan los individuos de la encuesta, tenemos que:

- Nueve de cada diez personas asisten a lugares de entretenimiento, entre ellos, cine, fútbol, clubes deportivos, conciertos y teatros.
- Cinco de cada diez personas acuden a lugares que favorecen su formación como museos, cursos y visitas guiadas.
- Tres de cada diez personas asisten a juntas de vecinos.
- Cuatro de cada diez personas se involucran en comités escolares.
- Y además, cinco de cada diez personas acuden a actividades religiosas (cerca del 90 por ciento mencionan ser católicos).

El estudio tuvo dos partes, una fase cuantitativa y la otra cualitativa. En la investigación *cuantitativa*, lo importante es la revisión numérica de los resultados, es decir, se examina *cuántas* veces se repite una misma respuesta, con el fin de medir la relación entre varios elementos de un mismo problema.

Por otro lado la investigación *cualitativa* busca la descripción a fondo de un tema, para conocer todas sus *cualidades*. No se cuentan las respuestas, simplemente se estudia un tema a profundidad para conocer el panorama o contexto.

En el estudio se usaron ambas técnicas, para tener resultados más completos sobre qué opinan los mexicanos sobre su participación en las necesidades sociales y cómo ven el trabajo de las organizaciones sociales. Ambas fases se llevaron a cabo de la siguiente manera:

### *Fase cuantitativa*

En esta fase se hicieron 450 entrevistas casa por casa a hombres y mujeres en las áreas metropolitanas de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con una muestra de personas que pertenecen a los niveles socioeconómicos A, B, C+ y C, entre 25 y 65 años de edad.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>La muestra tiene un porcentaje mínimo de error (de +/- 3.6 por ciento) y un nivel de confianza del 95 por ciento. El trabajo de campo se realizó entre el 3 de enero y el 11 de febrero de 2008.

Esta muestra nos permite hacer un análisis estadístico que representa la opinión de la población.

### *Fase cualitativa*

Para esta fase se realizaron 20 entrevistas de semiprofundidad con directivos de fundaciones, organizaciones o asociaciones civiles que realizan actividades de ayuda social en diversas áreas o problemáticas, inscritas en el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), que fueron elegidas al azar. Además de dos entrevistas de semiprofundidad con expertos en el tema de la participación civil y las organizaciones no lucrativas en México.

Esta fase nos sirvió para conocer las experiencias y opiniones de la gente que ha trabajado y tiene la experiencia de muchos años ayudando a otros.

## Resultados del estudio

A continuación presentamos los resultados más relevantes del estudio, separados por temas, que nos dan una idea clara de qué opinan los mexicanos sobre el trabajo de las organizaciones sociales y en qué áreas pueden trabajar para lograr que más personas colaboren y se involucren con las causas que apoyan.

### *Grado de participación prosocial*

Como primer paso es importante conocer lo que opina la gente sobre quién tiene la responsabilidad de la solución

de los problemas sociales del país, pues depende de esta opinión el interés que tenga cada persona en participar en buscar formas de resolverlos.

En este sentido, tres de cada diez personas consideran que la responsabilidad es únicamente del gobierno, pues consideran que es éste quien tiene los recursos financieros, principalmente derivados de los impuestos, y que es su obligación atender todas las necesidades sociales del país.

Mientras que uno de cada diez piensa que es responsabilidad total de la sociedad porque todos somos parte de ella.

Por otra parte, seis de cada diez personas, es decir una mayoría, piensa que es responsabilidad de ambas partes, que gobierno y sociedad deben trabajar juntos. Consideran que aportar los recursos económicos para resolver las necesidades es responsabilidad del sector público, mientras que la sociedad tiene el deber de supervisar al gobierno y colaborar para conseguir el bienestar común.

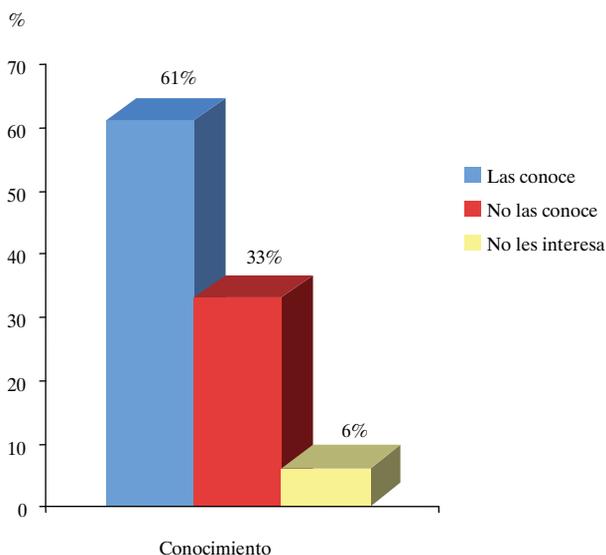
Por lo tanto la encuesta demuestra que hay cierta madurez de la sociedad al reconocer la forma en que se deben atender las necesidades y problemáticas sociales, pero también muestra que es necesario tener un mayor crecimiento como comunidad para vincular esta responsabilidad de todos con el trabajo que ya se está realizando a través de las organizaciones sociales.

Enseguida presentamos dos gráficas donde se muestra el porcentaje de personas que conoce o desconoce a las

organizaciones de ayuda sin fines de lucro y de los que las conocen, cuántas personas participan o no, con ellas.

De forma espontánea, el 61 por ciento de las personas encuestadas responde que conoce la existencia de las organizaciones sociales, mientras que un 33 por ciento las desconoce y a un 6 por ciento no les interesa.

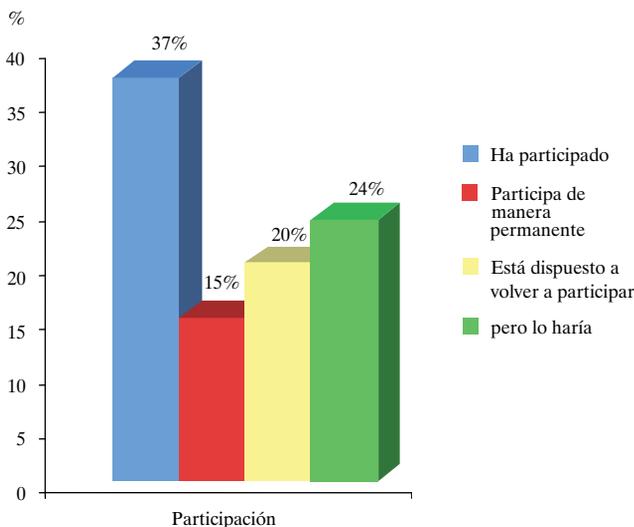
### GRADO DE CONOCIMIENTO



La siguiente gráfica nos muestra que del 61 por ciento que sí conoce a este tipo de organizaciones, el 37 por ciento ha participado ayudando a alguna de ellas. De este porcentaje, el 15 por ciento lo hace casi de manera permanente,

mientras que del 22 por ciento restante, el 20 por ciento estaría dispuesto a volver a colaborar. Por otra parte existe un 24 por ciento que no ha colaborado aún, pero manifestó su deseo de participar.

### DE LOS QUE LAS CONOCE



En el estudio podemos observar que tan sólo alrededor de un 8 por ciento no estaría dispuesto a aportar algo, mientras que 9 de cada 10 personas (92 por ciento) sí estarían dispuestos a hacerlo.

Actualmente existe un bajo porcentaje de colaboradores, pero éste puede ser incrementado sustancialmente

hasta llegar al 92 por ciento, es decir, México cuenta con un gran potencial de gente que desea participar, pero ¿por qué no lo han hecho aún?

Los siguientes resultados responden ésta y otras preguntas.

### ¿Qué tipo de colaboración estaría dispuesto a dar?

Durante el estudio se cuestionó a la gente dispuesta a participar en alguna causa social, qué tipo de aportación preferirían hacer, de forma que eligieran entre:

- Donativo de dinero.
- Donativo en especie (víveres, ropa, etc.).
- Donativo en tiempo de trabajo (voluntariado).

“Hemos tenido éxito enseñando a los comerciantes qué tipo de alimento se puede donar y cuál no y educando a la gente de qué cosas se vale donar, pues deben ser cosas en buen estado” (*organización social*).

El 50 por ciento prefiere hacer aportaciones en especie, opinan que de esta forma tendrán la certeza de que la ayuda se ocupará de manera honesta y confían en que llegue a quien la necesita.

Otorgar recursos en efectivo es viable para el 27 por ciento, porque consideran que es una forma eficiente y sencilla de contribuir,

“Tenemos aportaciones de personas muy comprometidas, no tenemos ricos, pero sí gente que puede colaborar y que hace un esfuerzo” (*organización social*).

siempre y cuando exista plena transparencia en el uso de los recursos y comunicación de los logros alcanzados.

Participar como voluntario es viable para la cuarta parte de la gente (alrededor de un 26 por ciento), porcentaje que marca una responsabilidad moral y un mayor interés en comprometerse con alguna causa.

“Tener voluntarios no es mala idea, pero hay que tener un programa de trabajo para ellos y personal que los supervise, para capacitarlos y orientarlos en el trabajo de la organización...”  
(organización social).

Al respecto, las opiniones señalan que actualmente existe el recurso del voluntariado, pero muchas organizaciones se enfrentan a problemas para coordinar la participación de la gente, y desarrollar programas donde realmente puedan ayudar sin complicar el trabajo de la organización. Por lo anterior, las organizaciones sociales deben fomentar la participación de voluntarios, desarrollando mejores procesos de captación de talento y capacitación.

En resumen, existe en nuestro país un gran potencial favorable para colaborar con estas organizaciones, el reto es encontrar las formas para poder aprovecharlo.

Por las respuestas de la encuesta se definen dos necesidades fundamentales para las organizaciones sociales, que son las siguientes:

- deben darse a conocer ante la población y,
- deben ser convincentes para poder cautivar al 77 por ciento de las personas que aún no las conocen o que

no han sido suficientemente persuadidas para colaborar con ellas.

## ¿Por qué las personas no colaboran?

Los ciudadanos declaran que los principales motivos por los cuales no participan con las organizaciones sociales son los siguientes.

“No tengo la certeza de que la ayuda llegue a su destino” (*encuestado*).

Existe una gran desconfianza ante el destino de las aportaciones.

Desafortunadamente mucha gente asocia a las organizaciones y fundaciones con prácticas deshonestas e intereses políticos, temas con los que las personas no quieren relacionarse.

Otro grupo de personas opina que no hay claridad en que los recursos lleguen a su destino. Por esta idea, dar dinero o algún otro tipo de apoyo (comida, ropa, etcétera) a ancianos, niños y/o enfermos que lo piden en la calle, sigue siendo la forma de ayuda más cotidiana y constante en la vida de los mexicanos, pues el donante “decide” a quien va su recurso además se estar “seguro” de que la ayuda llegó a quien lo necesita.

“Hay organismos poco transparentes” (*organización social*).

“En general el problema es de desconfianza. La gente no tiene claro en qué se va a usar su dinero y no tiene retroalimentación respecto a qué pasó con su cooperación” (*organización social*).

Esta práctica es reforzada porque “somos una sociedad muy católica, donde la caridad es la mejor forma de ayu-

dar, o si no la mejor, es la que conocemos todos y que nos enseñan desde el catecismo” como comentó un directivo de una organización de ayuda social.

De igual forma existe la percepción de que hay muchas organizaciones que más que ayudar, buscan sustentar el estilo de vida de sus fundadores.

La falta de profesionalización y organización de algunas fundaciones y asociaciones, reflejada en sus instalaciones, forma de trabajo, actitud y comportamiento de sus integrantes, por mencionar algunos ejemplos, también contribuyen a que el ciudadano común no tenga total confianza en ellas.

Por otro lado, las organizaciones consideran que otra de las barreras que impiden que la gente participe es la apatía. Parte de la población piensa que resolver

“El dinero de los impuestos debe ser usado para lo social. El gobierno es quien tiene los recursos para buscar el bienestar del país...”  
(*encuestado*).

los problemas sociales es responsabilidad únicamente del gobierno. Además existe una falta de sensibilización ante los distintos problemas que vive nuestro país y mucha pasividad entre los mexicanos, que empeora debido a que nuestra cultura no facilita la participación ciudadana.

Esta falta de conciencia ante los problemas señala el principal obstáculo que evita que más gente se involucre en acciones prosociales: la educación o mejor dicho, la falta de ella. No existe en nuestra cultura el hábito de participar y comprometerse en ayudar a otros y enseñar a las nuevas ge-

neraciones que si cada uno de nosotros ayuda a los demás, crecemos como sociedad y esto beneficia a todos.

De acuerdo a estos resultados, hay mucho por hacer para conseguir que más personas se sumen al trabajo de las organizaciones sociales.

## Áreas de oportunidad

Hay muchas cuestiones que las organizaciones sociales necesitan atender, según el estudio, las siguientes son áreas de oportunidad que deben considerarse prioridades para hacer su trabajo mucho más eficiente y para fomentar la participación de los mexicanos.

## Cambio educativo

Según opinión de los expertos y los dirigentes de las organizaciones civiles el gran reto es lograr un cambio educativo, un cambio estructural a largo plazo que logre trascender en el comportamiento de la población, de forma que la educación sea la base de la participación y el compromiso.

“Lo importante sería sumar a los niños a las tareas que se hacen (...) Si acercamos a los niños a la realidad de México que no conocen, probablemente tengamos un ambiente social más equilibrado y más justo”  
(*organización social*).

Una forma sencilla de empezar este gran cambio es integrar a los niños en actividades pro-sociales donde vivan el resultado de ayudar a otros. Con esto, además de exponerlos a realidades diferentes a las que viven, les mostraremos que una

aportación, por pequeña que sea puede hacer una gran diferencia. El ejemplo que demos a las nuevas generaciones es fundamental.

También se requiere impulsar las políticas públicas y los compromisos con otras organizaciones y sectores sociales que ayuden a que el cambio se vaya dando, de manera que todos asimilemos la idea de que si la sociedad está mejor, ımejoramos todos!

## Confianza

Como mencionamos antes, la desconfianza es una de las principales barreras a vencer.

“Hacemos un informe anual con todas las actividades y recursos obtenidos. Es muy claro para todos los donantes, chicos o grandes, qué se está haciendo con sus recursos...”  
(*organización social*).

Para ganar la confianza de los ciudadanos es necesario comunicar mejor los propósitos y razón de ser de las organizaciones, dar a conocer su estructura y sobre todo comunicar sus logros, para mostrar a la gente que la ayuda sí llega a su destino, de manera que el ciudadano lo sienta cotidiano y cercano. Sólo así la gente valorará la contribución y esfuerzo de todas las fundaciones y asociaciones.

## Contra la apatía

Es vital comunicar y convencer a la población de que la labor de las organizaciones es algo que hacemos juntos como

sociedad, que es responsabilidad de todos, y que participando activamente en las causas sociales, todos obtendremos beneficios como sociedad.

Asimismo, es necesario lograr un mayor y mejor conocimiento del trabajo de las organizaciones, de manera que se fortalezca el sector y se informen las diferentes causas que se atienden, generando un mayor interés en ellas.

Finalmente, es importante convencer a la gente de que cada peso ayuda y ayuda mucho, que no importa el tamaño de la aportación o colaboración, que cada vez que contribuimos hacemos un gran cambio como sociedad.

## Características de las organizaciones sociales que motivan una mayor participación y apoyo de la población

De acuerdo al estudio, las características óptimas de una organización o fundación que favorece que más personas contribuyan en acciones pro-sociales son:

- **Transparencia absoluta y constante en el uso, manejo y finalidad de los recursos. Para los posibles donantes es importante que las organizaciones sean claras en el empleo de sus recursos. Esto resalta la importancia de encontrar formas efi-**

“Estamos muy organizados para lograr tener mucha transparencia y cada vez que hacemos un evento grande de recaudación de fondos enviamos una carta en la que se explica cada centavo que se recaudó y en qué se gastó”  
*(organización social).*

cientes para comunicar los resultados del trabajo de la organización.

- Que apoye a la gente vulnerable. El apoyo a personas discapacitadas es la causa social que atrae una mayor participación; seguida por las organizaciones que apoyan a personas con problemas de salud y en tercer sitio a quienes ayudan a la gente de escasos recursos. Las organizaciones que no promueven alguna de estas causas, deben buscar formas de difundir la relevancia de las problemáticas a las que se enfoca su trabajo (tercera edad, niñez, educación, alimentación, impartición de justicia, medio ambiente, derechos humanos, etcétera) así como los resultados que han obtenido hasta ahora.

