



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO

TÍTULO:

**“MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS VOLUNTARIOS DENTRO DEL PROGRAMA WORLD
HERITAGE PATRIMONIO, TEPOZTLÁN, MORELOS, MÉXICO”**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PRESENTA:

JESÚS MARTÍNEZ MORAN

NO. DE CUENTA:

0823511

DIRECTOR:

DR. JUAN CARLOS MONTECUBIO CORDERO

REVISORES:

DRA. JUANA MARÍA DURAN BARRIOS

LIC. JAVIER PÉREZ DÍAZ

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO

MARZO 2013

Texcoco, México a 3 de Febrero de 2014

M. EN C. JUAN MANUEL MUÑOZ
SUBDIRECTOR ACADÉMICO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
PRESENTE:

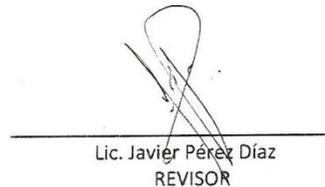
COPIA

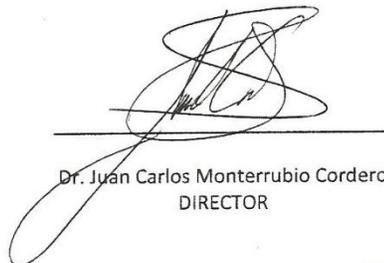
AT'N MTRO. ANTONIO INOUE CERVANTES
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN

Con base en las revisiones efectuadas al trabajo escrito titulado "Motivaciones de los turistas voluntarios dentro del programa World Heritage Patrimonito, Tepoztlán, Morelos, México" para obtener el título de Licenciado en Turismo presenta el sustentante C. Jesús Martínez Moran, con número de cuenta 0823511 respectivamente, se concluye que cumple con los requisitos teórico-metodológicos por lo que se le otorga el voto aprobatorio para su sustentación, solicitando continuar con la etapa de digitalización del trabajo escrito.

ATENTAMENTE


Dra. Juana María Durán Barrios
REVISORA


Lic. Javier Pérez Díaz
REVISOR


Dr. Juan Carlos Monterrubio Cordero
DIRECTOR

c.c.p. C. Jesús Martínez Moran
c.c.p. Dr. Juan Carlos Monterrubio Cordero
c.c.p. M. Antonio Inoue Cervantes



Índice General

Índice de Figuras.....	6
Índice de Fotografías.....	7
Índice de Tablas.....	8
Introducción.....	9
Capítulo 1. MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	13
1.1 Introducción al turismo	13
1.2 Antecedentes del trabajo voluntario y turismo voluntario	15
1.3 El turismo voluntario en la actualidad.....	19
1.4 Motivaciones en el turismo.....	21
1.5 Motivaciones en el turismo voluntario	26
Capítulo 2. MARCO CONTEXUAL.....	32
2.1 VIMEX	32
2.1.1 Proyectos en México	34
2.1.2 Patrimonito Tepoztlán, Morelos	36
2.2 Tepoztlán	38
2.2.1 Pirámide del Tepozteco	39
2.2.2 Fiestas, Ferias y Tradiciones	41
Capítulo 3. METODOLOGÍA	45
3.1 Problemática	45
3.2 Justificación.....	45
3.3 Objetivo general	47
3.3.1 Objetivos específicos.....	47
3.4 Metodología	47
3.4.1 Investigación Cualitativa	47
3.4.2 Antecedentes de la Investigación Cualitativa	49
3.5 Entrevistas	52
Tipos de entrevista	52
Entrevistas a profundidad.....	53

Ventajas y desventajas de la entrevistas a profundidad	53
Entrevistas semi estructuradas.....	54
Ventajas y desventajas las entrevistas semi estructuradas:.....	54
Tipos de preguntas	55
Grabación y transcripción	56
3.6 Observación participante.....	56
Clasificación de la observación participante	58
Etapas de la observación participante	59
Ventajas y desventajas de la observación participante	60
3.7 Grupos focales	60
Ventajas y desventajas de los grupos focales	61
3.8 Estudio longitudinal	61
Ventajas y Desventajas del estudio longitudinal	61
3.9 Técnicas delphi	62
Ventajas y desventajas de las técnicas delphi.....	62
3.10 Estudio de caso.....	62
Ventajas y desventajas del caso de estudio	63
3.11 Investigación – Acción participativa.....	63
Ventajas y desventajas de la investigación – acción participativa	63
3.12 Muestreo	64
3.13 Uso de técnicas cualitativas en el turismo voluntario	64
3.14 Procedimiento metodológico adoptado	65
Capítulo 4. HALLAZGOS	68
4.1 Perfil de los informantes.....	68
4.2 Motivaciones en el trabajo voluntario	69
4.2.1. Educación/Desarrollo profesional	69
4.2.2. Exploración y evaluación del yo /Desarrollo personal.....	71
4.2.3. Novedad /Conocer el lugar o personas	72
4.2.4. Altruismo.....	73
4.2.5. Adquisición de un idioma.....	74
4.2.5 Vínculos de amistad/familiares	74

4.2.6 Interacción con la población local	74
4.3 Motivaciones asociadas a VIMEX	76
4.3.1. UNESCO	77
4.3.2. Organización mexicana	77
4.3.3. Asociación civil	78
4.3.4. Influencia de amigo/a.....	78
4.3.5. Ubicación adecuada	79
4.4 Motivaciones en la elección del Programa Patrimonito	79
4.4.1. El entorno natural	79
4.4.2. Atractivos del lugar	80
4.4.3. Ubicación geográfica	81
Conclusiones.....	83
Bibliografía	87
Anexo 1.....	89
Guion de entrevista.....	91

Índice de Figuras

Figura 1. Buscador de proyectos VIMEX	36
Figura 2. Los Chinelos en Tepoztlán.....	42
Figura 3. Tepoztlán	44

Índice de Fotografías

Fotografía 1. Pirámide del Tepozteco	40
Fotografía 2. Máscaras de chinelo	71
Fotografía 3. Las voluntarias y la población local.....	75
Fotografía 4. Participación de los voluntarios con los niños.....	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Motivaciones psicosociológicas y culturales	24
Tabla 2. Marco conceptual del turista voluntario	31
Tabla 3. Tipo de proyectos en México que imparte VIMEX.....	35
Tabla 4. Temporalización histórica de la investigación cualitativa en el siglo XX.....	49
Tabla 5. Las diferencias entre los tipos de entrevistas.....	52
Tabla 6. Tipo de participación	58
Tabla 7. Perfil de los turistas voluntarios en Patrimonito Tepoztlán	69

Introducción

El turismo voluntario de las actividades recreativas y el trabajo voluntario con enfoque socio-cultural es un tema que ha despertado interés para ser investigado, los estudios de *Association for Tourism and Leisure Education* (2008) mencionan que el mercado del turismo voluntario ha crecido rápidamente, con un total anual de 1.6 millones de turistas voluntarios quienes erogaron entre 1.7 hasta 2.6 mil millones de dólares.

El turismo voluntario es una actividad turística que incorpora el trabajo voluntario, hace hincapié en cuestiones sobre medio ambiente, culturales o humanitarias y tiene la intención de beneficiar no sólo a los turistas, sino también a las poblaciones locales.

Callanan y Thomas (2005, p. 183) llaman a esta modalidad de turismo “la corriente principal del turismo de nichos”. En el breve lapso de dos décadas, el turismo voluntario ha ganado un lugar único entre las personas que lo encuentran como una vía para combinar sus creencias altruistas con los intereses de viaje para apoyar las sociedades necesitadas. Esto probablemente se debe a que los viajeros son más sofisticados y buscan cada vez más experiencias de viajes únicos y significativos para satisfacer sus necesidades y deseos específicos (Robinson y Novelli, 2005), quizás parcialmente contrario a los paquetes del turismo en masas. Entre estas formas relativamente nuevas se encuentran algunas como el turismo responsable, el ecoturismo, turismo alternativo y el mismo turismo voluntario.

En el estudio de cualquier modalidad de turismo, de especial atención son las motivaciones por el cual el individuo se desplaza, entre otras cosas. Es por eso que el área de la motivación turística es fundamental en los estudios de turismo y básico para el desarrollo del turismo voluntario. La motivación turística comprende alguna necesidad o deseo para viajar y predispone a una persona o grupo a una determinada actividad turística. Aunque evidentemente existen enormes factores influyendo el comportamiento del turista voluntario, la motivación todavía se considera un indicador crucial e indispensable para contestar el por qué los turistas voluntarios se comportan de cierta manera.

Una teoría ampliamente adoptada en la investigación de motivaciones del turismo para entender el comportamiento del turista es el modelo de "empuje" y "arrastre" (Dann, 1977; Crompton, 1979; citados en Castaño, 2005). Al mismo tiempo, los estudios en el turismo voluntario han mostrado de manera similar una gran diversidad de motivaciones. Al parecer la motivación del turista voluntario surge del rechazo al turismo tradicional y al mismo tiempo, comienzo a lo sustentable que genere un menor impacto negativo, en todos los aspectos, tanto social como ambientalmente. Los turistas voluntarios buscan una experiencia más significativa y diferente que el turismo tradicional.

De acuerdo con lo anterior, la motivación turística es un tema importante para los investigadores y los profesionales. Incluso los estudios que se han materializado en la identificación de factores motivacionales del turismo voluntario han dejado preguntas sin responder. Brown y Lehto declaran en la conclusión de su estudio que "se requiere de una mayor investigación en esta área para un mejor entendimiento de las dimensionalidades de la motivación y los factores de beneficio" (2005, p.494). Por ello más atención de la investigación debe ser dedicada a este tema para seguir avanzando en la comprensión de las motivaciones de los viajeros para la gestión del turismo, en cualquiera de sus formas, incluyendo el turismo voluntario (Woodside y Martin, 2007).

Entender la motivación turística, específicamente del turista voluntario, puede ayudar a los administradores de destino y los comerciantes a hacer una mejor planificación del producto / servicio, marketing, comunicación y retención del visitante. Con resultados de investigación en torno a las motivaciones en el turismo voluntario se puede tener una mejor perspectiva para apoyar a los prestadores de servicios así como a las organizaciones no gubernamentales y agencia de viajes en la identificación de sus mercados potenciales y la diversificación del producto turístico de acuerdo con sus necesidades y/o preferencias. Por lo tanto, comprender a los turistas voluntarios garantiza el funcionamiento exitoso de las organizaciones en las que participan.

Existen varias investigaciones acerca del turismo voluntario en diferentes contextos, sin embargo pocos estudios se han llevado a cabo en México, por ejemplo, los trabajos de Tomazos y Butler (2010, 2012) y McGehee y Andereck (2009). Si bien existen dichos

trabajos sobre las motivaciones de los turistas voluntarios en México, debe reconocerse que el turismo voluntario como objeto de estudio en México se encuentra en sus etapas incipientes, y es necesario realizar más investigaciones para un mejor entendimiento de este fenómeno cada vez más recurrente en distintos contextos.

A nivel mundial, diversas empresas y organizaciones están haciendo esfuerzos para crear conciencia internacional del turismo voluntario. Una de estas organizaciones es Voluntarios Internacionales México (VIMEX), una asociación civil y una organización no gubernamental sin fines de lucro, políticos o religiosos que promueve la solidaridad global, la tolerancia, y el entendimiento mutuo entre las diferentes culturas y razas del mundo, a través de los campamentos internacionales de trabajo, entre ellos World Heritage Patrimonito Tepoztlán.

En este contexto, el presente trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las motivaciones de los turistas voluntarios en el programa World Heritage Patrimonito, Tepoztlán, Morelos, México? y como objetivo general es analizar los factores de empuje y arrastre de los turistas voluntarios del programa World Heritage Patrimonito, Tepoztlán, Morelos, México.

Siguiendo lo anterior, el presente trabajo se estructura de la siguiente manera: en el primer capítulo se establece el marco teórico conceptual; se define el turismo al igual que el trabajo voluntario ya que son elementos indispensables para el estudio del turismo voluntario. También se analiza de las principales teorías de la motivación turística y particularmente se estudia las motivaciones en el campo del turismo voluntario. El segundo capítulo comprende dos apartados: las características de Voluntarios Internacionales México (VIMEX), una organización con ciertas particularidades para la práctica del turismo voluntario y el segundo se describe el programa Patrimonito Tepoztlán, Morelos, es decir, las actividades que se llevan a cabo. Posteriormente, se describe el contexto o el lugar, enfatizando sus atractivos naturales y culturales. El tercer capítulo establece la problemática, los objetivos y la justificación del estudio. Y se realiza una descripción breve de las técnicas cualitativas, así como las técnicas que se emplearon para cubrir los objetivos de estudio. Por último,

en el capítulo cuatro se mencionan los hallazgos del estudio, en otras palabras las motivaciones de los turistas voluntarios en el programa Patrimonio Tepoztlán 2013.

Capítulo 1. MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

1.1 Introducción al turismo

El turismo es uno de los mayores generadores de ingresos en el mundo. Según cifras recopiladas por la Organización Mundial del Turismo, los ingresos de divisas por turismo internacional alcanzaron un total de \$476 mil millones de dólares en 2000, esto es más grande que el valor de las exportaciones de productos derivados del petróleo, automóviles, equipos de telecomunicaciones y la industria química (Neto, 2003).

El turismo da la oportunidad a los países de desarrollarse económicamente de los ingresos generados tanto por nacionales como por extranjeros. Por lo tanto el turismo se ha convertido en una fuente alternativa de desarrollo económico de muchas naciones (Macleod, 2004), sobrepasando las industrias tradicionales como la agricultura y la pesca. Los gobiernos perciben el beneficio económico del turismo ser tan grande que sus políticas están dirigidas para estimular este crecimiento. Los gobiernos tienen oportunidades para presentar programas vinculados al sector turismo para el beneficio de la población local, buscando así mejorar la calidad de vida de su gente (Neto, 2003).

Asimismo el turismo es una fuente importante de empleo. La creación o la modernización de la infraestructura y la necesidad de la gente para atender a los turistas crean una oportunidad de empleo a la población local. La población local se beneficia de la infraestructura necesaria para apoyar el turismo "tales como aeropuertos, carreteras, agua y las instalaciones de alcantarillado, telecomunicaciones y otros servicios públicos" (Neto, 2003, p. 215). Así pues, la población local también tiene la oportunidad de utilizar los servicios para la mejora de producción de otros bienes y servicios.

Aunque se ha visto como un salvador económico que proporciona puestos de trabajo y genera ingresos, el turismo puede tener efectos económicos desastrosos sobre las naciones, sobre todo en los países en vías de desarrollo. Aquí, el turismo depende en

gran medida de la inversión extranjera creando un exceso de dependencia externa (Timothy y Ioannides, 2002). Con la mayor parte de la inversión que realizan las empresas multinacionales occidentales, las utilidades obtenidas de estas compañías como consecuencia generan un derrame económico. Además, el cambio en la composición de la población activa de las industrias tradicionales como la pesca y la agricultura con el turismo basado en servicios y las industrias de hospitalidad, perturba la comunidad y su identidad cultural (Macleod, 2004).