“A los donadores les damos un recibo de su donación y les preguntamos en qué preferirían que se usara su aportación”. (*organización social*).

- Otro punto que consideran los donantes es si identifican a la organización, por esto es fundamental que las organizaciones se den a conocer y expongan el tipo de trabajo que realizan.

- Unido a esto último, la gente siente confianza cuando percibe que la ayuda realmente llega a su destino, ya sea porque han visto por televisión que la gente recibe

“Todo lo que recibimos está documentado, toda la información financiera se publica y el informe que se elabora está firmado por todos los directores” (*organización social*).

los donativos (exposición de resultados) o porque la organización informa en qué proyectos se utilizó la ayuda que recibieron. Con esto las personas saben si la institución está trabajando como se debe. La gente se interesa en ayudar a la parte de la sociedad que realmente lo necesita, por esto, como habíamos comentado, la gente prefiere dar dinero en la calle, pues en ese instante ellos saben a dónde fue a parar su donativo.

“Mandamos cartas a quienes contribuyen con nosotros sobre los logros que van teniendo nuestros becarios” (*organización social*).

- Cabe mencionar que la gente no está interesada en si la organización es mexicana, si recibe apoyo o donativos extranjeros o si poseen un sitio de Internet propio (características preguntadas en el estudio).

## Recomendaciones

Atendiendo a los resultados de la encuesta y tomando en cuenta las conclusiones expuestas en cada tema podemos decir que las recomendaciones que a continuación mencionamos podrían ayudarnos a convertirnos en una mejor sociedad.

### La participación de los niños

Como expusimos antes, es evidente que falta una transformación en los planes educativos, exponer a los niños a

diferentes ideas y formas de vida es importante y debe ser una prioridad.

Debemos educarlos, pero no sólo a ellos, también a los padres ya que el ejemplo en la práctica cotidiana es fundamental para cambiar los hábitos de vida. Acciones como procurar el ahorro de agua y energía en casa, así como la separación de la basura con reglas sencillas puede ser un valioso principio para sumarse a las tareas de conservación del medio ambiente. Planear con los niños una o dos veces al año una donación de juguetes y ropa en buen estado que ya no utilizan, es una forma de enseñarles a compartir y preocuparse por los demás.

Si padres y maestros acercamos a los niños a la realidad del país y los involucramos en las soluciones, lograremos ciudadanos más participativos y con ello una sociedad más sana.

## Profesionalización del voluntariado<sup>2</sup>

Es fundamental que las organizaciones a quienes les interese y sea útil el trabajo aportado por voluntarios, desarrollen un programa para el manejo institucional del voluntariado, es decir:

- Los voluntarios deben conocer el trabajo, metas y objetivos de la organización.

<sup>2</sup>Exposición de Con Ganas de Vivir A. C. e Impulsa en el Foro de Miembros del CEMEFI, 21 de agosto de 2008.

- Tener claramente definidas las responsabilidades que cubrirá cada uno ellos.
- Determinar el tiempo requerido para realizar las tareas a su cargo.
- Establecer las características deseables en el voluntario (habilidades y preparación), como cualquier trabajo, requiere una selección.
- Integrar a los voluntarios como parte de la organización, no como un visitante.
- Ambas partes deben firmar una carta compromiso que defina la relación de trabajo.
- Buscar formas de integrar a nuevos voluntarios.
- Mantener una constante comunicación con los voluntarios para conocer qué los motiva a colaborar y si se sienten bien dentro de la organización.
- Reconocer y agradecer los logros de los voluntarios.

Contar con un plan de manejo de voluntarios eficiente, contribuye a “enamorar” al voluntario, lo que permite que continúe interesado en contribuir con la organización y además promueva la causa con otras personas. El voluntario decide responsablemente apoyar a la solución de una problemática que le interesa resolver, obteniendo satisfacción personal al hacerlo además de reconocimiento social y/o desarrollo de habilidades profesionales.

---

## Desarrollar capacidades dentro de la organización

La confianza y la transparencia de una institución son el resultado de una organización interna eficiente, que les permita obtener y aprovechar sus recursos al máximo, además de exponer sus resultados al público.

Para tener una institución eficiente es fundamental que todas las organizaciones se preocupen por desarrollar capacidades que les permitan planear, dirigir, organizar, integrar, administrar y comunicar con la finalidad de que la organización tenga un crecimiento constante y cada día obtenga mejores resultados. El cuaderno de trabajo que acompaña este libro pretende ser un punto de partida que permita revisar cómo se realizan estas capacidades dentro de cada una de las organizaciones, para detectar áreas de oportunidad y trabajar en ellas de manera que día con día tengan un mejor desempeño.

El fortalecimiento de las organizaciones y la profesionalización de su funcionamiento contribuirán a multiplicar su impacto social y con ello, pueden sumar a más personas a sus causas.

## Trascendencia

Es importante abrir horizontes, que el cambio en una persona trascienda a sus familiares, amigos y compañeros de trabajo, de manera que se sumen más personas a la solu-

ción de las diferentes causas sociales. Hay que encontrar formas de darle un voto de confianza al individuo y darle oportunidades, mejorar el sistema de justicia y buscar una mejor presencia social.

Deben abrirse puertas para que la gente tenga mayor conocimiento de lo que está pasando, lo que se necesita, el trabajo que realizan las organizaciones y la importancia de su participación por pequeña que ésta sea.



## Parte II

### La sociedad civil organizada

En nuestros días, un tema importante a nivel mundial es encontrar formas efectivas para conseguir que todas las personas puedan tener servicios, infraestructura y oportunidades de empleo. Necesitamos ubicar a toda la población en un nivel de vida que le permita cubrir sus necesidades básicas y garantice su bienestar y posibilidades de progreso.

A pesar de los grandes avances tecnológicos y el desarrollo económico en algunos sectores y países, aún no hemos logrado resolver este antiguo problema de igualdad social, además de éste, existen muchos otros problemas sociales que no han encontrado respuesta.

Ante esta situación, una parte de la sociedad se ha responsabilizado y ha tomado acciones para dar solución a los problemas desatendidos por el Estado (*primer sector*, formado por las administraciones públicas que ejercen el poder político y cuenta con recursos públicos, es decir, el gobierno) y el mercado (*segundo sector*, integrado por todas las empresas de iniciativa privada con fines de lucro), dando lugar a un *tercer sector*: la Sociedad Civil Organizada.

Existen varias definiciones de *sociedad civil*. Hegel<sup>3</sup> la definió como el espacio social situado, entre la familia y el Estado, donde sucede la vida semipública (en la escuela, el trabajo, la localidad) y pública (actos y eventos públicos, la calle) de las personas. La sociedad civil vive y recrea la diversidad, los valores y la cultura en general, tiene opinión acerca de asuntos públicos y toma acciones voluntarias en favor o en contra de las decisiones y acciones del gobierno y de las empresas.

El concepto ha evolucionado de acuerdo a los cambios históricos de la estructura de la sociedad, y trae consigo toda la historia de los movimientos sociales originados por la necesidad de los individuos de exponer y dar solución a las desigualdades que afectaban y afectan su calidad de vida. En la actualidad, cuando se habla de sociedad civil comúnmente se trata del conjunto de grupos, organizaciones e instituciones voluntarias formadas por una sociedad activa y organizada, que actúa como el contrapeso de las estructuras del gobierno (Estado) y la empresa (mercado).

Este concepto de sociedad civil resalta el valor de la participación de las personas en la construcción de una vida en común, permitiéndonos influir en las decisiones que afectan a todos y evitando que el gobierno sea dueño de todos los asuntos públicos. La sociedad civil distribuye la responsabilidad del buen funcionamiento de nuestra sociedad en todos y cada uno de los miembros que la componemos.

<sup>3</sup>Filósofo alemán

Idealmente este sector equilibra el poder del Estado a través de la participación activa de todas las personas que la conforman, es decir, mediante su organización e involucramiento en la toma de decisiones; además reconoce la diversidad y pluralidad de causas e intereses de los ciudadanos en su búsqueda del bien común. Por lo tanto, la sociedad civil constituye un sector, claramente separado del mercado y del gobierno, donde hay espacio para la discusión, la opinión pública y la acción sobre necesidades no resueltas.

Al ser la sociedad un organismo vivo, el *tercer sector* guarda relación con los otros dos, es decir, mercado y gobierno, influyendo en ambos y siendo influido por ellos.

La sociedad civil ha encontrado la forma de materializar sus intereses y esfuerzos para obtener un lugar activo en nuestra sociedad, ésta es: la organización civil, que parte de la iniciativa de un individuo o grupo que persigue un fin común.

Las organizaciones civiles requieren el compromiso de quienes las conforman y a cambio ofrecen espacios donde las voces de los ciudadanos son escuchadas y sus necesidades resueltas, mediando la relación entre el individuo y el gobierno. Estas organizaciones son autónomas, voluntarias y sin fines de lucro incluyendo las no gubernamentales, los grupos no lucrativos, además de asociaciones, fundaciones y colectivos populares.

Una de las características más importantes de las organizaciones civiles es su capacidad de respuesta ante nuevas necesidades y la detección de oportunidades de solución a

los problemas sociales que el gobierno no puede resolver por la complejidad de su estructura.

La diversidad de causas que motivan la creación de organizaciones civiles ha originado que éstas tomen una infinidad de formas, desde grupos políticos, vecinales, sindicatos, grupos religiosos y asociaciones estudiantiles hasta organizaciones sociales, dedicadas a defender los derechos o libertades de un colectivo o a resolver la necesidad de una población poco favorecida ya sea de salud (física y mental), educación, derechos humanos, integración, protección del medio ambiente o mejora de su calidad de vida, entre otras.

En temas de asistencia social, las organizaciones se han focalizado hacia objetivos que ayuden a solucionar los problemas de los menos favorecidos, estratos vulnerables desatendidos por el Estado que requieren del apoyo de una sociedad preocupada por las carencias y la desigualdad. Algunas se han enfocado a los derechos fundamentales, como la vivienda, alimentación, salud y educación. Otras han orientado su trabajo hacia problemas concretos, como las instituciones dedicadas a la lucha contra el cáncer y las adicciones nocivas, por mencionar ejemplos. Algunas más, buscan el equilibrio con el medio ambiente natural y dedican esfuerzos a fomentar el cambio de hábitos de consumo.

### ¿Cuál es su relación con el gobierno?

México vive una transición hacia una nueva democracia. Los resultados de esta transición nos afectan a todos; es un reto

para el país, tanto para el gobierno como para la sociedad civil, desarrollar una nueva ciudadanía con individuos socialmente responsables, informados, participativos e involucrados en las decisiones que afectan la vida de todos.

La sociedad civil organizada promueve la participación de los ciudadanos en los problemas sociales, involucrándolos activamente, al mismo tiempo que vigila el desempeño gubernamental, para garantizar que el bienestar sea para las mayorías y el desarrollo no favorezca el interés de algunos.

Incluso se ha propuesto que una sociedad puede calificarse como democrática en la misma proporción en la que su sociedad civil esté organizada, pues sólo mediante su participación activa y constante es como una sociedad progresa a favor del bien de todos y a las necesidades de cada grupo.

La sociedad civil organizada tiene gran influencia política aunque no sea uno de sus propósitos, pues fortalece al gobierno en la medida en que entiende su participación en su funcionamiento como el contrapeso que equilibra los tres sectores, de forma que los sistemas corrijan sus fallas y atiendan las carencias a través de la reasignación de recursos o bien, la planeación de estrategias para la solución de problemas.

La sociedad civil tiene el deber de valorar la eficiencia del gobierno señalando los problemas y ofreciendo alternativas de solución, así estrecha su relación con el Estado

y ambos establecen lazos de cooperación. La exclusión de grupos vulnerables no es más que un signo de subdesarrollo, por consecuencia, una mayor participación de redes sociales es un símbolo de desarrollo y progreso, en el que el Estado, los ciudadanos y sus organizaciones trabajan en conjunto.

La participación en la creación de políticas públicas ha recuperado su importancia como un derecho de todos los ciudadanos, junto con la exigencia a los gobiernos de gestiones más responsables a escala local, nacional e incluso mundial. Esto ha aumentado considerablemente la importancia de las organizaciones sociales a nivel nacional e internacional logrando que el gobierno e instituciones mundiales sean más flexibles y construyan mecanismos más formales para atender sus peticiones, de manera que la relación entre el gobierno y los individuos sea mucho más horizontal.

### ¿Cuáles son los retos que enfrentan?

En los últimos años, este tipo de instituciones ha crecido, tanto en cantidad como en causas que atienden, ganando mayor impacto y resultados en la solución de problemas en todo el mundo, sin embargo sus grandes avances no las liberan de enormes desafíos que superar.

Tres retos encabezan la lista de tareas que las organizaciones sociales deben resolver:

- Aumentar la cantidad de gente involucrada en sus causas, y con esto elevar la cantidad de donaciones.

- Reforzar el número de organizaciones existentes haciéndolas más eficientes.
- Aumentar la confianza en ellas a través de la profesionalización y transparencia de su funcionamiento.

Los tres retos están relacionados entre sí, pues el fortalecimiento de las organizaciones y la profesionalización de su funcionamiento producirán un mejor aprovechamiento de recursos y con ello, mejores resultados e impacto social, lo que idealmente puede convertirse en un aumento de donaciones.

Las organizaciones sociales operan gracias a las aportaciones que realizan personas, empresas o fundaciones. Desafortunadamente en nuestro país no existe una cultura de la donación, por lo que la base de ciudadanos donantes es insuficiente para la cantidad de causas sociales que demandan atención.

Una de las grandes dificultades a las que se enfrenta la sociedad civil organizada es la *falta de acción*, resultado de la falta de espacios adecuados por un lado y, por otro, consecuencia de que las personas no asuman su responsabilidad sobre los problemas o bien no reconozcan su capacidad para ser parte de la solución. La obtención de recursos, no sólo dinero, sino también de voluntarios, depende de la participación de todos los miembros de una sociedad. Debemos encontrar los medios que nos permitan construir una cultura de la donación, en la que todos contribuyamos

---

de forma constante y permanente para resolver los asuntos que nos afectan a todos, es decir, una sociedad que reconozca su corresponsabilidad siendo participativa y dejando de culpar sólo al Estado.

Los tres sectores tienen un papel fundamental para lograr que los individuos se involucren en las organizaciones sociales: el gobierno debe implantar marcos legales y fiscales que favorezcan una ciudadanía solidaria y participativa; mientras que las empresas, o segundo sector, deben canalizar parte de sus recursos y presupuesto al apoyo de causas altruistas para ser socialmente responsables.

El tercer sector tiene más responsabilidades por ser la esfera donde se concentra el trabajo social. Las organizaciones sociales no sólo deben trabajar a favor de sus causas, además deben fortalecer su eficiencia y sustentabilidad; capacitar y entrenar a su personal y contar con profesionales que orienten su funcionamiento; desarrollar prácticas de comunicación efectivas, mejorar su infraestructura y establecer conexiones y alianzas con otras organizaciones para crear redes fuertes que obtengan mejores resultados.

Otro de los retos de la sociedad civil organizada es el reconocimiento público del impacto social de sus logros, así como de la contribución de los donantes como una forma de motivar al resto de la sociedad a participar en la búsqueda del bienestar social. Esta difusión de resultados también haría que la sociedad confiara más en el trabajo de las organizaciones sociales. En este punto es indispensable contar

con el apoyo de los medios de comunicación masivos como canal de difusión, pues su atención en las causas que defiende este sector genera el entusiasmo y participación que éstas requieren.

### ¿Qué elementos afectan el desempeño de las organizaciones sociales?

En nuestro país las organizaciones sociales funcionan en un contexto donde existe desigualdad, corrupción, centralismo, sobrerregulación y poca confianza entre los diferentes sectores sociales. Estos factores junto con las normas y valores sociales, la existencia de redes sociales y relaciones recíprocas pueden afectar la cantidad y calidad de contribuciones que las personas dirigen hacia ellas.