El turismo se ha visto más como un generador de impactos negativos y positivos para las poblaciones locales involucradas, y por esta razón ha causado interés hacia un mecanismo que pueda conducir al desarrollo de un turismo más sustentable. Wearing y Neil (2001) explican el turismo como una experiencia compleja, implicando una interacción entre los turistas, el lugar y la misma población local.

En los últimos años se ha producido el crecimiento de un nuevo tipo de turismo o nuevas formas del turismo, que es pequeño en escala, independiente y sustentable, quizás parcialmente contrario a los paquetes del turismo en masas que se hicieron populares en el siglo XX y que siguen teniendo importancia hoy en día. En ese sentido, Hunter y Green (1995; p.7) señalan que "los turistas son cada vez más exigentes, que buscan actividades, acuerdos y experiencias que dependen, sobre todo, de un entorno físico y cultural de alta calidad". De manera similar, Robinson y Novelli (2005) comentan que los viajeros son más sofisticados y buscan cada vez más experiencias de viajes únicos y significativos para satisfacer sus necesidades y deseos específicos. Entre estas formas relativamente nuevas se encuentran algunas como el turismo responsable, el ecoturismo, turismo alternativo y el turismo voluntario (Callanan y Thomas, 2005), entre muchos otros.

El aumento de una forma políticamente ideal del turismo como el "turismo nuevo" o como Butcher y Smith (2010) señalan, "Los turistas morales" han reconocido globalmente que el turismo en mucha de sus formas es perjudicial para la cultura de la población local así como para sus entornos. Para los países esto significa que el turismo ya no es un placer inocente, de ahí el surgimiento del turismo que intenta

minimizar los impactos negativos o de alguna manera "dar algo a cambio", como es el caso del turismo voluntario.

1.2 Antecedentes del trabajo voluntario y turismo voluntario

Para efectos de este estudio es necesario conocer qué es el turismo voluntario, pero antes definir estos dos elementos: turismo y trabajo voluntario, ya que ambos términos están relacionados.

Wearing y Neil (2001) conceptualizan el turismo como una experiencia compleja, implicando una interacción entre los turistas, el destino y la misma población local. Por otra parte Marta, Guglielmetti, y Maura definen el trabajo voluntario como "un comportamiento sustentable, planificado, pro-social que beneficia a los necesitados y se produce dentro de un entorno organizacional" (2006, p. 222; citado en Chen y Chen, 2011). Combinando la definición de turismo y trabajo voluntario, Wearing (2001) define a los turistas voluntarios como personas que invierten su tiempo, presupuesto y mano de obra en un destino lejos de casa para ganar experiencias culturales, ambientales y espirituales. El turismo voluntario, también conocido como *voluntourism*, se ha definido como "una combinación perfectamente integrada de servicio voluntario a un destino junto con los mejores elementos tradicionales del viaje: artes, cultura, geografía e historia en ese destino" (VolunTourism.org, consultado el 15 de feb. del 2013). McGehee y Santos (2005, p. 760) han definido el turismo voluntario como "el uso de tiempo discrecional e ingresos a viajar fuera de la esfera de actividad regular para ayudar a los necesitados". Hay que tener en cuenta que el turista voluntario no es remunerado durante el viaje, quizás todo lo contrario, generalmente pagan por el servicio de voluntariado (Wearing, 2001).

De las definiciones antes mencionadas se deduce que el turismo voluntario es una actividad turística que incorpora los servicios voluntarios, hace hincapié en cuestiones sobre el cuidado del medio ambiente, culturales o humanitarias y tiene la intención de beneficiar no sólo los turistas, sino también a las poblaciones locales.

Con el fin de comprender mejor este importante sector que tiene y sigue contribuyendo al desarrollo y la paz a sociedades en todo el mundo, es importante tratar de identificar sus orígenes y los acontecimientos mundiales más relevantes a lo largo del tiempo. Existen documentos religiosos antiguos como la Biblia, el Corán, el Torá, y el Tipikapa en torno a los actos de voluntariado que probablemente se remontan a principios de la humanidad (Lapointe, 2011). Algunas características del turismo voluntario han existido en todo el mundo durante siglos, sobre todo a través de organizaciones religiosas que promueven la caridad basada en viajes de sus miembros para ayudar a los necesitados en los países en vías de desarrollo, como parte de su responsabilidad religiosa o misión.

En Europa, los campamentos internacionales de trabajo voluntario surgieron después de la Primera Guerra Mundial con la movilización de voluntarios para la paz. Europa necesitaba ser reconstruida y la gente tenía que cooperar pacíficamente. En 1920 un grupo internacional de jóvenes bajo la supervisión del suizo Pierre Ceresole unificó y comenzó a reparar la aldea Esnes-en-Argonne cerca de Verdún en la frontera franco-alemana la cual fue destruida durante la guerra. Este trabajo era una expresión de la solidaridad internacional y el rechazo de la hostilidad entre Francia y Alemania. Este acto se convirtió en un símbolo de la comprensión de dos naciones en guerra originalmente. Alrededor del mismo tiempo, la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR) fue fundada en 1919 en París, a raíz de la Primera Guerra Mundial. La guerra había demostrado la necesidad de una estrecha cooperación entre las Sociedades de la Cruz Roja, que, a través de sus actividades humanitarias a favor de los prisioneros de guerra y combatientes, habían atraído a millones de voluntarios y un gran número de especialistas (Lapointe, 2011). La Cruz Roja fue pionera en los métodos y prácticas de reclutamiento, entrenamiento y envío de voluntarios en el extranjero para los servicios de apoyo.

Sin embargo, según Tomazos y Butler (2009), la gran iniciativa que transformó la forma en que los voluntarios prestan servicios en el extranjero es el establecimiento de *Peace Corps* que se remonta desde 1961. *Peace Corps* es una agencia de gobierno de los Estados Unidos establecida por John F. Kennedy que provee voluntarios

estadounidenses a países de todo el mundo solicitando ayuda voluntaria que surgió a raíz de las tensiones políticas de la Segunda Guerra Mundial (peacecorps.gov. Fecha de consulta: 07 de mayo del 2013). *Peace Corps* sigue siendo la base y el modelo de muchos programas de voluntariado en todo el mundo (Lapointe, 2011). En la actualidad *Peace Corps* ha movilizado a más de 210,000 voluntarios para prestar servicio en 139 países desde su creación, la mayoría de ellos en países en desarrollo. Estas experiencias tempranas del turismo voluntario en la década de 1960 tuvieron sus raíces en las nociones tradicionales de voluntariado. Al igual que los voluntarios clásicos descritos por Hustinx (2001), la elección de la organización y las actividades de los turistas voluntarios se basaban en una fuerte identificación cultural o asociaciones tradicionales socio-económicas, políticas y religiosas.

La siguiente ola de voluntariado en el extranjero se inició en la década de 1970, cuando universidades estadounidenses lanzaron programas de estudios en el extranjero el cual se centraba en el aprendizaje cultural, aprendizaje de servicio y voluntariado. Esto desencadenó una fuerte tendencia de los adultos jóvenes voluntarios en el extranjero como parte de su educación universitaria.