Sus resultados dependen de su eficiencia. Las dificultades para la obtención de recursos aunadas al aumento de demanda de servicios sociales exigen a las organizaciones profesionalizar su trabajo, de manera que sean capaces de reconocer sus aciertos, problemas, éxitos y fracasos para compartir el conocimiento entre sí, creando redes poderosas que multipliquen su impacto, potencialicen sus recursos y puedan detectar nuevas oportunidades y avanzar en cada una de las causas que defienden.

Aumentar la confianza de las personas en su trabajo también es fundamental para incrementar las donaciones y la cantidad de donadores, por esto es esencial su claridad

---

y eficiencia así como la oportuna difusión de información sobre los objetivos de cada organización y de los resultados e impactos logrados, para que la gente tenga certeza del uso que dan a su dinero y con ello continúen participando.

## Conducta prosocial de ayuda (altruismo) y participación

Entre los retos que enfrenta este sector están, en primer lugar, su estructura, que no les permite atender a todos, es decir no pueden ofrecer universalidad en el acceso a servicios. En segundo lugar, como habíamos mencionado, las dificultades que encuentran en torno a la eficiencia y eficacia de la organización ya sea en sus procedimientos, estructura, en la forma de comunicar sus resultados que le dan o no visibilidad y en la transparencia. Y en tercer lugar, el reto de conseguir aportaciones para apoyar la labor de las organizaciones no lucrativas, ya sea en dinero, especie o tiempo y habilidades.

Aquí surge la pregunta, ¿qué es lo que hace que una persona contribuya a una causa social y qué es lo que hace que no aporte?

Para responderla es necesario hablar sobre los factores psicológicos y sociales que pueden motivar e influir en la forma y el grado en que las personas muestran conducta prosocial de ayuda –o altruista– específicamente, que participen o aportan a organizaciones sociales.

El altruismo o conducta prosocial de ayuda abarca cualquier conducta motivada por la mera creencia que alguien más se beneficiará o evitará un perjuicio a causa de ella. La motivación altruista se refiere al deseo de favorecer al otro sin buscar el propio beneficio. Por el contrario, la motivación no altruista es aquella que espera o desea, un beneficio propio además o por encima del ajeno.

La conducta prosocial de ayuda o altruista está motivada por diversos factores, entre ellos, factores de personalidad, situacionales y culturales. Por ejemplo la empatía, que es la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro”, es una emoción que influye en la decisión de ayudar a alguien; las personas con rasgos empáticos de personalidad tienden más a ayudar. Si vemos a alguien con dificultades para levantar algo del suelo, cruzar la calle, alcanzar algo, etcétera y este hecho nos provoca empatía, es más probable que hagamos algo para ayudar a la persona; nuestra decisión de actuar puede tener un beneficio como satisfacción personal, evitación de pena, culpa o angustia.

Por otro lado, las cuestiones situacionales que influyen en la conducta altruista son los costos o beneficios de hacerlo (tener prisa, pensar que alguien más lo ayudará, meterse en problemas, etcétera), así como las características del grupo como las normas, valores, y en general el capital social (habilidad de los miembros de colaborar entre sí y la existencia de oportunidades para el desarrollo de objetivos comunes en una sociedad) y la

responsabilidad social del entorno de las personas, que influyen en la decisión a ayudar o no. Para ejemplificar, podemos imaginar una compañía que acostumbre hacer una colecta para una casa hogar a fin de año; si todos participan y está “mal visto” no hacerlo, un empleado nuevo seguramente colaborará, mientras que si no es algo importante para la compañía, la participación puede verse mermada.

Se han realizado diversas investigaciones tomando diferentes factores para ver quiénes son las personas que ayudan y muestran conductas prosociales y por qué lo hacen. Desde la psicología, se han estudiado el impacto de características sociodemográficas (Handbook), empatía (Batson), motivación (Nagel), confianza (Musetta), ética, sentido psicológico de comunidad (Sarason), la reciprocidad, redes sociales, normas y valores.

También, desde la sociología se han desarrollado conceptos como capital y responsabilidad social y se han llevado a cabo estudios de cómo éstos impactan en la participación de las personas así como en el desarrollo de habilidades prosociales de la sociedad civil tanto en acciones a favor de la comunidad, como en la toma de decisiones que impactan el bienestar de sus miembros (elecciones, planes de desarrollo urbano, etcétera).

Para entender los factores que influyen en la conducta prosocial de ayuda, podemos hablar de la *teoría ecológica social*, suena complicada pero no lo es, se basa en las

teorías de sistemas en biología que aparecieron a finales del siglo XIX donde se establece que los ecosistemas son interdependientes e interactivos. Llevado a las ciencias sociales, plantea que los procesos individuales y sociales ocurren en diferentes niveles del entorno (subsistemas), y que las acciones entre cada persona y su ambiente en los diversos niveles, afectan el desarrollo y conducta de las personas y sus comunidades en las diferentes etapas de su vida.<sup>4</sup> Aunado a esto, propone que la interrelación entre los escenarios sociales donde se mueve la gente también ejerce una influencia en la forma en que las personas perciben y se adaptan a su entorno, es decir, cómo se comportan.

Desde este punto de vista, el análisis sistemático de la conducta prosocial de ayuda, debe abarcar los diferentes niveles de interacción.<sup>5</sup> Para entender los niveles de interacción con el entorno (ver Diagrama 1), se les puede imaginar como las capas de una cebolla. Al centro, está el individuo, en el *micro contexto*. El siguiente nivel, el *meso contexto* está compuesto por la familia, escuela, trabajo y otros espacios en los que nos movemos cotidianamente. La siguiente capa es el *macrosistema* que se refiere a las normas, valores, leyes, costumbres e instituciones. Incluye las estructuras –calidad y diversidad

<sup>4</sup>Bronfenbrenner, 1978.

<sup>5</sup>Kelly *et. al.*, 2000; Fox y Prilleltensky, 1999; Bronfenbrenner, 1977.

---

de recursos sociales y personales, escenarios sociales, límites– y los procesos del sistema social que limitan o crean oportunidades para promover el desarrollo de sus miembros.<sup>6</sup>

Estos diferentes niveles de interacción forman el espacio sociofísico en el que se desenvuelven las personas, por lo tanto los factores que influyen en la conducta prosocial de ayuda responde al mismo espacio, desde micro hasta macro contexto.

### El individuo (micro contexto)

En este nivel están los rasgos de personalidad y cuestiones situacionales, es decir, la relación entre el individuo y su entorno inmediato. Los procesos abarcan percepción, concentración, habilidades psicomotoras y respuestas inmediatas a los estímulos ambientales. Es decir, nuestra percepción de las cosas depende del significado que los estímulos tengan para cada uno de nosotros, de nuestras motivaciones, experiencias e intereses.

Hablando de la conducta prosocial de ayuda, en este nivel existen cuatro factores importantes que influyen en la decisión de aportar dinero o tiempo a alguna organización y en general en la forma de participar en la comunidad: la empatía, la autoestima, el autoconcepto y la percepción del otro.

<sup>6</sup>Kelly *et. al.*, 1999.

---

## *Autoconcepto y autoestima*

El autoconcepto es la imagen que cada persona tiene de sí misma. Es un conjunto de creencias respecto a nosotros mismos<sup>7</sup> que influyen en la forma como percibimos, recordamos y evaluamos a los demás y, nosotros mismos, es decir influye en la forma como procesamos la información social. Así pues, se ha observado cómo el entorno afecta la conciencia de uno mismo, y al mismo tiempo la opinión de uno mismo influye en el juicio social y la toma de decisiones.

Por otro lado la autoevaluación general de una persona o la sensación de su propio valor se denomina *autoestima*. Se han realizado estudios<sup>8</sup> donde se muestra como las personas con alta autoestima mantienen emociones positivas a pesar de los problemas externos, mientras que las personas de baja autoestima tienden a ser más pesimistas y se ven influidas por las adversidades en su estado de ánimo y sus decisiones.

Estos dos conceptos están relacionados entre sí y juegan un papel central en el desarrollo social del individuo. Por ejemplo las personas deprimidas u oprimidas se vuelven pasivas, no colaboran para ayudar a otros porque creen que sus esfuerzos no tendrán ningún efecto.<sup>9</sup> Y al contrario, la gente con alta autoestima podrían pensar que la ayuda que puedan dar, sin importar su tamaño, es valiosa para la sociedad.

<sup>7</sup>Markus y Wurf, 1987.

<sup>8</sup>Smith y Petty, 1995.

<sup>9</sup>Seligman, 1991; Myers, 2001.

---

## *Empatía*

La relación entre empatía y altruismo no asegura el comportamiento de una persona, si se comporta o no de manera servicial depende de otras condiciones como la situación y la personalidad del individuo.

Batson y Darley realizaron un estudio llamado “buen samaritano”, donde observaban cómo se comportaba la gente ante una persona que necesitaba ayuda en una universidad. Ni siquiera aquellos participantes con creencias religiosas firmes se detuvieron a ayudar a la víctima cuando tenían prisa por cruzar la escuela para llegar a un compromiso. Esto nos dice que incluso el más servicial de nosotros puede negar la ayuda a alguien que la necesite si existe otro factor que parezca más importante.

Existe otra idea llamada “teoría del intercambio social” que plantea que la gente ayuda para reducir costos o aumentar beneficios. Es decir, puede haber una ganancia interna, o no ser una ganancia clara o directa, pero esto no quiere decir que no exista. Por ejemplo, una de las motivaciones para ayudar puede ser disminuir la ansiedad que sentimos al ver que alguien necesita ayuda (empatía).

Batson<sup>10</sup> (1991, 1995) plantea que el altruismo responde a una mezcla de motivaciones desinteresadas e interesadas, es decir, buscamos el beneficio del otro y el propio. En otras palabras, observar el sufrimiento o necesidad de

<sup>10</sup>Batson 1991, 1995.

alguien puede crearnos inquietud o malestar, ante esto podemos ignorar la situación o ayudar. Es decir, las emociones provocadas por la situación pueden ser malestar y empatía, las cuales influyen con una motivación egoísta (por reducir ansiedad) y una altruista en cuanto a reducir la inquietud de otros.

Algunos autores hacen una diferenciación entre capacidad y habilidad empática. La *capacidad empática* se refiere a la respuesta emocional de una persona cuando observa que alguien necesita ayuda, la forma en que la persona “se pone en el lugar del otro” lo cual provoca angustia y simpatía hacia quien necesita algo. Por su parte, la *habilidad empática* es la probabilidad real de que la persona tome la decisión de ayudar y que tenga los medios para hacerlo.

Jane Piliavin y colaboradores (1982) consideran que la empatía está influida por otros factores como: las características de la situación, número de personas involucradas, características del testigo (edad, género y capacidad de ayudar); características de la víctima (género, grupo racial y atractivo); y el parentesco familiar, la total probabilidad de ayudar a nuestros hijos incluso en situaciones de riesgo o costo extremo.

### *Percepción del otro y prejuicios*

El prejuicio se entiende como una idea establecida previamente acerca del “otro” basada en características como el

color de piel, el género, edad, nivel económico, cultural o religioso. Esta idea previa puede venir de una experiencia con otra persona de características similares o de información de terceros como conocidos, medios masivos, revistas, etcétera. Comúnmente los prejuicios son negativos, basados en información incompleta y en las diferencias evidentes (vestido, acento, color de piel) para juzgar a las personas. Por ejemplo, pensar que una persona que apenas conozco no es muy inteligente sólo porque vive en una comunidad rural.

Las ideas que tenemos acerca de alguien influyen en la manera como interactuamos con ellos y en la confianza que les tengamos.

Las características de la persona que necesita ayuda influyen debido a que en la medida en que yo me puedo reconocer en el otro, en esa medida puedo ser empático. Si mis prejuicios son negativos, será más difícil que me identifique con la persona o grupo que necesita ayuda y por lo tanto será más complicado que yo aporte a su causa.

### La comunidad (meso contexto)

El ser humano siempre ha necesitado de otras personas para sobrevivir. Nuestra vida social está basada en grupos en los que nos movemos y desenvolvemos. Dentro de estos grupos se desarrollan relaciones entre las personas que nos permiten alcanzar objetivos comunes y con ello los personales.

La socialización ocurre dentro de lugares o grupos específicos, tanto formales como informales como la familia, escuela, organizaciones civiles, etcétera, que proveen la oportunidad para crear recursos personales y sociales (Sarason, 1972); son espacios donde ocurre interacción social significativa.<sup>11</sup> Estos espacios afectan la transmisión de valores culturales, normas sociales, y reglas de conducta que gobiernan el grupo o comunidad; forman el sentido de identidad e integración y permiten a las personas ser interdependientes con el sistema social más amplio. En estos escenarios es donde se aprenden habilidades pro-sociales, donde influyen factores como la confianza, los valores, la ética y educación y el sentido psicológico de comunidad.

### *Confianza*

La confianza nos ayuda a predecir el grado de aceptación de las acciones u opiniones de otros y depende de la percepción de honestidad, competencia e identificación con los demás.

La confianza depende de niveles (según Mussetta desde lo íntimo a lo público, o bien, desde lo micro hasta lo macro). En los diferentes niveles, la confianza se manifiesta y se vive de diferente manera, por ejemplo, no es lo mismo la confianza entre madre e hijo que la que se tiene al médico

<sup>11</sup>Barker, 1968 en Kelly *et al.*, 2000.

de la familia o a alguna institución pública o privada. En un estudio sobre el tema, Mussetta encontró que en el plano de la confianza íntima, o en un primer círculo en donde se encuentran la familia y los amigos, la confianza se da por hecho. En otras palabras, no se piensa, se espera como algo natural, por tanto no es consecuencia de las relaciones, sino que es previa, ciega e incondicional. En el siguiente círculo de vecinos y personas con quienes interactuamos cotidianamente, la confianza se define por una cuestión de cercanía. En el tercer círculo de la confianza, la conocemos a través de terceros.

En el ámbito de la participación y la conducta prosocial, la confianza en el otro es fundamental. Las personas que hacen aportaciones o participan de otra forma, deben estar convencidos de los beneficios del programa que apoyan, así como de la eficiencia y eficacia en el manejo de recursos por parte de la organización que trabaja en contacto con la población. Para demostrar esta claridad aparecen los conceptos de transparencia y acceso a la información que explicaremos más adelante.

Otro ámbito de confianza en la decisión a ayudar, es la confianza en el *otro*, en el beneficiario del programa. En otras palabras, si la persona que aporta cree que las personas destinatarias del programa *merecen* ser ayudadas; existe una relación inversa entre prejuicio y confianza, por lo que si la persona tiene prejuicios, existen menos posibilidades de que decida participar o aportar.

---

## *Reciprocidad de relaciones y redes sociales*

La creación de redes sociales se refiere a los pasos que toman las personas para conocer y conectarse; son las diferentes acciones que realizan para establecer comunicación con otros. El proceso de creación de redes implica el desarrollo de metas colaborativas y compartir puntos de vista de manera abierta.

Por su parte la *reciprocidad* nos dice las diferentes maneras en que los participantes de los sistemas sociales establecen y crean sus intercambios. Estas relaciones se adaptan y cambian para lograr un intercambio de recursos personales y ambientales. Es decir, la forma en que dos o más sistemas sociales interactúan y se comunican formal e informalmente para obtener un beneficio para ambas partes, por ejemplo, entre colonias, instituciones u organizaciones que buscan el bienestar y progreso de una comunidad.

La reciprocidad permite la relación entre los participantes del sistema social y ayuda a mantener abierta la apertura de las estructuras de los sistemas de manera que sus participantes pueden exponer sus habilidades generando un nuevo beneficio.<sup>12</sup> Por ejemplo, Rosa trabaja en una organización como voluntaria haciendo llamadas a posibles donantes, pero sabe dar mantenimiento a los equipos de cómputo, está desempleada. En la organización

<sup>12</sup>Kelly *et. al.*, 2000.

necesitan que se revise un equipo y le piden a Rosa que lo haga, pagándole por el servicio. Aún más, la organización a través de su contacto con otras, facilita que Rosa tenga más solicitudes de servicios de mantenimiento. Es muy probable que Rosa permanezca como voluntaria ya que se establece una relación de beneficio para ambas partes.

Cuando existe oportunidad para el desarrollo de recursos personales dentro de un entorno social para apoyar el bienestar personal, los individuos cuentan con la opción de buscar lazos informales para la expresión y desarrollo de habilidades,<sup>13</sup> específicamente habilidades prosociales.

### *Sentido psicológico de comunidad*

El sentido psicológico de comunidad se refiere a la percepción de semejanza con otros, el reconocimiento de interdependencia y el deseo de mantenerla a través de relaciones recíprocas y redes sociales, así como el sentimiento de pertenencia a un sistema social más grande que es estable y confiable.<sup>14</sup>

McMillan y Chavis (1986) definen sentido de comunidad como la percepción de pertenencia, un espacio donde los miembros se cuidan entre sí, una sensación compartida de que las necesidades de todos serán cubiertas con el com-

<sup>13</sup>Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000.

<sup>14</sup>Sarason, 1974.

promiso de permanecer juntos. Estos autores proponen cuatro elementos que componen el sentido psicológico de comunidad: la membresía, la influencia, la integración y solución de necesidades, y la conexión emocional.

La *membresía* considera los límites, es decir los aspectos que distinguen a los miembros de quienes no lo son; la seguridad emocional, que trata de la motivación de las personas de expresar sus sentimientos y emociones con otros; el sentido de pertenencia e identidad, que está relacionado con la aceptación en y del grupo y finalmente un sistema común de símbolos, como el lenguaje, los modismos, etcétera. La *influencia* afecta la cohesión de un grupo, pues depende del grado de influencia que los miembros perciben tener sobre los otros.

El sentido psicológico de comunidad provee elementos de influencia del grupo y de la situación en la decisión de una persona de ayudar o no. Por ejemplo, un factor que consideramos para ayudar es el reconocimiento del otro y esto a su vez, depende de cómo me percibo yo, de qué grupo me siento y si soy un miembro.

## Sociedad (exosistema)

El ecosistema o macrocontexto está constituido por las interrelaciones que se presentan entre sistemas formales (sistemas de salud, servicios urbanos, educativos, gobierno, sistema de transporte) e informales (escuela, casa, amigos, vecinos). Los recursos de una sociedad se crean y se ven

---

afectados por el nivel de intercambio de información entre los sistemas que la componen.

En el caso del análisis de la conducta prosocial de ayuda, el exosistema está conformado por factores que ayudan a conformar el carácter ético de las personas que influye en el momento de decisión de ayudar o no. Uno de estos factores son los medios de comunicación.

Los medios masivos de comunicación tienen impacto en si ayudamos o no a los demás por diferentes razones que podemos separar en contenidos generales y en información acerca del tercer sector. Los contenidos generales son altamente violentos y muestran conductas agresivas constantemente. Más allá, constituyen una fuente de información acerca de formas de actuar y de ser con otros, de manera explícita e implícita. Por ejemplo, los programas de humor que están basados en la burla y daño de otras personas, transmiten un mensaje de que está bien atropellar a otros sin considerar sus sentimientos.

Por otro lado la información acerca del tercer sector que aparece en los medios puede ser en forma de promocional o noticia. Los promocionales son los anuncios acerca de campañas de recolección como los de la Cruz Roja, los redondeos, la asistencia en alguna emergencia, etcétera. Muchas organizaciones recurren a medios como Internet, correspondencia y llamadas telefónicas para hacer su difusión más que a la televisión o el radio por el alto costo de estos medios. Las noticias acerca del tercer sector que apa-

recen en los medios pueden ser favorables o no. Muchas veces, los medios se enfocan en los escándalos y noticias sobre malos manejos de ciertas organizaciones en lugar de mostrar el trabajo diario y la perseverancia de las personas, lo que desafortunadamente afecta la imagen del sector.

## El capital y responsabilidad social (macro contexto)

La sociabilidad de un grupo y los aspectos que permiten que prospere la colaboración así como el uso que hacen los individuos de las oportunidades que surgen en las relaciones sociales se ha denominado *capital social*. Incluye los factores que nos acercan como individuos y a cómo nuestro acercamiento se traduce en oportunidades para la acción colectiva y el bienestar del grupo.<sup>15</sup>

Los recursos sociales incluyen información, dinero e influencia así como tradiciones y costumbres que facilitan los sentimientos de integración y pertenencia. Pueden incluir también una ley estatal o municipal que ayude a alcanzar las metas de las organizaciones. Al igual que los recursos personales, están disponibles para promover la competencia social de los miembros de la organización.<sup>16</sup> El uso de los recursos sociales para el desarrollo de los miembros de un sistema, constituyen el *capital social* del mismo.

<sup>15</sup>Definición de Wikipedia (Internet).

<sup>16</sup>Kelly, Ryan, Altman y Stelzner, 2000.

Por su parte la *responsabilidad social* se refiere al tomar en cuenta los impactos positivos o negativos que una decisión tendrá en la sociedad. Se refiere generalmente al daño causado a la sociedad o parte de ella por las acciones o no-acciones de otro individuo o grupo. También se designa así el compromiso de una persona con su propia sociedad. Por ejemplo cuando se va a construir una nueva empresa, la responsabilidad social obliga a los propietarios a estudiar si el número de empleos que generará en esa comunidad, y las mejoras que hará a las calles del rumbo como parte de los beneficios, serán superiores en impacto a la contaminación, generación de basura y tráfico de autos que va a producir en el lugar.

Hans Jonas plantea que la responsabilidad es una virtud *social* que ordena: “actúa de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la Tierra”. Esto se conoce como el *principio de responsabilidad*.

El concepto de sociabilidad hace referencia a la capacidad de una sociedad para realizar un trabajo conjunto, colaborar y llevar a cabo la acción colectiva. El apoyo social generado en un espacio puede contribuir a que una persona se integre y construya un significado personal de su lugar dentro del sistema.<sup>17</sup> La confianza mutua, las normas efectivas, la reciprocidad, las redes sociales se

<sup>17</sup>Kelly *et. al.*, 2000.

han destacado como elementos vitales para la creación de capital social.

Al participar apoyando a organizaciones no lucrativas, los miembros crean redes y aprovechan los recursos existentes para maximizar beneficios. Este tipo de participación puede crear un círculo benéfico para el capital y la responsabilidad social ya que al colaborar, se crean más recursos, se hacen conexiones afectivas, y se crean oportunidades para que los miembros compartan y desarrollen habilidades únicas. Esta interacción positiva incrementa el sentido de pertenencia y autodeterminación de las personas, fortaleciendo así el capital social.

En resumen, las personas ayudan dependiendo de las influencias situacionales así como personales. En torno a la participación de las personas en organizaciones comunitarias, se ha estudiado la influencia de diferentes características personales en la participación como las variables demográficas y psicosociales por un lado así como los costos y beneficios, la entendimiento social y otras variables de aprendizaje y educación.

Por otra parte, existen estudios acerca de las características ambientales como del grupo y el ambiente físico—como el número de observadores, ayudar cuando alguien más lo hace, la presión del tiempo, los sentimientos— para responder cuándo y por qué las personas ayudan. Para explicar las cuestiones de las características de las organizaciones que son efectivas se ha estudiado la estructura de las

mismas. Así, para tratar de entender por qué las personas ayudan, es necesario un análisis multifactorial y nivel que permita una visión amplia del fenómeno.

En este apartado se han descrito algunos elementos conceptuales desde la psicología que abarcan aspectos de la persona, la situación y la cultura que influyen en la conducta prosocial de ayuda o altruismo.

## La Transparencia

“Transparencia” es una palabra que actualmente escuchamos en todos lados, las organizaciones sociales deben vigilar la transparencia de su funcionamiento, pero para empezar: ¿qué es la transparencia?

En los últimos años son varios los países que han adoptado a la transparencia como un valor en sus sociedades, pero no siempre fue así, el concepto transparencia surge a partir de una necesidad de cambio en el manejo de la información que se había venido dando desde muchos siglos atrás.

Echando un vistazo rápido por la historia encontramos que en la antigua Grecia y principalmente Platón,<sup>18</sup> consideraba que el acceso a la información era un privilegio de la minoría, sólo los del nivel social más alto tenían acceso a ella,<sup>19</sup> este ocultamiento se mantuvo durante muchos siglos

<sup>18</sup>Filósofo griego.

<sup>19</sup>Rodríguez, 2007.

y no fue sino hasta el siglo xvii<sup>20</sup> cuando diversos países adoptan un modelo democrático y hay apertura a la información y se reglamenta la acción democrática de informar a través de leyes de acceso a la información, con la finalidad de otorgar a los ciudadanos el derecho de conseguir información resguardada por el gobierno sin la necesidad de demostrar interés legal.<sup>21</sup>

Es entonces cuando se puede hablar de “transparencia” y de “rendición de cuentas”<sup>22</sup>, esto es, la obligación de los funcionarios públicos de responder por lo que hacen.

## La transparencia como necesidad para la ciudadanía

La información durante muchos siglos fue controlada mediante su nula difusión ya que los gobiernos consideraban que esta postura era signo de poder. Afortunadamente actualmente muchos países piensan lo contrario, es decir, el libre acceso a ella significa una fortaleza y no una debilidad, por lo que, algunas dependencias gubernamentales, muestran sus procesos, gastos y licitaciones demostrando su compromiso con la transparencia respondiendo a un principio democrático (evitar acciones impunes y arbitrarias).

<sup>20</sup>Suecia, 1766. Ley para la Libertad de Prensa y del Derecho de Acceso a las Actas Públicas.

<sup>21</sup>Ackerman y Sandoval 2007.

<sup>22</sup>Para ampliar estos conceptos ver Andreas Shedler *¿Qué es la rendición de cuentas?* México IFAI, 2007.

Pero, ¿qué fue lo que impulsó a buscar la apertura de la información? Como mencionamos, en el siglo XVIII se realizó el primer ejercicio de transparencia en la información, pero, ¿por qué se llevó a cabo?

La respuesta aparentemente es sencilla, y es que hacer pública la información del gobierno fue un medio que buscó terminar con prácticas aristocráticas, feudales y acciones ilegales o corruptas, volviéndose un poderoso instrumento para asegurar los derechos de los ciudadanos (en este caso en particular, para los agricultores). Para Suecia este paso fue importante en su desarrollo y el proceso se llevó a cabo de manera eficiente y discreta, del tal forma que el resto del mundo no se enteró del proceso, y no fue sino hasta dos siglos después cuando otros países (Finlandia, 1951; Estados Unidos, 1966 y Dinamarca, 1970) adoptaron esta práctica, iniciando una ola democratizadora en los últimos cinco años del siglo XX<sup>23</sup>. En América Latina ocurrió en los primeros años del XXI; en el caso específico de México fue a partir de la Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada el 11 de junio del 2002 en el *Diario Oficial de la Federación*.

Podemos decir que la transparencia no sólo ha sido una acción democrática que varios países han realizado sino que, la experiencia de ser transparentes y rendir cuentas,

<sup>23</sup>Rodríguez, 2007.

---

es un paso hacia la lucha contra la corrupción y una contribución a los derechos y confianza ciudadana en las acciones del gobierno.<sup>24</sup>

### ¿Qué utilidad tiene ser transparente?; Más allá del requisito

Ya hablamos sobre qué es la transparencia, su historia y explicamos por qué es necesaria para una sociedad democrática, pero ¿para qué nos sirve la transparencia dentro de las organizaciones sociales?

Los beneficios son claros y medibles hablando de confianza y credibilidad. Por mencionar un ejemplo, un funcionario que no reporta lo que hace con los recursos públicos, independientemente de los motivos que lo lleven a esta acción, puede interpretarse como que “tiene algo que ocultar” sin que sea necesariamente cierto y con esto crea desconfianza en los demás, se podría hasta pensar que existe tráfico de influencias, mal manejo de los recursos, etc. Si a dicho funcionario de alguna manera se le hace llegar el reclamo de su “falta de transparencia”, él podría responder que se trata de información “privada”, y pareciera que ante esta respuesta ya no hay mucho que reclamar, pero no es así. Si bien no hablaremos sobre la diferencia entre lo público y lo privado<sup>25</sup> sí queremos mencionar en qué casos

<sup>24</sup>Carrillo, 2006.

<sup>25</sup>Para mayor referencia ver Escalante, 2004.

podemos recurrir a uno (a lo privado) u a otro (lo público) ya que los límites no siempre están claros.

### *La transparencia como herramienta*

La transparencia es un elemento para la construcción de la confianza en todos los aspectos, entre ellos la confianza que deben procurar las organizaciones sociales a las personas que colaboran dentro de la institución, ya que es fundamental para que su labor fomente y facilite la aportación de terceros, es decir para que se cumplan sus objetivos.

Esta relación "trabajo transparente –confianza– aportación", es lo que las instituciones han dejado un poco de lado, herramienta indispensable que permite su crecimiento y causa una labor más eficiente y con esto un mayor número de personas beneficiadas.

La transparencia permite observar qué errores se están cometiendo a nivel de la toma de decisiones involucrando directamente a los directivos o presidentes de las organizaciones, hablando de las decisiones que ya se tomaron y de las decisiones que están por tomarse. Esto puede ser un tema difícil, pero es fundamental que las decisiones consideren a todos los colaboradores de la organización, pues son quienes están directamente relacionados con el trabajo de la organización y sus objetivos, y son quienes pueden proporcionar información fehaciente de los procesos que facilitan y los que dificultan el crecimiento de la organización.

En la mayoría de las organizaciones sociales, en donde existe la práctica de publicar decisiones de los directivos, lo hacen cuando ya no hay nada que hacer en cuanto a reconsiderar algún punto o tomar en cuenta alguna opinión. Así no funciona, pues lo único que se puede hacer es justificar estas decisiones, lo cual no cumple ninguna función además de hacer más individuales los procesos de toma de decisión.

La transparencia es positiva para el desempeño de las organizaciones, sin embargo, su puesta en práctica no es sencilla e implica costos<sup>26</sup> lo que ha llevado a las instituciones a verla como un obstáculo que implica cambio de reglas y procedimientos de la organización aunque sea mucho más eso.

Incorporar la transparencia como un nuevo valor al trabajo de la organización significa que las personas sigan comportamientos acordes con la transparencia, no por ser una orden administrativa, sino por seguir un principio de comportamiento institucional.

La transparencia debe impactar a los integrantes de la institución, facilitando su funcionamiento pues reduce las probabilidades de que algunos integrantes desvíen su comportamiento de los objetivos e intereses de la organización. Además se convierte en un mecanismo que ayuda a que los tratos, arreglos y convenios se respeten y a que todos trabajen por un fin común y por el bien común, es decir, de manera congruente. A la larga la transparencia ayuda a

<sup>26</sup>R. Vergara, 2005.

que las organizaciones no sean desviadas de sus objetivos públicos para servir a intereses privados.

### *La transparencia como fortaleza*

La transparencia tiene muchos puntos positivos. A continuación presentamos dos ejemplos, para explicar cómo la transparencia resulta ser una fortaleza y no una debilidad.

Imaginemos que una organización al intentar publicar las actividades, estados financieros y logros que ha obtenido en un tiempo determinado, descubre que un área tiene gastos excesivos, decisiones que no se consultaron y que una sola persona aprobó. El director o el personal encargado de esta tarea, tiene la opción de publicar las fallas o encubrirlas, si las encubre todo parece quedar ahí, unos cuantos sabrán que existieron errores, y otros se quedarán con dudas. Por otro lado, si las hacer públicas, no sólo se ve el error de una o más personas, sino que se pueden corregir procesos, hacer propuestas o de ser necesario hasta hacer cambios de personal para evitar que los objetivos se pierdan, que no se cumplan metas y se desperdicien recursos tomando la experiencia como un ejemplo para no caer en las mismas fallas. El error también puede ayudar a evitar que otros cometan las mismas faltas si la experiencia se comparte con otras organizaciones.

La segunda decisión incluye un aprendizaje de reglas, un cambio de procedimientos y promueve la transparencia como una alternativa de poder, de conocimiento y desarro-

llo, cuestiones que provocan un crecimiento, no sólo institucional, sino a nivel de las organizaciones civiles, es decir, un fortalecimiento.

Imaginando otra situación, cuando una organización tiene la capacidad de hacer públicas todas sus acciones y éstas son positivas, se encuentra en una situación en la que atraerá, no sólo fuerza de personal, gracias a la confianza que creará en los voluntarios que colaboran en ella, sino que hace más atractivo el involucrarse en actividades altruistas, además que para los donantes resulta interesante colaborar con organizaciones que rinden cuentas claras, ya que certifican el rumbo y destino de todas las aportaciones.