A partir de 1980 se produjo una explosión de actividades en la industria del turismo. Como nunca antes, la mayoría de los estadounidenses y europeos comenzaron a viajar a lugares que nunca fueron parte de la oferta turística tradicional. Este período también marcó el comienzo de la era de turismo de nichos (Robinson y Novelli, 2005) que atiende a diversos intereses de los turistas individuales. Asimismo, el turismo amplió su alcance para incluir el ecoturismo, el turismo cultural, turismo médico, turismo de deporte, turismo de aventura, entre otros. El desarrollo del turismo voluntario en el siglo XX se analiza con detalle por Callanan y Thomas (2005). Siguiendo a Wearing (2001), los autores vinculan el crecimiento de turismo voluntario a las experiencias turísticas, como el ecoturismo, el turismo responsable y turismo sustentable, que emergieron en 1980. Al igual que estas experiencias, el turismo voluntario ofreció al público una experiencia alternativa con respecto a los paquetes vacacionales estandarizados del turismo en masa (Callanan y Thomas 2005). Fue durante este período que los ideales del turismo voluntario quedaron establecidos mediante el desarrollo de experiencias

que intentó minimizar los impactos negativos percibidos del turismo en la comunidad local y sus recursos, al igual que ser "compatible con los valores naturales, sociales y de la comunidad en el que ambos tanto anfitriones como los visitantes disfruten de la interacción positiva y duradera y experiencias compartidas" (Wearing, 2001, p. 32).

A partir de la segunda mitad de 1980, el sector empresarial comenzó a incluir el voluntariado como parte de los viajes de negocios enfocados hacia el emprendimiento social y corporativo así como la mejora de su imagen entre el público consumidor. Como una manera de expresar sus responsabilidades sociales, varias corporaciones incluyeron el turismo voluntario como parte de la asistencia / participación de sus empleados en las convenciones y otras reuniones de empresa en los países en desarrollo o donde las comunidades necesitan asistencia.

Un estudio reciente señala que, al igual que con el turismo en su conjunto, el crecimiento más significativo del voluntariado en el sector del turismo ha estado ocurriendo desde 1990 (Guttentag, 2009; citado en Corti, Marola y Castro, 2010). En la década de 1990 se produjo un fuerte aumento de organizaciones nuevas sin fines de lucro y la expansión de los ya existentes que tenían el turismo voluntario como parte principal de sus operaciones. Al darse cuenta del rápido crecimiento de turismo voluntario, algunas organizaciones con fines de lucro como los operadores turísticos y agencias de viajes comenzaron a vincularse con el turismo voluntario y las organizaciones sin fines de lucro ampliaron su operación e hicieron la agenda de viaje más atractiva para los turistas voluntarios.

Esta alianza inusual entre el voluntario, el turismo, y los intereses en constante crecimiento entre los voluntarios, turistas y el sector empresarial, se ha traducido en una industria dedicada al turismo voluntario que se ha solidificado aún más como una forma importante de viaje. Al igual que los intereses y la apelación del ecoturismo en la década de 1980 y en la actualidad, el turismo voluntario ha ganado un lugar único entre las personas que se encuentran como una vía para combinar sus creencias altruistas con los intereses de viaje para explorar y apoyar las sociedades necesitadas.

El turismo voluntario es una tendencia creciente tanto en el círculo de trabajo voluntario y el turismo, se ha convertido en una de las formas de viajar con mayor crecimiento en el mundo (voluntourism.org. Fecha de consulta: 02 feb.13). Callanan y Thomas (2005, p. 183) lo llaman “la corriente principal del turismo de nichos”. En el breve lapso de dos décadas, el campo ha crecido enormemente como un viaje alternativo y experiencia altruista que turistas voluntarios han servido y están atendiendo a las comunidades en todo el mundo.

1.3 El turismo voluntario en la actualidad

La Investigación en Turismo y Marketing llevó a cabo un estudio el cual estimó el número de turistas voluntarios como también el valor monetario del sector voluntario. El estudio señaló un incremento en el número de turistas voluntarios en los próximos 10-15 años (Association for Tourism and Leisure Education, 2008). La literatura en torno al turismo voluntario presenta una imagen de un turista voluntario como alguien que suele tener 20 años, generalmente mujeres, bien educadas y de un país del oeste (Association for Tourism and Leisure Education, 2008).

La misma investigación informó acerca del mercado del turismo voluntario a nivel global publicada en 2008 en una encuesta a más de 300 organizaciones turísticas de turistas voluntarios en todo el mundo. El informe llegó a la conclusión que el mercado atiende a 1.6 millones de turistas voluntarios al año, con un valor monetario entre 1.7 hasta 2.6 mil millones de dólares. El crecimiento del sector ha tenido un auge desde 1990 (Association for Tourism and Leisure Education, 2008).

El turismo voluntario en la actualidad es un sector muy diversificado, pero caracterizado por proyectos a corto plazo. Al analizar 1222 proyectos identificados de turismo voluntario, Callanan y Thomas (2005) encontraron que los proyectos de menos de cuatro semanas de duración son los más populares en comparación con las pocas oportunidades de turismo voluntario que duran más de seis meses. Proyectos de voluntariado pueden ser a corto, mediano o largo plazo, como por ejemplo la construcción de hogares, el desarrollo empresarial, la regeneración del medio

ambiente, la enseñanza y el periodismo (Callanan y Thomas, 2005). Proyectos de conservación de la fauna son cada vez más comunes también (Broad y Jenkins, 2008; Lepp, 2008).

El estudio también identificó que los proyectos a largo plazo generalmente requieren mayores compromisos de los turistas voluntarios con cualificaciones o conocimientos específicos, a menudo en áreas de la medicina y la protección del medio ambiente. Por otro lado, los proyectos a corto plazo a los que también se hace referencia en la literatura como "vacaciones de voluntariado" (Brown y Lehto, 2005), *voluntourism* (Callanan y Thomas, 2005), "La misión-lite" y "mini-misiones" (Brown y Morrison, 2003; citado en Brown y Lehto, 2005) pueden ser más populares, ya que son de menor duración, menos centrada en las habilidades de los turistas, y pueden ser fácilmente integrados en algún programa de voluntariado en general.

Usualmente los participantes financian su propias experiencias de turismo voluntario y no es raro que las experiencias de un turista voluntario cueste incluso más que unas vacaciones normales en el mismo destino (Wearing, 2001). STA Travel (2012) justifica los costos de participación en el turismo voluntario, explicando que los costos por lo general incluyen alojamiento y comida, una contribución a la organización anfitriona o de la comunidad receptora y medidas para su seguridad. Las organizaciones de voluntariado que llevan a cabo programas de este fenómeno ya no sólo son las organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro o grupos de apoyo al desarrollo del gobierno, también se incluyen las instituciones académicas y las organizaciones con fines de lucros particulares y comerciales (Tomazos y Butler, 2009). La mayoría de los participantes provienen relativamente de países de primer mundo y generalmente participan en proyectos de turismo voluntario que se encuentran normalmente en África, Asia o América del Sur (Association for Tourism and Leisure Education, 2008). Así pues, una tendencia general que se ha hecho evidente a través de los estudios sobre la relación entre la personalidad y el voluntariado es que las personas que tienen más confianza en sí mismas tienen más probabilidades de ser voluntarios (Pearce, 2003; citado en Deery, Jago y Shaw, 1997). En resumen, el turismo voluntario es un fenómeno que surgió como una alternativa al turismo en masas y está creciendo

rápidamente. El turista voluntario conlleva ciertas particularidades que lo caracterizan y lo distinguen del turista convencional, incluyendo las motivaciones. A continuación se mencionan algunas definiciones y teorías acerca de la motivación en el ámbito turístico y específicamente en el turismo voluntario.

1.4 Motivaciones en el turismo

La motivación, de acuerdo con Myers (2004, p. 455; citado en Kao et al., 2008), se define como "una necesidad o deseo que estimula el comportamiento y lo dirige hacia un objetivo". De manera similar, Crompton y McKay (1997; citado en Lo y Lee, 2011) describen la motivación como "un proceso dinámico de factores psicológicos internos (necesidades y deseos) que generan un estado de tensión o desequilibrio en los individuos". Asimismo se puede mencionar que la motivación turística comprende alguna necesidad o deseo para viajar y que predispone a una persona o grupo a una determinada actividad turística. Aunque evidentemente existen enormes factores que influyen el comportamiento del turista, la motivación todavía se considera un indicador crucial e indispensable para contestar el por qué los turistas se comportan de cierta manera. El área de la motivación turística es fundamental en los estudios de turismo y básico para el desarrollo del turismo. Varios investigadores han visto la motivación como la fuerza impulsora detrás de todas las acciones (Crompton, 1979; Iso-Ahola, 1982; citados en Pearce, 2005 p 50).