Este es el ejemplo ideal, ya que crea un clima de verdadera confianza, no sólo al interior de la organización, sino también al exterior, de manera que las instituciones que comienzan a transparentar sus procesos observan beneficios que traen consecuencias como la obtención de recursos, atracción de voluntarios y lo más importante: confianza ante la sociedad.

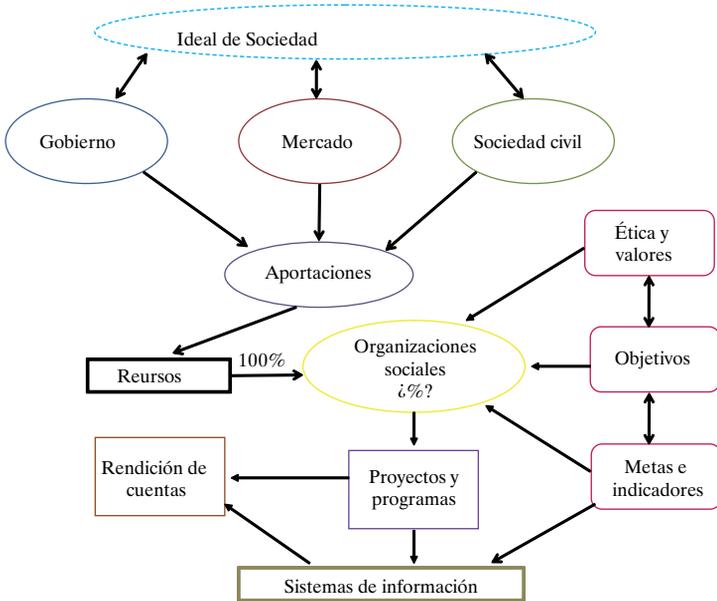
Estos dos pequeños ejemplos ilustran lo que la transparencia y sus procesos son capaces de crear frente a lo difícil que puede ser la captura de donativos y voluntarios.

### *La transparencia como estructura*

De certeza, consistencia y hechos está sustentada la transparencia, y por ende sus procesos, pero ¿cuáles son estos procesos y cuál su estructura de funcionamiento?

Iniciaremos con la estructura en la que funciona la transparencia:

DIAGRAMA 1  
FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA TRANSPARENCIA  
Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES.



El esquema, que pareciera complicado, representa el lugar que ocupan las organizaciones sociales en nuestra sociedad y los elementos con los que se relacionan.

En la parte superior encontramos el “ideal de sociedad”, es decir, una sociedad justa, donde todos los indivi-

duos tengan los mismos derechos, obligaciones y oportunidades para tener un nivel de vida aceptable.

Debajo de él se encuentran los tres sectores sociales: gobierno, mercado y sociedad civil, que trabajan para lograr este “ideal de sociedad”.

Todos los elementos de abajo son los que involucra el funcionamiento de una organización social, es decir, los recursos, de dónde los obtienen, qué actividades realizan (programas y proyectos), así como sus objetivos, metas e indicadores de efectividad que ellas mismas se han planteado. En la parte final del esquema aparecen dos últimos elementos: "sistema de información" y "reporte de resultados".

El *sistema de información* es un procedimiento que permite saber datos importantes sobre las metas, objetivos e indicadores, además de obtener y reportar resultados. Cada organización debe construir su propio sistema, pues incluye su misión, visión, metas y objetivos de manera que todos estos elementos sigan un mismo rumbo.

También debe considerar a los directivos, sus actividades, objetivos, responsabilidades y nivel de autoridad para dejar claro quién decide qué. Por ejemplo, es recomendable que la responsabilidad de supervisar y/o autorizar transacciones que involucran mercancías o dinero, se encuentren en manos de una persona distinta a la encargada de documentar dichas operaciones, de tal forma que se reduzca el riesgo de manipulación intencional de la información, esto impide que una sola persona esté facultada para controlar

cualquier proceso y sea posible detectar errores o desfalcos a la institución.

Otro elemento del sistema de información es el *control y seguimiento documental*, que asegura que todos los procedimientos legales, internos y externos así como registro contable, inventarios y otros sistemas con los que cuente, estén actualizados, y su documentación sea exacta, completa y puntual de manera que ésta pueda usarse cuando se necesite, por ejemplo, antes de tomar alguna decisión importante para la organización.

Por ejemplo, contar con información actualizada sobre las operaciones a todos los niveles de la organización permite su buen funcionamiento y facilita la elaboración de reportes externos, permitiendo la medición de resultados, la evaluación de las actividades y por último, la posibilidad de calificar la calidad del sistema.

Finalmente, toda la información del sistema sirve para corregir errores, no perder de vista los objetivos y permite que incluso una institución ajena a la organización pueda monitorear la eficiencia de nuestro funcionamiento, a manera de auditoría externa.

## **Transparencia; una consecuencia ética**

Como hemos explicado, la transparencia resulta ser un proceso fundamental para el buen funcionamiento de una organización y sobre todo en la generación de confianza en la sociedad civil, en específico, la confianza de los donadores

potenciales. Ser transparente es el factor principal en lo que a rendición de cuentas se refiere, pensando en la transparencia como un acto de ética, pero antes que nada ¿qué es ética?

La ética es definida en el diccionario<sup>27</sup> como: “conjunto de normas morales (valores) que rigen la conducta humana”, pero ¿qué tiene que ver esto con la transparencia?

Hablando de las organizaciones sociales, podríamos decir que es obvio que el hecho de que una organización sea transparente representa un acto ético, pero, vayamos un poco más atrás. Si asumimos que la ética es un conjunto de normas morales y/o valores que rigen nuestra conducta entonces el acto de ética de una organización viene desde cómo está estructurada, los valores que manejan en su visión, misión y objetivos. Es decir, la ética debe ser parte del espíritu de la institución y la transparencia debe ser parte de ella; decidiendo compartir con otros sus resultados y procesos, tomando decisiones claramente, explicando qué hacen, por qué lo hacen y cómo lo hacen, entonces actúan de acuerdo a sus valores y a su compromiso (por supuesto ético) con los demás, dando la oportunidad a los demás para formar su propia opinión sobre la organización.<sup>28</sup>

Por lo tanto la transparencia es una consecuencia y no un “proceso” más que cumplir en una cadena de “requisitos” para estar en orden o alineado a las demandas externas, debe formar parte de los principios de la organización.

<sup>27</sup>*Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.*

<sup>28</sup>Procura 2005.

Cabe mencionar que pensar en actos guiados por la ética suena simple, pero en la práctica no siempre es así; muchas veces nos enfrentamos a situaciones que resultan ser un dilema, donde se tiene que elegir alguna de las opciones posibles. En ocasiones elegimos una la decisión que resulte viable, rápida y fácil pero con ella faltamos a algún principio de la organización, por no analizarlo con cuidado. Pongamos un ejemplo:<sup>29</sup> *Don Anselmo es uno de los donantes más importantes de un asilo para personas de la tercera edad que padecen Alzheimer y que no cuentan con el apoyo de sus familiares. Don Anselmo, además de contribuir con una parte importante de los donativos en dinero, es una persona muy comprometida en el asilo y se ha ganado la confianza de la mayoría de sus habitantes. No suficiente con eso, es uno de los vínculos principales con otros donantes y con los médicos más reconocidos en el ramo que atienden la casa, ya que un tío de don Anselmo tuvo esa enfermedad. Estas son algunas cualidades que han favorecido al asilo desde varios puntos de vista. En últimas fechas el Consejo Directivo del asilo se ha enterado de ciertos negocios ilegales que tiene Don Anselmo. Dilema: ¿conservar o no al donante?*

Lejos de querer dar una solución al dilema del ejemplo proponemos reflexionar que en muchas ocasiones en la vida de una organización nos enfrentamos a dilemas como éste, en los que tenemos que elegir entre una decisión inmediata

<sup>29</sup>Fragmento y adaptación de ejemplo en Procura 2005.

que a largo plazo podría tener un precio más alto para la organización y una decisión que de inmediato no resuelva el problema, pero que preserve los principios éticos de la asociación y con menor costo a largo plazo.

Es necesario ver hacia adentro de la institución para analizar cómo funciona nuestra organización, y promover la presencia constante de los valores y principios que conforman el espíritu de la misma.

## Ética y transparencia en la práctica

Una vez que hemos revisado lo anterior podemos observar cómo funcionan aquellos que han logrado, por medio de procedimientos, establecer la transparencia en las instituciones utilizándola como herramienta y carta de presentación ante sus colaboradores, donantes y benefactores.

Los procesos de la organización dirigidos al personal y enfocados en la transparencia pretenden eliminar la posibilidad de que los colaboradores, directivos, donantes y proveedores, puedan hacer mal uso de su estancia o servicio dentro de la por medio de tres acciones primordiales:

### *Predicar con el ejemplo*

El comportamiento de los directivos tiene un profundo efecto en la percepción de los que colaboran en la institución, por ejemplo, si un directivo trata de manera injusta a sus subordinados, sin que su conducta sea debidamen-

te reprendida, se difunde el mensaje de que su forma de comportarse está permitida, por lo tanto no se castiga y no existe protección ante ésta.

Esto disminuye el sentido del deber de las personas hacia la institución, afectando el respeto por los directivos, avergonzando a las personas de colaborar en esa institución sintiéndose ajenos a los fines de la misma. Por lo tanto, si los integrantes perciben que las faltas no están siendo castigadas sin importar jerarquías o sin hacer distinciones, entenderán que no están obligados a seguir reglas.

Esto indudablemente afectará el comportamiento de todos los que colaboran en ella. Por otro lado, si el comportamiento de los directivos es respetuoso con los integrantes, si las faltas son castigadas sin distinción de jerarquías y se establece una barrera de protección para cualquiera que se vea agredido, discriminado, corrompido o que denuncie cualquier conducta que altere para el buen funcionamiento de la institución, los integrantes se sentirán confiados y protegidos, por lo tanto, se observará un incremento de su sentido del deber para con la institución, ya que el su trabajo será por un mismo objetivo y con un mismo fin.

### *Cumplir con un código de conducta claro*

Las reglas bajo las cuales trabaja una institución tienen el poder de moldear la conducta de sus empleados, es decir la ética de las personas determina en gran medida el resultado de las operaciones de cualquier organización.

Las reglas y códigos de conducta ayudan a elevar la sensibilidad ética y el razonamiento de cada acción desde el punto de vista de la integridad, favorece el valor moral de los individuos y crea un fuerte sentido de identidad con la organización.

Contar con un código claro de reglas y principios de la organización de acuerdo a la naturaleza de sus actividades, hace más sencilla la evaluación de decisión, ya sea desde el punto de vista humano, legal, ambiental o laboral.

### *Dejar claro que la corrupción no puede ser tolerada*

Tan importante es la existencia de un código de conducta, como el cumplimiento del mismo sin distinciones de ningún tipo. No puede haber excepciones, la percepción que genera la existencia de un código que no se cumple equivale a la ausencia total de límites y formas de actuar.

Es importante que se apliquen sanciones a quien no cumpla con las reglas y que no exista la mentira y el encubrimiento, y de presentarse, deben ser sancionados igual que la misma falta.

Si el caso se trata de un delito, los culpables deben ser entregados a las autoridades inmediatamente, con esto no sólo se es congruente, justo y legal, sino que estamos reprimiendo el mismo acto en otras instituciones, ya que cuando las personas aprenden actitudes deshonestas, es muy probable que se sigan conduciendo de esta manera en instituciones similares.

El compromiso con el código y con las prácticas (misión, visión, objetivos, etcétera) de la institución debe quedar establecido desde el momento de ser aceptados, contratados o integrados, aclarando la intolerancia al incumplimiento de las reglas.

Muchas veces en la práctica pasa lo contrario a lo que proponemos: la tolerancia por miedo a las consecuencias, esto es, cuando en una institución no hay una protección real de los integrantes de la institución, es decir, proteger el trabajo y a todo aquel que sea lo suficientemente honesto como para denunciar cualquier acto de corrupción o indebido, entonces los empleados e integrantes honestos se “viven” en un lugar de trabajo donde se tolera la corrupción.

Esta situación es muy dañina para la institución ya que el ambiente suele volverse de desconfianza y se atenta contra los principios de la misma. Cuando una institución se maneja con transparencia debe contar con protección para aquel que denuncie algo incorrecto y un ambiente de confianza que motive a señalar todo lo que sea incorrecto sin la presión de nadie (autoridades, proveedores, clientes o donantes).

Estas tres acciones (predicar con el ejemplo, seguir las reglas y la intolerancia hacia actos corruptos) permiten a las organizaciones sociales crecer en ética, honestidad y transparencia además de ser mejores en cuanto a organización, procedimientos, capacitación y captación de recursos humanos y en especie.

Las tres acciones no sólo deben aplicarse dentro de la institución, las relaciones con autoridades de gobierno, proveedores, donantes, empresas, clientes, beneficiarios y con las otras organizaciones deben respetar el mismo comportamiento. En cada una de estas relaciones pueden presentarse situaciones de soborno, mordidas, pagos o regalos indebidos, arreglos ilegales, etcétera. Para evitarlos, todos los tratos deben ser transparentes, con mayor comunicación y sin permitir dudas. Por ejemplo: desde el momento en que se inicia la relación deben quedar claras, a través de una carta o documento escrito, las reglas de la institución con respecto a prácticas indebidas o corruptas invitando a no promover este tipo de prácticas, y dejando claro que cualquier acto de este tipo será denunciado y que será un argumento firme para terminar dicha relación.

## Cuando falla la ética

Desafortunadamente la ética y las buenas prácticas no siempre suceden en la realidad. La ausencia de valores y principios en una organización pueden traer consecuencias, como las que describimos a continuación.

### *Costo y beneficio en la toma de decisiones*

Puede sonar simple (y conocida) la frase “todo acto tiene una consecuencia” o “a cada acción una reacción”, pero lo cierto es que en lo cotidiano tomamos decisiones que en

ese momento creemos son convenientes y muchas veces, necesarias sin detenernos a pensar en el costo de una acción dando más importancia al beneficio inmediato.

Retomemos el ejemplo de don Anselmo que habíamos mencionado. *Probablemente la organización decida darle las gracias a don Anselmo y no recibir más aportaciones de su parte, de tal forma que en principio el asilo perdería la importante ayuda y apoyo del donante pero se respetarían los valores de la institución. El costo en un primer momento es alto pero a la larga se preservaron ciertos principios éticos de la organización y seguramente encontrarán recursos por otro lado. Sin embargo, si la institución decide ignorar los negocios ilícitos de don Anselmo y “hacerse de la vista gorda” (violando uno o varios principios éticos y siendo incongruentes con el espíritu de la organización) entonces de momento el costo que pagan es bajo ya que siguen recibiendo la ayuda y apoyo del donante, pero a la larga puede tener un costo social alto ya que si algún externo llegara a enterarse, la percepción seguramente se verá deteriorada y esto perjudicaría no sólo al asilo, sino al resto de organizaciones de la sociedad civil.*

### *Cuando la corrupción es entendida como habilidad valorada*

Antes de seguir con el tema de la corrupción veamos qué significa. Según el diccionario,<sup>30</sup> corrupción tiene por lo me-

<sup>30</sup>Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

nos dos significados: “Vicio o abuso en las cosas no materiales” (p.e corrupción de costumbre) y en las organizaciones, especialmente en las públicas, se refiere a “la práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores”.

Seguramente muchas personas conocen el significado de la palabra y según su definición muchos negaríamos haber incurrido en un acto corrupto, pero ¿en realidad es así?, veamos algunos ejemplos de actos de corrupción que parecieran no ser tan obvios o “graves” y que llevarlos a cabo son vistos como una habilidad social aceptable para “zafarse” de un castigo u obtener algún beneficio. Cabe mencionar que estos actos no están inmersos en un grupo social que los reconoce como habilidad y no como una conducta negativa que merezca una sanción o castigo.

El primer ejemplo que pondremos es lo que conocemos como “mordida” supongamos que el señor M. tiene que hacer un trámite a una oficina que le queda retirada tanto de su trabajo como de su casa, esta oficina tiene un horario complicado para el señor M. y decide un día salirse del trabajo para hacer el trámite, como era de suponerse hay mucha gente esperando para hacer el mismo trámite y estar ahí le tomará más tiempo del que está dispuesto a invertir por lo que decide acercarse a una de las personas que trabajan en la oficina y le ofrece dinero; el empleado accede a sacar el trámite en el mínimo de tiempo, el señor

M. regresa satisfecho a su trabajo y cuenta la acción realizada, sus compañeros exclaman: “!Órale M. qué bien!”, “!Qué suerte tuviste de encontrar a alguien que te agilizara el trámite mientras la gente tuvo que gastar por tonta toda su mañana ahí!”, entre otras exclamaciones de felicitación.

Con este primer ejemplo pensemos, ¿el señor M. y la persona de la oficina de trámites incurrieron o no en un acto corrupto?, la respuesta es sí, sin embargo, para los compañeros de trabajo del señor M. esta acción constituyó una habilidad que le ahorró tiempo (sin embargo tuvo un costo monetario y un costo social para los que presenciaron el acto) y una habilidad para “zafarse” del problema, el acto de corrupción se dio en dos sentidos, tanto el señor M. que ofreció dinero como el empleado que lo recibió e hizo el trámite “saltándose” a las personas que tenían tiempo esperando. Algo igualmente importante es que tanto el señor M. como sus compañeros aprendieron que hay situaciones en las que pueden sacar provecho sobre otros y obtener un beneficio propio inmediato, de tal forma que más allá de este ejemplo probablemente tanto el señor M. como sus compañeros quieran aplicar esta acción (de corrupción) en situaciones similares sin tener un castigo o repercusión por llevarlas a cabo.

Otro ejemplo: dos jóvenes A. y J. deciden ir a comer unos tacos saliendo de la escuela, al pagar, A. y J. se dan cuenta que reciben más cambio del que correspondía a la cuenta, J. está dispuesto a avisarle el error al taquero, pero

A. lo detiene y le dice: “Vámonos, eso le pasa por no saber contar, además qué diferencia hace este dinero que me dio de más con todo lo que gana en la taquería”, J. decide callar y propone que con el dinero extra se vayan a tomar unas cervezas. En este ejemplo ¿es corrupción o culpa del taquero por no fijarse en el cambio que da? En este ejemplo podríamos decir que la situación de corrupción se manifiesta de manera más sutil, pero la deshonestidad de A. es clara al no regresar el dinero, y además corrompe a J. al decirle que no diga nada e irse. Cuando J. propone qué hacer con ese dinero está incurriendo también en un acto corrupto.

Este ejemplo nos muestra que muchas personas podrían calificar de inocentes actos como éste, ya que no hay, al parecer, un gran daño y mucho menos un castigo, por eso este tipo de situaciones suelen volverse “invisibles”, es decir, como se dice comúnmente “nadie vio nada... nadie hizo nada”. También nos hace reflexionar en que no hay que aprovecharse de los errores de otros y que al hacerlo se desvirtúa un principio ético como lo es la honestidad y afecta a nuestra sociedad.

Los ejemplos anteriores nos dice cómo una pequeña bola de nieve que resbala en una pendiente al ir descendiendo va aumentando su tamaño y su velocidad, de tal forma que llegará un momento en que resultará difícil detenerla por el gran tamaño que tiene y por la velocidad que lleva. Pensando en una población, un acto de corrupción puede no ser dañino, pero ¿qué pasa cuando son muchos y diversos los

actos de corrupción que ocurren en un lugar específico? Seguramente llegará un momento en que detenerlo resulte una tarea casi imposible igual que a la enorme bola de nieve.

Una solución es resolver las acciones pequeñas y no buscar una gran solución a un gran problema, esto es, si cada uno de nosotros reflexionamos para evitar los pequeños y grandes actos de corrupción, entonces la suma de muchas acciones podría traer como consecuencia el estar en una comunidad (organización, o país) donde los principios se respetan con acciones y a pesar de que puedan existir algunas “fallas”, la búsqueda del bienestar común está presente en las decisiones de todos.

### *La falta de credibilidad, un problema de percepción generalizable*

El riesgo de incurrir en y falta de éticas y falta de transparencia puede presentarse y volverse común en una institución y a pesar de que algunos externos lo perciban, tal vez habrá otros que sigan apoyándola, y de esta forma y a pesar de todo, la institución sobreviva, pero el daño no se queda ahí, pensemos en que habrá mucha gente que si percibe irregularidades en una o dos instituciones la mala opinión que tenga sobre ellas se generalizará a todas aquellas instituciones u organizaciones que la persona considere pertenecen al mismo rubro. Si esto lo aplicamos a miles de personas, puede crearse una falta de credibilidad y como consecuencia la disminución o falta de aportaciones.

Esta generalización no sólo aplica a cuestiones institucionales. Al ver que ciertos actos de corrupción ocurren en la impunidad, ocurre que se vuelven parte del repertorio de conductas esperadas en un grupo o comunidad (o país). La cultura mexicana, es un ejemplo claro de esto. Veamos algunos de nuestros refranes y su significado, recordando que los refranes son frases breves, que representan algún aspecto del sentido común o de sabiduría popular:

*“Transa y avanza”*: progresa siendo deshonesto.

*“Al que parte y reparte le toca la mejor parte”*: cuando te toque distribuir, aprovéchate y despoja a los demás.

*“Tonto es el que presta un libro y más tonto el que lo regresa”*: no confíes en nadie, pero si alguien confía en ti, ifastídiolo!

*“Ladrón que roba a ladrón tiene cien años de perdón”*: sólo piensa que al que robaste es ladrón y tu acción se disculpa.

*“El fin justifica los medios”*: puedes matar, robar o traficar droga si distribuyes las ganancias entre tus pobres familiares. (Frase de Maquiavelo)

*“Éste es el año de Hidalgo, cobarde es el que no se lleve algo”*: tenemos la oportunidad de robar, que nadie se quede atrás.<sup>31</sup>

*“Está bien que roben, pero que salpiquen”*: realmente no importa el acto de robo siempre y cuando “nos” toque algo.

<sup>31</sup>Los primeros seis refranes aparecen en: C. Sánchez La fuerza de Scheccid.

Este tipo de frases resultan simpáticas y estamos acostumbrados a escucharlas, pero finalmente reflejan una situación que al ser tolerada trae muchas repercusiones desde la falta de confianza y credibilidad hasta la impunidad de actos que afectan y promueven acciones poco positivas para nuestra sociedad.

Por último, existe un factor muy importante que influye en la percepción e ideas que la gente: los medios de comunicación. A favor o en contra, los medios constituyen una fuente de información a la que la gran mayoría de las personas tiene acceso y que en muchas ocasiones señala ciertos datos para tener una opinión. Esta influencia mediática de cierta forma favorece a la generalización de la que hablamos. Pensemos cuántas veces hemos escuchado una opinión (de personas, países, etcétera) cuya idea proviene de lo que se escucha o se ve en un medio de comunicación, dejando de lado un análisis o búsqueda de más información sobre el hecho y que nos lleve a hacer un juicio objetivo. Esto también le ha sucedido a las organizaciones civiles, actos de corrupción o de transparencia (probablemente se hable más de cosas negativas que positivas) que se han “publicado” han tenido influencia en lo que la gente percibe de las organizaciones en general y con ello, ha influido en la participación que las personas tienen hacia este grupo.

## Directorio

Incluimos una lista de algunas instituciones que sabemos podrían ser de ayuda a todas las organizaciones, sin importar la causa a la que estén dedicadas. Éstas pueden darles información valiosa sobre el sector de ayuda social en México.

### Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

La misión del CEMEFI es promover la cultura de la filantropía y de responsabilidad social en México y fortalecer la participación organizada de la sociedad.

Entre sus objetivos se encuentran: promover y estimular en las personas, actitudes que los lleven a incrementar su trabajo voluntario y participación económica en causas sociales; promover la inversión social de la empresa; promover la formación de profesionales e investigadores para el sector filantrópico; propiciar la profesionalización y organización del trabajo de las instituciones filantrópicas, así como sus diversificación; mantener canales de comunicación y colaboración con el gobierno, que faciliten la

participación del sector en el diseño de políticas públicas y promover vínculos entre organizaciones filantrópicas a nivel nacional e internacional.

<http://www.cemefi.org/>

Cerrada de Salvador Alvarado #7,

Col. Escandón,

C.P. 11800, México, D.F.

Tel.: (55) 5276-8530

### **Corporativa de Fundaciones, A.C.**

Su misión es atender la problemática crítica de la comunidad, impulsando el fortalecimiento de las Instituciones del Sector Social dedicadas al bienestar comunitario, emprendiendo acciones conjuntas con personas, empresas comprometidas y organismos públicos y privados que contribuyan a su sustentabilidad para un mejor desarrollo social.

<http://www.cfundaciones.org>

López Cotilla 2139, Col. Arcos Vallarta,

Guadalajara, Jalisco 44130

Contacto: Efraín E. Orozco Guerra, coordinador de movilización de recursos

Teléfono: (01 33) 3615-0437 / 3615-8286

Lada sin costo 01800 0803 247

Correo electrónico: [cfundaciones@cfundaciones.org](mailto:cfundaciones@cfundaciones.org)

## Haces Falta (CEMEFI)

Espacio gratuito del CEMEFI que fomenta y facilita el voluntariado. Ofrece a las OSC la publicación de sus necesidades de colaboradores voluntarios y/o remunerados además de ponerlas en contacto con personas que quieren ayudar con su tiempo y talento. Además publican información que sensibiliza y fomenta la participación social.

<http://www.hacesfalta.org.mx/>

Cerrada de Salvador Alvarado 7,  
Col. Escandón,  
C.P. 11800, México, D.F.  
Tel.: (55) 5276-8530 (ext. 122 y 117)  
Correo electrónico: [hacesfalta@cemefi.org](mailto:hacesfalta@cemefi.org)

## Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI)

Institución al servicio de la sociedad encargada de garantizar el derecho de acceso a la información pública gubernamental y resolver sobre las negativas de acceso a información que las dependencias o entidades del gobierno federal hayan formulado.

<http://www.ifai.org.mx>

Av. México No. 151  
Col. Del Carmen

C.P. 04100 México D.F.  
Tel. (55) 5004 24 00 01 800 TELIFAI (01 800 8354324)  
Correo electrónico: [atencion@ifai.org.mx](mailto:atencion@ifai.org.mx), [pagina@ifai.org.mx](http://pagina@ifai.org.mx)

## Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)

INDESOL trabaja en las aspiraciones y demandas que gobierno y sociedad se han planteado en el Plan Nacional de Desarrollo (1995) y en el Programa para Superar la Pobreza 1995-2000 mediante la aplicación de fondos institucionales para el desarrollo de proyectos para fortalecer el capital social y la calidad de vida de la población en condiciones de pobreza, vulnerabilidad o marginación. Además de construir alianzas con OSC, gobiernos locales e instituciones académicas para dar sustento a la política social, a través de la coinversión, asesorías, capacitación e investigación que promuevan la participación comunitaria y la corresponsabilidad ciudadana para el desarrollo integral y equitativo de la sociedad mexicana.

<http://www.indesol.gob.mx/>

## Dirección General de Enlace Social y Atención Ciudadana

Torre Contigo  
Av. Paseo de la Reforma No. 51, P.B. (entrada por Lafragua)

Col. Tabacalera,  
C.P. 06030; México, D.F.  
Tel: 5141-7972 y 74 y desde el Interior de la República  
al 01 800 0073 705

Correo electrónico: [demandasocial@sedesol.gob.mx](mailto:demandasocial@sedesol.gob.mx)

Fax: 01800-0073-705 desde la Ciudad de México: 5141-  
7972 ó 5141 - 7974

## Monitoreo ciudadano

El monitoreo ciudadano es una forma de participación ciudadana que consiste en la realización de ejercicios sistemáticos, independientes y planificados para observar, analizar, evaluar, dar seguimiento y proponer mejoras a servicios, programas y/o políticas de gobierno con el apoyo de los ciudadanos y de organizaciones de la sociedad.

<http://www.monitoreociudadano.gob.mx/>

Secretaría de la Función Pública  
Unidad de Vinculación para la Transparencia  
Av. Insurgentes Sur 1971 (Plaza Inn) Torre III, piso 5  
Guadalupe Inn,  
C.P. 01020, México D.F.  
Moisés Rodríguez Curiel  
Subdirector de Monitoreo Ciudadano [mrcuriel@funcionpublica.gob.mx](mailto:mrcuriel@funcionpublica.gob.mx)

---

## Portal de las Acciones de Fomento de la Administración Pública Federal para las Organizaciones de la Sociedad Civil

Ofrece información del trámite de Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil, sus derechos y obligaciones. Informa las convocatorias vigentes de concursos, apoyos y estímulos públicos federales para las osc. Además publica noticias y eventos de interés de y para las osc, así como de dependencias y entidades de la administración pública federal.

<http://www.corresponsabilidad.gob.mx/>

Tels.: 01-800 718-86-24 y 01-800-718-86-21 / 56 58 68 38  
y 56 58 84 66.

Correo electrónico: registro\_osc@sedesol.gob.mx

## Portal del desarrollo México

El portal del desarrollo es una iniciativa que vincula nuevas tecnologías y desarrollo a través de la construcción de alianzas entre el sector público, el sector privado, la sociedad civil y los organismos internacionales. Su objetivo es apoyar los esfuerzos de todos los agentes de desarrollo a través del intercambio de información, la promoción del diálogo y la formación de nuevas alianzas en pro del desarrollo de México.

<http://portaldeldesarrollo.org/>

## Procura

El objetivo de Procura es capacitar para aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de las organizaciones no lucrativas en su misión hacia la reducción de la pobreza en México y Latinoamérica.

<http://www.procura.org.mx>

Av. Contreras 517-A,

San Jerónimo Lídice

C.P. 10200 México, D.F.

Tel. (5)681 0555/95

Correo electrónico: [informes@procura.org.mx](mailto:informes@procura.org.mx)



## Bibliografía

ACKERMAN, M. J y E., Sandoval, *Leyes de acceso a la información en el mundo*, Cuadernos de Transparencia, Instituto Federal de Acceso a la Información, Dirección General de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales, Dirección General de Comunicación Social, México 2007.

AGUILAR, R. J, *Transparencia y democracia: claves para un concierto*, Cuadernos de Transparencia, Instituto Federal de Acceso a la Información, Dirección General de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales, Dirección General de Comunicación Social, México 2006.

ÁRCIGA, Salvador, *Del pensamiento social a la participación: estudios de psicología social en México*, México. *Investigación educativa, gestión y participación social*, México 2004.

CARRILLO C. A., *Introducción Memorias del Primer Coloquio Nacional. La transparencia como política del Estado democrático*, Secretaría de la Función Pública, México, 2006.