La motivación del turista comprende aspectos psicológicos, así como aspectos fisiológicos, ya que se espera que en los viajes se satisfagan los diferentes niveles de necesidades como las psicológicas (por ejemplo, intrínseca, personal, y las recompensas interpersonales) y las necesidades fisiológicas (por ejemplo, alimentos, vivienda, seguridad y salud). Esto se fundamenta en la jerarquía de necesidades de Maslow (1970; citado en Woodside y Martin, 2007), la cual es una de las teorías más populares de la motivación utilizada por los académicos para estudiar la motivación turística. De hecho, muchos investigadores del turismo basan sus análisis teóricos en la teoría de las necesidades de Maslow, que es una de las teorías de motivación más

influyentes en el mundo académico y en el dominio público (Jang y Cai, 2002; citado en Woodside y Martin, 2007).

Maslow plantea que las necesidades humanas como motivadores forman una jerarquía de cinco niveles que comprende, la auto-realización, las necesidades de estima, las necesidades de afiliación, las necesidades de seguridad y las necesidades fisiológicas. Estas son la base para un mayor desarrollo y aplicación para entender el comportamiento de los viajes y la demanda turística. Declara además que las necesidades de nivel inferior deben ser satisfechas antes de que un individuo pudiera pasar a los de más alto nivel en la jerarquía. Maslow discute acerca de dos importantes necesidades humanas: la necesidad estética, y la necesidad de conocer y comprender. Estas necesidades son menos conocidas por la gente porque no están incluidos dentro de su modelo de jerarquía de necesidades (Woodside y Martin, 2007). Aunque la teoría de Maslow fue originalmente desarrollada para la psicología clínica, la premisa es aplicable a otras áreas, tales como la psicología industrial y organizacional, asesoramiento, marketing y turismo.

Con respecto al turismo, Pearce aplica la jerarquía de Maslow a las motivaciones turísticas y el comportamiento, y analiza 400 casos de experiencias de viaje proporcionados por 200 turistas en Estados Unidos, Canadá, Australia y Europa. Así mismo Pearce (1993; citado en Pearce, 2005) establece una jerarquía de cinco niveles de motivos de viaje conocida como *Travel Career Ladder*. Los cinco niveles de *Travel Career Ladder* son: relajación, estimulación, relación, autoestima/desarrollo y auto-realización. Sin embargo los viajeros consideraban tener más de una motivación y no sólo una motivación dominante. Ryan (1998; citado en Pearce, 2005) cuestionó el valor empírico de *Travel Career Ladder* ya que consideró el número de ítems inadecuado para la evaluación de este modelo. Debido a estas deficiencias en *Travel Career Ladder*, Pearce optó por modificar su modelo en *Travel Career Pattern* (Pearce, 2005). En su modificación, Pearce propone que el estado de trayectoria de un individuo se ve influido por las experiencias de viaje y etapas de vida o factores de contingencia.

La definición de *Travel Career* sustenta que las motivaciones del viajero están en constante cambio de acuerdo a lo que ha vivido. Por lo tanto se puede deducir que el

Travel Career Pattern (TCP) es dinámico con una estructura motivacional de distintos niveles (Pearce, 2005). Los resultados de la investigación sugieren que los factores motivacionales como la interacción con la población local y la motivación relacionada con la naturaleza son más importantes para los viajeros más experimentados, mientras que factores como la estimulación el desarrollo personal, fortalecimiento de relación, la auto-realización, nostalgia, romance, y el reconocimiento toman mayor prioridad a los menos experimentados.

Además de los esfuerzos de Pearce, el modelo de "empuje" y "arrastre" (Dann, 1977; Crompton, 1979; citados en Castaño, 2005) es una teoría ampliamente adoptada en la investigación de motivaciones del turismo para entender el comportamiento del turista. Dann y Crompton contribuyeron significativamente al proponer los factores motivacionales de "empuje" y "arraste". Dann estableció su teoría basada en dos conceptualizaciones: las necesidad de escape (del estrés, de los patrones de vida cotidiana, de los entornos del trabajo, etc.) o factores de empuje y por otro lado, las necesidades de búsqueda, (de lugares históricos y museísticos, de ambientes climáticos determinados, etc.) también conocidas como factores de arrastre. Los factores de arrastre son ofertas y atributos específicos de un destino que atrae a los turistas a los destinos para satisfacer sus necesidades y deseos, mientras que los factores de empuje son los motivos psicosociológicos, como el deseo de escapar, que impulsa a los individuos a viajar.

A partir de estos dos conceptos "empuje" y "arraste", Crompton (1979; citado en Castaño, 2005) establece una doble clasificación de los motivos turísticos: los denominados motivos psicosociológicos y las motivaciones culturales. La principal virtud de su aportación es que, de algún modo, sintetiza elementos clave en la motivación turística: los factores "empuje" y "arraste", la dinámica homeostática y la multicausalidad. En su estudio seminal llevó a cabo un estudio cualitativo a través de entrevistas no estructuradas e identificó nueve motivaciones de viaje, siete de los cuales son factores de empuje (motivaciones psicosociológicos): percepción de escapar de un ambiente mundano y evaluación de sí mismo, la relajación, el prestigio, la regresión, el mejoramiento de las relaciones de parentesco, y la facilitación de la

interacción social. Los otros dos motivadores, que son factores de arrastre (motivaciones culturales), son la novedad y la educación (ver Tabla 1).

Así pues, Crompton plantea un doble objetivo: por un lado, identificar las motivaciones que tienen los turistas y que influyen en la elección su destino, por otro, desarrolló un marco conceptual a propósito de tales motivaciones. El modelo de Crompton parte de tres ejes: el concepto de homeostasis del comportamiento turístico, la distinción entre los factores de empuje (*push*) y de arrastre (*pull*) y la multicausalidad del comportamiento turístico. Crompton considera que la motivación tiene su origen en la ruptura del equilibrio homeostático que se produce en el organismo, de suerte que alguna de las necesidades del individuo no es satisfecha, generando en él un estado de tensión que le resulta aversivo y que le empuja a tener determinados comportamientos con el propósito de satisfacer la necesidad y restituir así el estado homeostático.

Por lo tanto los factores de empuje (*push*) son aquellos que inducen a alguien a tomar la decisión de emprender el viaje, mientras que los de arrastre (*pull*) son los responsables de la elección del destino. Se asume así que los factores *push* anteceden conceptual y temporalmente a los factores *pull*, y que además los factores de empuje tienen su origen en el propio sujeto (motivaciones psicosociológicas), mientras que los factores de arrastre tienen relación con las características propias del destino turístico (motivaciones culturales.) Con esto se puede inferir que los motivos psicosociológicos no solo podrían actuar como factores *push* implicados en la decisión inicial de viajar, sino también intervenir en la elección de destino que hacen los turistas.

Tabla 1. Motivaciones psicosociológicas y culturales

Motivaciones Psicosociológicas (Factores Push)	
Escape del ambiente cotidiano	Se trata de un cambio temporal de ambiente, que puede referirse al lugar de residencia, al hogar o al entorno laboral. En suma, el turista buscaría que los destinos fuesen diferentes con respecto a su entorno habitual, tanto físico como socialmente.
Exploración y evaluación del yo	El componente de novedad física y social, presente en las vacaciones, hace que estas sean una oportunidad para que el turista confirme su identidad y a la vez aflore el autodescubrimiento, mecanismos que conllevan a poner en práctica imágenes sobre sí mismo y ser evaluadas.