- CIAMBERLANI LILIA Y LORENA STEINBERG, *Comunicación para la transparencia*, México, Procura.
- Comisión Andina de Juristas, *Probidad y transparencia en los países andinos*, Lima, Perú 2005.
- CULLEN, Carlos A. *Autonomía moral, participación democrática y cuidado del otro*, México 1996.
- Decisión Conjunta de la Segunda Asamblea General de la Mesa Redonda de organizaciones sin fines de lucro de Estonia, *Código de ética de las organizaciones sin fines de lucro de Estonia, Accountability*, Institute of Social and Ethical Accountability ([www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)), Estonia 2002.
- FARÍAS, José Bautista, *Las ciudadanías locales ante el acceso a la información y la transparencia gubernamental*, Acciones ciudadanas por la transparencia en gobiernos municipales de Jalisco en II FORO-CIMTRA, México 2004.
- FERULLO DE PARAJÓN, A. Gloria, *El triángulo de las tres "p": psicología, participación y poder*, 2006.
- GONZÁLEZ, Portal, *Conducta prosocial: evaluación e intervención*, España, Morata, 1993.
- KAUFMAN, Daniel, *Transparency, Incentives and Prevention for Corruption Control and Good Governance*, en IFAI: Marco Metodológico 2003 ([www.ifai.org.mx/textos/culturatransparencia/mtm.pdf](http://www.ifai.org.mx/textos/culturatransparencia/mtm.pdf)). México 2002.
- LUCAS MARIN, Antonio, Ángela García Cabrera, *Formación para la participación ciudadana: las organizaciones en*

- el siglo XXI*, Buenos Aires-México, Lumen Humanitas, 2001.
- M. M. BRABECK, *Who Cares? Theory, Research and educational implications of the ethic of care*, Nueva York, Praeger, 1989.
- MACAULAY, Jacqueline, *Altruism and help behavior: Social Psychology Studies*, Estados Unidos 1970.
- MARÍA ROS, Gouveia Valdiney V., *Psicología social de los valores*, México, Biblioteca Nueva, 2001.
- MARTÍNEZ, R. M. “El derecho a la información en México”, revista electrónica *Razón y Palabra*, Abril-Mayo 2005, ([www.razonypalabra.org.mx/anteriores/44/index.html](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/44/index.html)), México 2005
- MYERS, David, *Psicología social*, Colombia, McGraw-Hill, 2001.
- NAGEL, Thomas, *La posibilidad del altruismo*, México, Fondo de Cultura Económica, 2004.
- ORTIZ, María José, *El altruismo*, Madrid, McGraw Hill, 1999.
- PROCURA, *Ética y transparencia en las organizaciones no lucrativas*, Colección Experiencias Significativas, PROCURA Transparencia Mexicana, México 2005.
- RIECHMANN J. Y F. FERNÁNDEZ BUEY, *Redes que dan libertad*, Barcelona, Paidós, España 1994.
- RODRÍGUEZ Z. J., *Estado y transparencia: un paseo por la filosofía política*, Cuadernos de transparencia Instituto Federal de Acceso a la Información. Dirección General

- de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales; Dirección General de Comunicación Social, México 2007.
- SHEDLER A. *¿Qué es rendición de cuentas?* Cuadernos de Transparencia Instituto Federal de Acceso a la Información, Dirección General de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales, Dirección General de Comunicación Social, México 2007.
- SINDO, Froufe Quintas, María Ángeles Sánchez C. *Construir la animación social 1*, España, Amarú, 1994.
- TAPIA, Luis, *Sociedad civil consideraciones teóricas*, México, La Paz, 2005.
- VANDER, Zanden James, *Manual psicología social*, Barcelona, Paidós, 1986.
- VERGARA R. *La transparencia como problema*, Cuadernos de transparencia, Instituto Federal de Acceso a la Información, Dirección General de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales, Dirección General de Comunicación Social, México 2007.
- VERGARA, R. *La transparencia como problema*, Cuadernos de Transparencia, núm. 5, IFAI, México 2005.

## Apéndice

Realizamos una revisión a varios artículos y textos de diversos sitios de la red mundial de información<sup>32</sup> para dar un rápido repaso al concepto de “altruismo” y las diferentes interpretaciones que ha tenido a lo largo del tiempo.

A continuación presentamos un resumen comentado acerca de esto, para presentar un panorama general de la evolución de la palabra y su importancia a través del tiempo.

### Altruismo: definiciones y comentarios

El Diccionario de la Real Academia Española define *altruismo* como “esmero y complacencia en el bien ajeno, aun a costa del propio, y por motivos puramente humanos”. El altruismo tiene una dimensión claramente humana y de servicio a la sociedad.

El filósofo y sociólogo francés Auguste Comte acuñó la palabra *altruismo* en 1851 a partir de la palabra italiana *altrui* que significa “de o para otros”, derivada del latín *alter a um* y ésta fue adoptada luego por el castellano, que le

<sup>32</sup>Detallados en la parte de bibliografía

ha dado un uso cotidiano con el paso del tiempo. Existen diferentes puntos de vista sobre el significado y alcance del altruismo, incluso, se considera como una virtud en algunas filosofías y como un vicio en otras.

El altruismo es definido como la preocupación desinteresada por el bienestar de otros, es decir, lo contrario al *egoísmo*, y está directamente relacionada con la empatía, es decir, reconocerse en “el otro” de manera que se comprenda la situación que está viviendo la otra persona y se comparta el sentimiento de alegría cuando los otros seres humanos están bien, y el de tristeza si los demás viven circunstancias desafortunadas.

Cabe mencionar algunas reflexiones sobre el tema que involucran nuestra naturaleza humana:

- Los hombres no somos autosuficientes, sino seres sociales que requerimos de los demás para satisfacer nuestras necesidades.
- Cuando nacemos necesitamos ayuda de un adulto para subsistir, a diferencia de otras especies animales, desde ese momento formamos parte de un grupo social (en la mayoría de los casos), la familia.
- Quienes padecen alguna enfermedad de consideración o alguna discapacidad, requieren la ayuda de alguien más para subsistir.

Hablando del ser humano como parte de un grupo, los individuos necesitamos la ayuda de otros para:

- Cubrir nuestras necesidades básicas de alimentos, agua y protección.
- Resolver las consecuencias producidas por algún fenómeno natural o algún desastre producido por el hombre (como el caso de las guerras).
- Atender a quienes sufran epidemias o enfermedades que afecten a una población considerable.
- Atenuar condiciones sociales, económicas o políticas que se traduzcan en carencias para ciertas personas.

Lo anterior nos muestra que los seres humanos necesitan ayudarse entre sí para enfrentar al mundo. No sólo para protegerse de la naturaleza sino de otros hombres, el altruismo es una forma de ayudar a quien necesita protección.

Además de ayudar a otros, la práctica del altruismo contrarresta la existencia de contravalores como el egoísmo, la avaricia, la ambición y el poder, pues resalta la importancia de la ayuda desinteresada a través de la generosidad, la bondad y la empatía. Sin embargo, buscar la felicidad y bienestar de los otros, no suele ser un comportamiento constante para la mayoría de los seres humanos, ya sea porque no representa un beneficio, porque su importancia para generar un mundo más justo y armónico no es asimilada por todos o bien porque simplemente no es parte de su vida. De ahí la urgencia de la incorporación del *altruismo* como parte de la educación desde el hogar y la escuela, de

manera que desde muy pequeños aprendamos estas conductas como parte de nuestra vida diaria.

Muchas sociedades reconocen la importancia del altruismo, pues es un factor importante al construir relaciones de cooperación dentro de las comunidades, que son fundamentales para el funcionamiento de sociedades sanas donde es primordial el bienestar de todos sus integrantes y para conseguirlo participan todos sus miembros. A pesar de esto, el capitalismo sigue siendo un fuerte obstáculo en la propagación de comportamientos altruistas, pues dirige a la mayoría de las personas hacia relaciones competitivas cuyo soporte es el lucro y la ganancia.

Por otro lado, la *solidaridad* se asocia directamente al altruismo pues igualmente busca el bienestar común, sin mayor beneficio que la armonía social a través de la unión, y la ayuda entre seres humanos iguales por naturaleza. Aunque el concepto de solidaridad se refiere a responsabilidad compartida y ayuda mutua, es decir una relación interdependiente, diferente a la que plantea el altruismo.

Desafortunadamente en las sociedades occidentales el bien al prójimo no se concibe como una fuente natural de bienestar individual, en cambio, se atribuye un valor significativo a la posesión de objetos materiales y al éxito profesional. El altruismo resulta más edificante que la excesiva preocupación por uno mismo, claro egoísmo que alimenta el consumismo y afecta el concepto de comunidad. No sucede en todos los casos, existen miles de personas que

consiguen incluir actividades prosociales como parte de su plan de vida.

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, que ha sido capaz de unir naciones con culturas e historias completamente diferentes a través de sistemas que permiten relaciones comerciales. Es indispensable que la sociedad global desarrolle simultáneamente formas de impulsar comportamientos altruistas, que generen un mundo más justo y con menos desigualdad social.

## La tecnología moderna

La tecnología moderna y su sorprendente progreso tiene lugar en el tema del altruismo desde dos caminos distintos.

Uno es el desarrollo tecnológico que ha permitido el surgimiento de nuevos canales y formas de altruismo a escala global y el segundo es el desarrollo de investigaciones que pretenden descubrir el misterio de ese “algo” que impulsa a los seres humanos a buscar el bienestar ajeno.

Los grandes avances tecnológicos en todos los ámbitos han aumentado las posibilidades de comunicación e intercambio entre personas de todo el mundo, cambiando el mundo en que vivimos y creando una nueva sociedad conocida como aldea global.

Las conductas altruistas existen en la red mundial de información, por ejemplo, al compartir archivos entre gente que no se conoce entre sí, exponiéndolos gratuitamente en la red, sistema conocido como *filesharing*. Además de la

publicación de información que puede servir a los demás, sin mayor ganancia que la satisfacción de ayudar y propagar el conocimiento.

Existen ahora una infinidad de formas de relaciones sociales, que involucran a gente con la que no se tiene un contacto directo, pero no por eso dejan de ser relaciones humanas. Esta nueva sociedad del siglo XXI debe promover los valores de solidaridad y altruismo.

Una forma en la que estas virtudes pueden dispersarse la han encontrado organizaciones sociales de diversos países, quienes gracias a la tecnología, utilizan canales de comunicación que les permiten funcionar a escala global, ampliando sus alcances e incrementando el resultado de sus esfuerzos. Ya sea a través de sitios de Internet o *blogs* (bitácora en línea) que sirvan de medio de difusión para las diversas causas que atienden o a través de sistemas que permiten la donación electrónica de recursos de un país a otro.

En segundo plano encontramos a la ciencia moderna en la búsqueda de los secretos del ser humano en materia de altruismo.

Diversas investigaciones tratan de responder a la interrogante de por qué el ser humano siente la necesidad de ayudar a otros fuera del instinto de supervivencia y el de sociabilidad. Hablaremos de dos que nos parecen interesantes por los resultados que obtuvieron y por ser de las más recientes en torno al tema:

---

## *Región “altruista” del cerebro*

El primer estudio fue realizado por investigadores de la Facultad de Medicina de la Universidad de Duke, en Carolina del Norte, Estados Unidos, quienes descubrieron que una región del cerebro es más activa en las personas altruistas que en las egoístas.

Los resultados, publicados en la revista *Neuroscience*, revelaron que el córtex temporal superior en el hemisferio derecho es el área que se activa al realizar una intención generosa.

Esta conclusión se obtuvo estudiando las imágenes de resonancia magnética del cerebro de alrededor de 50 pacientes, tomadas mientras observaban dos videojuegos diferentes. En uno, el objetivo era ganar dinero para sí mismos, mientras que el otro buscaba ganar dinero para una causa social. Se observó que el juego altruista, provocaba que el córtex temporal superior se activara más que el efecto del otro juego. Esta región del cerebro está asociada a la percepción de acciones intencionadas, como la comprensión de relaciones sociales.

Los participantes del estudio también respondieron un cuestionario que evaluó su grado de altruismo basado en la frecuencia con que ayudan a otros a través de buenas acciones o donaciones a trabajos sociales.

Las personas con un nivel más alto de altruismo, fueron quienes presentaron un surco temporal superior más activo, es decir, quienes en el juego reconocían mejor la intención detrás de la acción.

Los resultados no explican por qué hay personas más generosas que otras, pero es un primer paso que ayudará a conocer más sobre desórdenes relacionados a problemas al establecer relaciones interpersonales, como el autismo. Y será también punto de partida para estudiar cómo afecta al desarrollo del cerebro, una educación que incluye las conductas prosociales.

### *Gen altruista*

En otra parte del mundo, científicos hebreos descubrieron, a través de una investigación realizada en el Departamento de Psicología de la Universidad Hebrea de Jerusalén, que el altruismo tiene un componente genético. El estudio incluyó a 203 personas, quienes como en la investigación anterior, participaron a través de un videojuego en el que tenían que elegir entre quedarse con su dinero, o regalárselo a otros.

Los científicos tomaron muestras de ADN de los participantes, al contrastar los resultados del juego con el análisis de sus muestras, se descubrió que los individuos que demostraron ser más generosos en el juego compartían una variación en un gen específico conocido como AVPR1.

Según los especialistas, los resultados de la investigación demuestran que la generosidad es un comportamiento genético, además de ser útiles para teorías de comportamiento humano y de evolución de las especies, ya que el mismo gen se encuentra en varias especies animales.

Ambas investigaciones muestran que el altruismo es un comportamiento humano complejo, en el que intervienen más factores de los que las ciencias sociales habían definido, a esto se debe la gran diferencia entre los seres humanos de una misma sociedad cuando se trata del tema de la generosidad entre similares.

## Opiniones de algunos filósofos y tratadistas importantes

A continuación incluimos algunas reflexiones de diversos filósofos relacionados con el altruismo, la justicia y los valores. Su punto de vista dependió del momento histórico en el que vivieron, a ello se deben las grandes diferencias entre sus aportaciones.

Para interés de este libro sólo presentamos, de forma muy sencilla, algunos argumentos que se refieren al tema del altruismo. Sabemos que el texto es incompleto, pues no se profundiza en el contexto o en el resto de argumentos que cada uno de los exponentes defendió, pero cumple con el objetivo, incluir varias ideas de los grandes pensadores que han contribuido al entendimiento social.

### *Sócrates*

Sócrates (470 a. C.-399 a. C.) es uno de los filósofos griegos de mayor influencia en el pensamiento de la humanidad (junto con Platón y Aristóteles), por su gran interés en la naturaleza del hombre y en su comportamiento en sociedad.

Sócrates hablaba acerca de un rasgo que compartimos todos los seres humanos, denominado *areté*, que puede traducirse como “virtud”. Esta virtud se refiere a la bondad del hombre, que asegura la felicidad duradera que todos quieren alcanzar, es decir, la felicidad que no depende de placeres o posesiones materiales, sino que es consecuencia natural de una vida virtuosa, equilibrada y en armonía en todos los niveles.

Él atribuía la virtud al conocimiento, sólo aquellos que tuvieran conciencia de las cosas, serían capaces de practicar la virtud y alcanzar la felicidad.

### *Platón*

Platón (428 a. C.-347 a. C.) fue alumno de Sócrates y maestro de Aristóteles. Sus teorías sobre la ética comparten el mismo principio que las de su maestro: “la virtud es conocimiento”.

De acuerdo a su teoría de las ideas quien está del lado del conocimiento hace el bien, mientras quien se comporta de forma inmoral, es ignorante. Resalta que el conocimiento puede ser aprendido, pensamiento que reafirma diciendo que una persona virtuosa es realmente feliz y como los individuos siempre desean y buscan su propia felicidad, siempre ansían hacer aquello que es moral.

Consideraba a la justicia como una de las grandes virtudes que significaba el equilibrio de las diferentes partes del alma humana, y la colocaba como una característica de

la sociedad en su conjunto. Una persona justa es aquella cuyo elemento racional, ayudado por su voluntad, es capaz de controlar sus impulsos e instintos.

Platón favorecía al colectivismo, es decir, consideraba los intereses de la sociedad en su conjunto en un nivel más alto que los intereses del individuo.

### *Aristóteles*

Aristóteles (384 a. C.-322 a. C.), como habíamos mencionado, fue alumno de Platón. En sus teorías, toda acción humana busca obtener algún bien con el que se da el placer y la felicidad. Logra su felicidad y plenitud cuando realiza su función, es decir, cuando puede practicar sus principales facultades: la razón y la voluntad; para desarrollar ambas capacidades es indispensable adquirir antes una educación.

La ética de Aristóteles analiza las virtudes de dichas facultades: las virtudes éticas o morales, que se realizan a través de la voluntad y las intelectuales, que suceden gracias a la razón.

Aristóteles considera la justicia, la sabiduría y la prudencia como las principales virtudes del hombre.

Él pensaba que un hombre sólo es completamente feliz cuando actúa en un contexto afortunado, donde la sociedad le permita ser. También menciona a la amistad, como la “sede preferencial del altruismo”. La amistad sería para Aristóteles: “La cosa más necesaria para la vida”

pues se basa en el respeto y aprecio que el hombre bueno siente hacia sí mismo, y como consecuencia es capaz de amar, pues amar supera en satisfacción (o placer) a ser amado. Eso se considera un sano altruismo, el propósito de Aristóteles es mostrar que el egoísmo del hombre bueno (tiene que pensar en el bienestar de sí mismo para alcanzar la felicidad) tiene los mismos rasgos que el altruismo (tiene que pensar en el bienestar de los demás para alcanzar la felicidad).

### *Leibniz*

Gottfried Wilhelm von Leibniz (1646-1716) fue un filósofo, matemático y político alemán. Coincidió con algunas de las reflexiones de Aristóteles, entre ellas, con el concepto de vida filosófica, es decir, la vida que exigía al individuo la orientación de su razón hacia el bien y la verdad.