Relajación	Se refiere fundamentalmente a la relajación mental que deriva por ejemplo de la práctica de hobbies e intereses que no se pueden desarrollar en la vida diaria, más que a la relajación física.
Prestigio	El viaje es símbolo de un estilo de vida elevado, aunque la democratización del ascenso de los medios de transporte y de la generalización del turismo el estatus asociado a los viajes y al turismo es cada vez menos distinguible socioeconómicamente.
Regresión	Se produce en dos sentidos: por un lado, las vacaciones suponen una ruptura con los roles y obligaciones cotidianas y facilitan un tipo de comportamiento que podría calificarse de irracional, pueril o adolescente. Por otra parte, el turista también podría estar motivado por el deseo de retornar a una época donde el estilo de vida era más simple, lejos de la complejidad e incertidumbre de la actual sociedad, altamente tecnificada.
Mejora de las relaciones de parentesco	Las vacaciones construyen una oportunidad para reunir a miembros de una familia y enriquecer sus relaciones. El viaje y la estancia suponen un incremento de la proximidad física y de las posibilidades de interacción (por ejemplo, desplazamientos familiares en automóvil).
Facilitación de la interacción social	Crompton afirma que existen viajes más orientados por las personas que a los destinos. En efecto, las vacaciones son un tiempo propicio para conocer personas y así intercambiar opiniones, extender el número de contactos sociales o simplemente disfrutar de gente que no es familiar. También puede existir el deseo de interactuar con la población local (anfitriones), si bien según construye Crompton en base a sus datos lograrlo reviste algunas dificultades y muchos turistas acaban relacionándose con otros turistas. La cercanía en el alojamiento y el participar en viajes organizados son factores que facilitan la interacción social.

Motivaciones Culturales (Factores Pull)

Novedad	Se identifica con la curiosidad, la aventura, la búsqueda de lo nuevo y diferente y sobre todo, en el sentido de vivir una nueva experiencia. No obstante, existen casos en los que el viajero elige destinos que ya le son habituales.
Educación	Se caracteriza el viaje turístico como una forma de satisfacer necesidades educativas y de adquirir un bagaje cultural, llegando a considerarse prácticamente una obligación moral el conocer aquellos lugares que son particularmente accesibles a los sujetos.

Fuente: Crompton (1979; citado en Castaño, 2005)

Más adelante en 1997, Crompton y McKay (citado en Castaño, 2005) analizan los motivos de visitantes asistentes a eventos festivos, lo reducen a siete dominios motivacionales que etiquetan como psicosociológicas: novedad, socialización, prestigio- status, descanso y relajación, valor educativo-enriquecimiento intelectual, mejora de las relaciones de parentesco y relaciones en general-unidad familiar y finalmente, regresión. Hay que advertir que en esta nueva formulación la novedad y la

educación que eran consideradas motivaciones culturales pasan a formar parte de las motivaciones psicosociológicas. Al mismo tiempo omiten dos factores motivacionales que son el escape del ambiente mundano y la exploración/ evaluación del yo.

Por otra parte, Iso-Ahola (1982; citado en Castaño, 2005) propone una dicotomía: búsqueda y escape que son los dos factores de motivación de viaje. Según Iso-Ahola, las motivaciones son impulsadas cuando las personas piensan de ciertas actividades que pueden, deben, o podrían hacer en el futuro, actividades que producen satisfacción. *Escape* se define como el deseo de alejarse del ambiente de rutina, mientras que la *busqueda* se define como el deseo de obtener ciertas recompensas psicológicas (intrínseco) a través del viaje en un entorno diferente. Las personas tienden a estar motivados por la fuerza de búsqueda cuando se encuentran en un estado de sub-estimulación y por la fuerza de escape cuando experimentan un estado de sobre-estimulación. Iso-Ahola sugiere, además, que ambas dimensiones tienen componentes personales (psicológicos) e interpersonales (sociales) por lo que la dicotomía además abarca cuatro dimensiones: búsqueda personal, escape personal, búsqueda interpersonal y escape interpersonal. Estos motivos se consideran latentes y actúan como fuerza impulsora en un individuo en busca de actividades recreativas.

La motivación de viaje es un tema importante para los investigadores y los profesionales (Woodside y Martin, 2007). Más atención de la investigación debe ser dedicada a este tema para seguir avanzando en la comprensión de las motivaciones de los viajeros para la gestión del turismo, en cualquiera de sus formas, incluyendo el turismo voluntario.

1.5 Motivaciones en el turismo voluntario

Debido a las características de los diversos participantes y el contexto distinto de los viajes, estudios en turismo voluntario han mostrado una gran amplitud de motivaciones. Al parecer la motivación del turista voluntario surge del rechazo al turismo tradicional y al mismo tiempo de un comienzo a lo sustentable que genere un menor impacto negativo, en todos los aspectos tanto social como ambientalmente. Estos turistas

voluntarios buscan una experiencia más significativa y diferente que el turismo tradicional.

Muchos estudios sugieren que los turistas voluntarios son impulsados por motivaciones altruistas como "dar algo a cambio", "marcar la diferencia" y "hacer un cambio positivo" (Wearing 2001). Motivaciones altruistas como la fuerza impulsora detrás de la participación del turista voluntariado están siendo cuestionadas, sin embargo, cada vez es más evidente que los turistas voluntarios también están motivados por razones más instrumentales por las que se benefician a sí mismos (Mustonen, 2007). Estas razones son relativamente motivaciones superficiales de querer viajar, tomar un descanso, aumentar su CV y mejorar la autoimagen de un individuo (Soderman y Snead 2008), así como el desarrollo personal (Wearing, 2001).

Como se muestra anteriormente existen varios factores motivacionales de los turistas voluntarios y las diferencias entre las motivaciones han recibido ya alguna atención en el turismo voluntario.

En el estudio de Wearing (2001) se identificaron siete factores motivacionales dentro del turismo voluntario. Estos son el altruismo, los viajes y la aventura, el desarrollo personal, el intercambio cultural y el aprendizaje, el desarrollo profesional, el tiempo y lugar adecuado, y el mismo programa (Wearing, 2001). Cada factor motivacional tiene sus propias características particulares aunque no necesariamente debe caer en un solo factor motivacional, ya que pueden tener múltiples motivos. El altruismo está específicamente relacionado con conceptos tales como "salvar al mundo" y "hacer el bien", pero por lo general relacionado con ayudar a los demás (Wearing, 2001, p. 66). Las personas que ven imágenes de los medios, la publicidad de una organización de turismo voluntario, o que han experimentado algo en la vida que les hace sentir que deben dar algo, están motivadas por el altruismo.

Algunas personas viajan por una experiencia de aventura. Esto también es algo evidente en el turismo voluntario. De hecho, el estudio de Cohen et al. (2002), mostró empíricamente que los trabajadores de rescate en los desiertos de Israel no tuvieron éxito en sus funciones debido a la motivación altruista. Los hombres y mujeres que

demonstraron mayor capacidad para realizar estas actividades de voluntariado en los desiertos áridos de Israel estaban motivados realmente por los aspectos de aventura y los viajes que fue la razón principal para participar en el proyecto (Cohen et al., 2002). Otro factor motivacional es el desarrollo personal, ya que según Wearing esto se basa en la convivencia con la población local y el aprendizaje en un entorno benéfico y solidario mutuo. Asimismo, las motivaciones dentro del turismo voluntario están estrechamente relacionadas con la interacción de la población local. "El intercambio cultural y el aprendizaje se ocupan principalmente de la convivencia e interacción con las poblaciones locales" (Wearing, 2001, p. 67). Este factor puede ser caracterizado por los turistas voluntarios con razones tales como: "trabajar con personas de otros países", "observar la gente local era mi objetivo", o "aprender acerca de las experiencias de vida de diferentes personas".

El desarrollo profesional es otro de los factores motivacionales que no se puede omitir en el turismo voluntario. Los turistas voluntarios van con la intención de obtener valiosos conocimientos para su futuro profesional al participar en algún proyecto de voluntariado. Asimismo les proporciona cierta experiencia en el área que les interesa y en efecto mejora su curriculum vitae. "Esta área (desarrollo profesional) se destaca por las personas que deseen adquirir experiencia y conocimiento en un campo específico de interés" (Wearing, 2001, p. 68).

Otro factor motivacional que identificó Wearing es el tiempo y el lugar adecuado. Muchas personas que desean participar en el turismo voluntario lo llevan a cabo por muchas razones, pero sólo deciden hacerlo cuando el momento es adecuado en sus vidas. Wearing (2001) profundizó en las razones por las que los participantes sintieron que era el momento adecuado para ellos. Por ejemplo, algunos de los participantes de la investigación por el mismo autor respondieron: "Fue realmente momentos así porque era el final de la universidad, así que era algo que tenía que hacer", "yo estaba bastante bien al 100% en busca de las oportunidades en torno a la naturaleza, que involucrara los viajes y también la experiencia laboral y ese tipo de cosas", otro informante comentó, "yo estaba en esa etapa de mi vida donde quería salir de casa y hacer cosas por mi cuenta."

Por otro lado Brown and Lehto (2005) a través de técnicas cualitativas identificaron cuatro factores motivacionales: inmersión cultural, el deseo de dar algo a cambio, la camaradería y la búsqueda de oportunidades educativos/unión familiar.

La inmersión cultural es un sentimiento común de los sujetos de investigación que participaban en el voluntariado. Los viajeros lo vieron como la oportunidad invaluable de sumergirse en una cultura local en un grado que no es posible sin la interacción de primera mano con la población local a través del trabajo voluntario. También demostraron su insaciable curiosidad sobre otras personas, lugares y su creencia de que trabajar e interactuar con las personas y las poblaciones locales conduce a oportunidades para sumergirse en la cultura local y vincularse con la gente local de una manera más profunda.

El siguiente punto es “el deseo de dar algo a cambio”. Muchos participantes se sintieron muy agradecidos con la vida y por eso decidieron apoyar a la gente necesitada. Un viaje con un propósito fue algo muy atractivo para los participantes ya que les ofrecía la oportunidad de ayudar a los menos afortunados en vez de algún placer individual. El tercer punto es la camaradería; reunirse e interactuar con las personas del mismo grupo de viaje que comparten intereses y valores comunes fue otro de los principales motivos detrás del participante. Muchos de los entrevistados y participantes de los grupos focales que participaron en el estudio coincidieron en que viajar con personas con pensamientos similares y hacer amigos sin duda ofrece un valor más significativo, al mismo tiempo disfrutar de la estancia. Y por último la búsqueda de oportunidades educativas/unión familiar. En el caso de los turistas voluntarios que viajaron con sus hijos, los informantes concuerdan en que la experiencia de los voluntarios fue una oportunidad para que ellos impartieran su sistema de valores a sus hijos.

Para muchos de los entrevistados y los participantes de grupos focales, era muy importante pasar tiempo con sus seres queridos, por ejemplo niños o nietos, y tomando en cuenta un viaje de turismo voluntario en familia le daba esa oportunidad para fortalecer su lazo familiar. Este último factor motivacional es entendible ya que se

puede notar que en el caso de los sujetos de esa investigación el rango de edades oscilaba de 40 a 72 años, esto no sería factible para turistas voluntarios jóvenes.

En el mismo estudio se cita a Brown y Morrison (2003; citado en Brown y Lehto, 2005) que encontraron dos tipos de turistas voluntarios: los turistas “*volunteer-minded*” que están dispuestos a pasar la mayor parte o todo el tiempo en el trabajo voluntario durante su estancia, y los turistas “*vacation-minded*” que son aquellos turistas que participan y dedican sólo parte de su tiempo de estancia al trabajo voluntario. Términos tales como “*volunteer-minded*” y “*vacation-minded*” (Brown y Morrison 2003; citado en Brown y Lehto, 2005) y “*VOLUNtourists*” o “*volunTOURISTS*” (Daldeniz y Hampton, 2010) se han utilizado para clasificar a los individuos que tienen motivaciones altruistas con el objetivo de ayudar a otros y dispuestos a ser voluntarios en la mayor parte de su tiempo de vacaciones y de las personas que tienen motivos de interés propio y / o voluntarios que sólo participan en una pequeña parte de sus vacaciones.

En vez de proponer una dicotomía de las motivaciones altruistas o personales de los turistas voluntarios, Callanan y Thomas (2005) clasificaron a los turistas voluntarios en tres grupos: “superficial”, “intermedio” y “profundo.” En un extremo se encuentra el turista voluntario “superficial” que se centra principalmente en su desarrollo personal y cómo su experiencia puede ser utilizada para obtener créditos académicos, mejorar su curriculum vitae y para el mejoramiento de ego. Por otro lado contamos con el turista voluntario “profundo” donde los motivos de interés propio son secundarios a los altruistas. Este voluntario cuenta con ciertas habilidades y / o cualidades que pueden desempeñarse en el proyecto o programa.

En medio de este espectro está el turista voluntario “intermedio” que se centra tanto en motivos altruistas así como en su desarrollo personal, contribuye directamente al proyecto pero asegura invertir tiempo en actividades lúdicas (ver Tabla 2). Se puede observar cómo las motivaciones de los diferentes tipos de turistas voluntarios se relacionan con otros factores tales como sus capacidades y cualificaciones, duración de participación en un proyecto y su grado de contribución a la población local.

Tabla 2. Marco conceptual del turista voluntario

	TV¹ Superficial	TV Intermedio	TV Profundo
Importancia del destino	El destino es importante en su toma de decisión	Se enfoca tanto en el proyecto como en el destino	Hace énfasis en el proyecto que el mismo destino
Duración de participación	Corto plazo, menos de un mes	Mediano plazo, más de un mes pero menos de seis meses	Más de seis meses pero menos de un año
Motivos altruistas y/o personales	Los motivos de interés propio son más relevantes que los altruistas	Los motivos altruistas son similarmente importantes como los personales	Los motivos altruistas son más importantes que los personales
Capacidades y cualificaciones de participantes	Ofrece nula o pocas capacidades y cualificaciones	Puede ofrecer habilidades genéricas	Ofrece más habilidades/ cualificaciones profesionales, experiencia o tiempo
Participación Activa o Pasiva	Tiende a ser mas pasivo en su naturaleza	Fusión de participación activa como pasiva	Tiende a ser más activo en su naturaleza
Nivel de contribución hacia la población local	Poca contribución en la población local	Contribución moderada en la población local	Mucha contribución en la población local

Basado en Callanan y Thomas (2005, p. 197).

Su marco conceptual de Callanan y Thomas (2005) se asemeja mucho a los términos "volunteer-minded" y "vacation-minded" de Brown y Morrison (2003; citado en Brown y Lehto, 2005) y los "VOLUNtourists" o "volunTOURISTS" de Daldeniz y Hampton (2010) que se han utilizado para clasificar a los turistas voluntarios.