La vida filosófica exige actuar en favor del bien común del conjunto, trascendiendo todo tipo de egoísmo para comprender que la felicidad es una consecuencia de la contribución al progreso de la humanidad.

Esta propuesta no es una forma de altruismo ingenuo, pues no obedece a los sentimientos e impulsos, sino una forma de vivir de acuerdo a la razón, y al mismo tiempo responde a la sabiduría y bondad de Dios, que nos exige contribuir a la construcción de nuestra realidad que sea capaz de unir la metafísica y la moral.

---

## *Kant*

Immanuel Kant (1724-1804) es uno de los filósofos alemanes más influyentes del pensamiento de la Europa moderna. Las propuestas de Kant han formado la base de la ética de nuestros días.

Según este pensador, la moral no depende de otro factor que no sea la razón. Fue crítico de la corriente conocida como *consecuencialismo ético*, que como su nombre señala, juzga las acciones en base a sus consecuencias. Esta propuesta defiende la idea de que cuando una persona se enfrenta a un dilema moral, debe elegir la opción con mejores consecuencias, siendo éstas “egoístas” sí sólo benefician a la persona, o no egoístas, si benefician a más personas sin importar si el actor es recompensado o no. El análisis de dichas decisiones sucede cuando podemos ver sus efectos, es decir, no importa la buena intención, únicamente importan sus consecuencias para considerar una acción como buena o mala.

Kant plantea lo contrario en su ética, pues evalúa las intenciones, profundizando en su voluntad, más allá de las consecuencias de sus acciones, no coincide con juzgar al hombre de acuerdo al resultado de sus actos, pues reconoce que a veces los efectos de las acciones responden al azar, afectando nuestros objetivos. En cambio, propone que la buena voluntad nos hace seres morales y dignos de encontrar la felicidad.

Según Kant lo que importa es evaluar la ética a través de la conciencia moral es la conciencia guiada por la razón, que nos permite distinguir el bien y el mal, lo justo y lo injusto, lo que debemos hacer y lo que no debemos hacer, de manera que él se enfoca en el análisis del individuo y no de sus acciones.

### *Hegel*

Jorge Guillermo Federico Hegel (1770-1831) fue un filósofo alemán quien proponía que "...la sociedad civil es la diferencia que aparece entre la familia y el Estado, aunque su formación es posterior a la del Estado. La concepción de la sociedad civil pertenece por otra parte al mundo moderno, que es el primero que hace justicia a todas las determinaciones de la idea... En la sociedad civil cada uno es fin para sí mismo y todos los demás no son nada para él. Pero sin relación con los demás no puede alcanzar sus fines; los otros son, por lo tanto, medios para el fin de un individuo particular. Pero el fin particular se da en la relación con otros la forma de la universalidad y se satisface al satisfacer al mismo tiempo el bienestar de los demás" (Hegel, 1988).

En este sentido, Hegel defiende que, dentro de una sociedad, el bienestar de una persona depende del bienestar de todos los que le rodean, por lo que existe una relación entre sus integrantes. Según Hegel, el Estado está compuesto por distintas instituciones que procuran garantizar

---

la libertad y los principios de la sociedad civil, que pretenden satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

### *Kropotkin*

Piotr Alekséyevich Kropotkin (1842-1921), pensador político ruso que fue uno de los precursores del anarquismo.

En sus propuestas planteó la *tesis* central del determinismo, que defiende que el hombre ya está “determinado” a actuar en cierta *dirección* por causas que desconoce y que, por lo tanto, su decisión no es realmente “libre”.

Por otro lado, siguió muy de cerca los planteamientos de Darwin sobre la evolución de las especies, Darwin argumentó que sólo las especies más fuertes, y aquellas que eran capaz de imponerse a las demás, eran quienes sobrevivían a la existencia a través de su evolución.

Kropotkin recupera esta propuesta y plantea que no era la competencia, sino la cooperación, la ayuda entre las especies y la conducta altruista, las verdaderas fuerzas de la evolución. Esta tesis fue conocida como “el principio de ayuda mutua”, que no era un ideal ético, sino un hecho científicamente comprobado a través de estudios de diversas especies. En ese sentido, el altruismo se define como la conducta que presentan ciertos individuos de una especie cuyo objetivo es el beneficio de otros.

Ésta y otras teorías de la biología evolutiva, se aplicaron a la historia y sociedad humana debido a que somos

una especie más. Son muy interesantes los planteamientos de Kropotkin acerca del altruismo como “apoyo mutuo” en la naturaleza, pues demuestran que la ayuda a los demás va más allá de un rasgo de personalidad o elección y coloca a las conductas prosociales como parte de nuestra naturaleza animal, y humana.

### *Friedrich Nietzsche*

Friedrich Nietzsche (1844-1900), famoso filósofo alemán, aportó grandes ideas sobre la moral y los valores.

Uno de sus principales argumentos fue en contra de los valores tradicionales, debido a que habían perdido su poder en la vida de la gente, pues servían a propósitos poco morales como la sumisión y el conformismo. Según él, la moral tradicional dependía totalmente del cristianismo, con valores que pertenecen a otro mundo y que por lo tanto no sirven a nuestra realidad. Nietzsche señalaba que era necesario crear valores nuevos que sirvieran al desarrollo del individuo, respondiendo a sus instintos naturales, de forma que naciera un *superhombre*, que tendría más valor y capacidad de riesgo para enfrentar al mundo.

Nietzsche señala que el moralista desprecia los valores del individuo, pues los valores le demandan que se entregue a los demás sin esperar nada a cambio, es decir, el altruismo es la norma suprema de conducta. Este filósofo

defiende que desde esa perspectiva, el altruismo se convierte en una justificación de decadencia personal, al convertir al ser humano en un ser débil, que no ejerce su propia fortaleza y poder.

### *Popper*

El filósofo y sociólogo austriaco, Karl Raimund Popper (1902-1994) criticó duramente las propuestas de Platón.

Popper se opone a su doctrina, a través del argumento que plantea que el conocimiento es la búsqueda de la verdad, a través de teorías que explican la realidad y que sirven a nuestro entendimiento.

Según su interpretación, Platón identificó al altruismo con el sacrificio de los intereses de un individuo a favor del bien de la colectividad, es decir, el bien común de todos los que forman la sociedad, pues el individuo solamente es una parte de ella.

Este filósofo defiende que Platón es quien más atacó al individuo, a su libertad y a su egoísmo, pues consideraba que la justicia es la estabilidad y poder del Estado, que no sólo protege a los individuos, sino que es superior a ellos, y que por esto tiene la capacidad de defender sus derechos y cultivar su comportamiento moral.

Popper plantea que estas propuestas de Platón son iguales a una especie de dictadura, lo que no satisface las necesidades de un individuo.

---

## *Dalai Lama*

El XIV Dalai Lama (1935), monje budista, y cabeza de estado y líder del pueblo tibetano, escribe “Una explicación del mantra de Chenrezig” (o de la compasión). En este documento plantea: “...El budismo no afirma que alguien desde el principio estuviera libre de faltas y poseyera todas las buenas cualidades. La purificación del cuerpo, el habla y la mente llega a través del abandono gradual de los estados impuros y su transformación en lo puro. ¿Cómo se logra esto? A través de la intención altruista de iluminarse, el amor y la compasión. Así como una joya es capaz de eliminar la pobreza, la mente altruista de la iluminación es capaz de eliminar la pobreza o las dificultades de la existencia cíclica y el sufrimiento. De igual forma, así como una joya cumple los deseos de los seres sensibles, también la intención altruista de llegar a la iluminación satisface los deseos de los seres sintientes...”

En este fragmento vemos claramente como para el budismo, el altruismo es uno de los elementos, junto con la sabiduría, para que el ser humano alcance la pureza y con ello la tranquilidad y el equilibrio.

Al igual que el resto de las religiones, el budismo pretende fomentar el amor y la compasión en los seres humanos, el Dalai Lama propone que cuando un ser comprende que vino a este mundo a buscar la felicidad y evitar el sufrimiento, se desarrolla la empatía y comprensión hacia los demás, a quienes deseamos ayudar.

## Referencias y sitios de internet consultados

*Altruism is associated with an increased neural response to agency*, revista *Nature Neuroscience*, núm. 10, 150-151 publicación en línea, 21 enero 2007. (<http://www.nature.com/neuro/journal/v10/n2/full/nn1833.html>)

Altruist International, helping others, *¿Qué es el altruismo?* (<http://www.altruists.org/about/altruism/>)

BBC News-Health. *“Altruistic” brain region found*. <http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/6278907.stm>

Blog El Diván Desgarrado, Consultorio Postmoderno, *Ensayo: ¿Irracionalismo crítico? Ensayo sobre una ética de las pasiones*, 18 Julio 2006 (<http://eldivandesgarrado.blogspot.com/>)

*Ensayo: indagaciones morales; la sociedad abierta y sus enemigos*, Gustavo A. Martín, 07 septiembre 2005. (<http://eldivandesgarrado.blogspot.com/2005/09/indagaciones-morales-la-sociedad.html>)

CENTRO BUDISTA TIBETANO CHOE KHOR LING, *El mantra del amor y la compasión* Chile 2008 (<http://www.budismo-tibetano.cl/>)

Cuaderno de Materiales Filosofía y Ciencias Humanas, *El pensamiento de Friedrich Nietzsche*, Madrid 2008. (<http://www.filosofia.net/materiales/filosofos/nietzsche/pensa.htm>)

Filosofía, Exposición sistemática de los marcos teóricos construidos por los filósofos más destacados a lo largo

- de la historia occidental, *Jorge Guillermo Federico Hegel*, 1999-2008 (<http://filosofia.idoneos.com/>)
- HEGEL, G. W. F., *Principios de la filosofía del derecho o derecho natural y ciencia política*, trad. de Juan Luis Vermal, España, Edhasa, 1988.
- Historia de la Filosofía*, portal de Filosofía, Psicología y Humanidades, julio de 2002 (<http://e-torredebabel.com/historiadelafilosofia>)
- NIETO MORALES, Fernando, *Popper y Platón, crítica a una crítica injusta*, *Revista Ágora*, año 3 núm. 4. (<http://www.colmex.mx/agora/Agora/num4/PDF/art/6.pdf>)
- Nodo 50, *Contrainformación en la Red*, *Piotr Kropotkin*, *El apoyo mutuo*, Uruguay 1992. ([http://www.nodo50.org/fau/teoria\\_anarquista/kropotkin/3.htm](http://www.nodo50.org/fau/teoria_anarquista/kropotkin/3.htm))
- Proyecto Página de la Vida, *El altruismo*, (<http://www.proyectopv.org/1-verdad/altruismo.htm>)
- Revista Trilogía Derecho, Economía, Filosofía*, “Hegel y su filosofía del derecho (Segunda parte)”, Numero 7, Año II. Agosto 15, 2008 - Noviembre 15, 2008. (<http://www.revistatrilogia.com/inicio/node/82>).
- ROWE, Christopher y Peter Singer (eds.), “La ética de la Grecia antigua”, *Compendio de ética* Madrid, Alianza Editorial, 1995. (<http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/9/Usr/ibjoa/et/sing10.html>)
- Tendencias 21, *La generosidad es un comportamiento genético*. Olga Castro Perea, 15 diciembre 2007. (<http://>

[www.tendencias21.net/La-generosidad-es-un-comportamiento-genetico\\_a1971.html](http://www.tendencias21.net/La-generosidad-es-un-comportamiento-genetico_a1971.html))

Wikipedia, la enciclopedia libre, en línea. *Altruismo*. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Altruismo>)

## Colaboradores

ABRAHAM HERNÁNDEZ ROJAS

Licenciado en Psicología por la Universidad Justo Sierra. Ha colaborado en la Asociación Mexicana de Padres de Familia Separados, A.C., definiéndose como un serio promotor de los derechos de los niños, y trabajado muy de cerca con el Sistema DIF, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y con el Centro de Justicia Alternativa, ocupando el cargo de mediador familiar. También ha brindado su apoyo a través del Banco Mundial facilitando capacitación para escuelas en el Estado de México dentro del programa “Escuelas de Calidad”. Actualmente labora para el proyecto de inserción de niños en situación de calle, para una vida sana, productiva y sin drogas llevado a cabo por la Fundación Casa Alianza I.A.P.

GABRIELA VILLARREAL VILLAFÑE

Licenciada por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México y estudiante de doctorado en Psicología de la misma institución. Desde marzo del 2007 es miembro de la Asociación Europea para la Investigación

en Aprendizaje e Instrucción (EARLI). Su participación en investigación y difusión científica tanto en foros nacionales como internacionales, ha estado enfocada en las líneas de investigación sobre desarrollo y cambio conceptual así como en la detección y evaluación de habilidades metodológicas y conceptuales.

SANDRA GONZÁLEZ REYES

Psicóloga social con estudios a nivel maestría en Psicología Comunitaria de la Universidad Wilfrid Laurier, Canadá. Es estudiante de doctorado en Psicología Social y Ambiental por la Universidad Nacional Autónoma de México. Consultora independiente en el diseño y evaluación de proyectos de intervención y desarrollo comunitario. Sus líneas de investigación se han enfocado en la participación social, el fortalecimiento comunitario y el uso de las nuevas tecnologías de información para la promoción psicosocial.

*Este libro es un proyecto de Reencuentro del Camino y forma parte de los esfuerzos para promover las conductas prosociales en nuestro país.*

*La revisión de contenido, edición y coordinación de la elaboración de este material estuvo a cargo de Vera Badillo y Gabriela de la Cuesta.*

*Comentarios sobre el contenido de este libro a:*

*[gabriela@reencuentrodelcamino.org](mailto:gabriela@reencuentrodelcamino.org)*

*[vera@reencuentrodelcamino.org](mailto:vera@reencuentrodelcamino.org)*

*[www.reencuentrodelcamino.org](http://www.reencuentrodelcamino.org)*



# Índice

## Presentación

<i>Gabriela de la Cuesta</i> .....	5
------------------------------------	---

## Parte I

El Estudio .....	9
Metodología .....	10
Resultados del estudio .....	17
¿Qué tipo de colaboración estaría dispuesto a dar? .....	21
¿Por qué las personas no colaboran? .....	23
Áreas de oportunidad.....	25
Contra la apatía .....	26
Características de las organizaciones sociales que motivan una mayor participación y apoyo de la población .....	27
Recomendaciones.....	29

## Parte II

La sociedad civil organizada .....	35
¿Cuál es su relación con el gobierno? .....	38

¿Cuáles son los retos que enfrentan? .....	40
¿Qué elementos afectan el desempeño de las organizaciones sociales? .....	43
Conducta prosocial de ayuda (altruismo) y participación	44
El individuo (micro contexto) .....	48
La comunidad (meso contexto) .....	52
Sociedad (exosistema) .....	57
El capital y responsabilidad social (macro contexto) .....	59
La Transparencia .....	62
La transparencia como necesidad para la ciudadanía	63
¿Qué utilidad tiene ser transparente?;	
Más allá del requisito. ....	65
Transparencia; una consecuencia ética. ....	72
Ética y transparencia en la práctica .....	75
Cuando falla la ética .....	79
<b>Directorio</b> .....	87
<b>Bibliografía</b> .....	95
<b>Apéndice</b> .....	99
La tecnología moderna .....	103
Opiniones de algunos filósofos y tratadistas importantes .....	107
Referencias y sitios de internet consultados ....	117
Colaboradores .....	119

*Conductas Prosociales en México algunas aportaciones para promoverlas*, se terminó de imprimir en la ciudad de México durante el mes de julio del año 2007. La edición, en papel de 75 gramos, consta de 1,000 ejemplares más sobrantes para reposición y estuvo al cuidado de la oficina litotipográfica de la casa editora.





La ayuda social es fundamental para el crecimiento y desarrollo de nuestro país. México necesita de la colaboración de cada uno de nosotros para resolver las necesidades de los grupos vulnerables y los problemas de nuestra sociedad que no han encontrado una solución.

Este libro comparte los resultados de varias investigaciones en torno a la conducta prosocial de nuestro país, para que cualquier persona interesada en el tercer sector pueda conocer la percepción de la sociedad civil acerca del trabajo de las organizaciones y fundaciones de ayuda social, y algunas propuestas para que más personas se sumen al esfuerzo de estos grupos.