Así pues, estas clasificaciones si bien tienen un valor teórico, el nivel de contribución, participación, capacidades / cualificaciones, la importancia del destino, así como los intereses del turista no son siempre categóricamente identificables. De hecho Callanan y Thomas (2005) mencionan que no siempre se puede categorizar un turista voluntario de manera sencilla y que el objetivo de este marco conceptual es proporcionar una conceptualización general de la gama de turistas voluntarios.

¹ TV es el acrónimo de turista voluntario

Capítulo 2. MARCO CONTEXUAL

2.1 VIMEX

A nivel mundial, diversas empresas y organizaciones están haciendo esfuerzos para crear conciencia internacional del turismo voluntario. Tour operadores y organizaciones también actúan como facilitadores eficaces del turismo voluntario y su objetivo es proporcionar experiencias significativas para los viajeros (Rogers, 2007; citado en Lo y Lee, 2011). Las ONG's son sin duda consideradas como un catalizador adecuado hacia la desmercantilización del turismo, ya que se enfocan en el cuidado social y ambiental para el desarrollo del turismo y no simplemente en sus ganancias (Wearing et al, 2005; citado en Lyons y Wearing, 2008). Se cree que a través de la desmercantilización y una filosofía alternativa se puede crear un cambio por completo en el futuro del turismo y así convertirse en una actividad socialmente responsable.

Una de estas organizaciones es Voluntarios Internacionales México (VIMEX). VIMEX es una asociación civil fundada en 1985; es una organización no gubernamental sin fines de lucro, políticos o religiosos que promueve la solidaridad global, la tolerancia, y el entendimiento mutuo entre las diferentes culturas y razas del mundo, a través de los campamentos internacionales de trabajo (<http://vimex.org.mx/site/>. Fecha de consulta: 15 de mayo del 2013).

VIMEX nace en el Instituto Politécnico Nacional promoviendo campamentos internacionales de trabajo voluntario en Europa. A raíz de los sismos de 1985, sus integrantes toman conciencia de que hay mucho que hacer por México. Así se organizaron campamentos internacionales de trabajo de reconstrucción de casas en mal estado, desde tirar muros, a levantar muros nuevos, transportando cemento, varilla, tabiques, arena, grava, cuidando niños por medio de talleres de dibujo, canto, pintando casas nuevas en colonias como Tepito, Guerrero, Valle Gómez y Morelos.

VIMEX se encarga de enviar a jóvenes mexicanos a participar como voluntarios en campamentos internacionales de trabajo, realizados por organizaciones asociadas con

otros países en África, Asia, Europa y América. A su vez planea y realiza campamentos de trabajo en México para canalizar voluntarios extranjeros en colaboración con organizaciones, instituciones educativas, de salud, ecológicas y comunidades que requieran ayuda. VIMEX trabaja en la protección de la tortuga marina, apoyando escuelas en cursos de computación, de idiomas, pintando escuelas y reparando bancas. En sus programas, se efectúa limpieza de playas, ríos, reforestación de bosques y jardines, trabajo con campesinos en labores de agricultura, prevención de adicciones, con personas de diferentes capacidades, así como la canalización de voluntarios a proyectos para trabajar con niños de la calle, en orfanatos, en artes, deportes, en canto, etc. Cabe mencionar que VIMEX recibe voluntarios por un año en el marco de cooperación con la Comunidad Europea así como también con voluntarios alemanes en el marco de cooperación Welwaerts a través del Ministerio de Cooperación y Desarrollo de Alemania y que vinculan a diferentes proyectos en México sin embargo para el objeto de estudio se enfoca en los proyectos/programas de México que ofrece VIMEX.

La misión de VIMEX es:

- Promover la solidaridad global, la tolerancia y el entendimiento mutuo entre las diferentes culturas y razas a través de los campamentos internacionales de trabajo voluntario.
- Ser capaces de detectar las necesidades de México en el ámbito social, educativo y de medio ambiente contribuyendo así, en el mejoramiento del país.

Sus objetivos son:

- Brindar ayuda a comunidades que lo requieran con trabajo voluntario.
- Promover la unión y comunicación entre los países a través de los voluntarios.
- Concientizar a los jóvenes para que sean útiles a la sociedad en sus necesidades.

Su visión es:

- La consolidación como una organización con sensibilidad social, educativa, y de medio ambiente, así como tener una fuerte presencia a nivel nacional e internacional en trabajo de tipo voluntario.
- Impulsar el desarrollo armónico e integral de las personas con menos recursos y sus familias mediante los campamentos internacionales de trabajo que les permitan aprender y tomar conciencia de que pueden vivir para una vida mejor.
- Descubrir, promover y formar líderes, no solo para los campamentos de trabajo sino para su vida personal y profesional, pero lo más importante, contar con líderes para nuestro país que los requiere en todos los ámbitos.

Estudios han examinado el rol de las ONG's como facilitadores cruciales de un vínculo exitoso entre los turistas voluntarios y población local (Wearing, 2004; citado en Barbieri et al, 2012). En este marco, se puede decir que VIMEX es un facilitador que vincula los turistas voluntarios y la población local a través de la gran variedad de oferta de programas.

2.1.1 Proyectos en México

Los proyectos de trabajo voluntario se dividen en corto (dos a cuatro semanas), mediano (más de un mes pero menos de seis meses) y largo plazo (más de seis meses pero menos de un año). Los requisitos para participar es: tener 18 años o más, pasaporte vigente, tener conocimiento del idioma inglés y español (opcional) ya que son los más recurrentes, como también cubrir los gastos de participación (no incluye gastos de transporte). El gasto varía dependiendo del tiempo de estancia y el programa pero cabe mencionar que los gastos incluyen usualmente alimentos y hospedaje. Por ejemplo los proyectos de 2 semanas generalmente tienen un costo de \$2,700 pesos (150 euros aprox). Por otra parte los proyectos de largo plazo pueden tener un costo de 900 euros. A los extranjeros también se le brinda un curso intensivo opcional de español de 15 horas por una semana con un costo de 160 euros. Existe una gran variedad de proyectos en México que ofrece VIMEX como son ambientales, sociales,

conservación de tortugas marinas, proyectos de arte y proyectos de patrimonio mundial conocidos como *Patrimonito* entre otros (ver Tabla 3).

Tabla 3. Tipo de proyectos en México que imparte VIMEX

Nombre	Abrev.	Nombre	Abrev.
Medio ambiente	ENVI	Construcción	CONS
Renovación/Reconstrucción	RENO	Arqueología	ARCH
Trabajo con niños/as	KIDS	Trabajo Social	SOCI
Trabajo con personas mayores	ELDE	Aprendizaje de idioma	LANG
Trabajo con personas discapacitadas	DISA	Agricultura	AGRI
Practicar/Enseñanza de idioma	TEACH	Trabajo Manual	MANU
Arte	ARTS	Trabajo Cultural	CULT
Festival	FEST	Computación	COMPU
Ecología	ECO	Deporte(s)	SPORT
Talleres	WS	Administración	ADM
Patrimonito	HERIT	Diseño Grafico	GRAPHD
Animación	ANIM	Médico. Dentista	MED

Fuente: <http://vimex.org.mx/site/>. Fecha de consulta: 15 de mayo del 2013.

Se observa que existen un gran número de proyectos que dependen de los gustos o preferencias de cada voluntario/a. Como ya se había mencionado VIMEX también ofrece proyectos al extranjero.

Los mexicanos que desean realizar trabajo voluntario en el extranjero tienen que primero elegir los campamentos que más les interese, ser mayor de edad, llenar solicitud de inscripción, cubrir el costo de participación de 2000 pesos, así como contar con un pasaporte vigente y cubrir gastos de transporte. A continuación se muestra la página web de VIMEX que describe detalladamente el proceso.

Entra a nuestra página www.vimex.org.mx y:

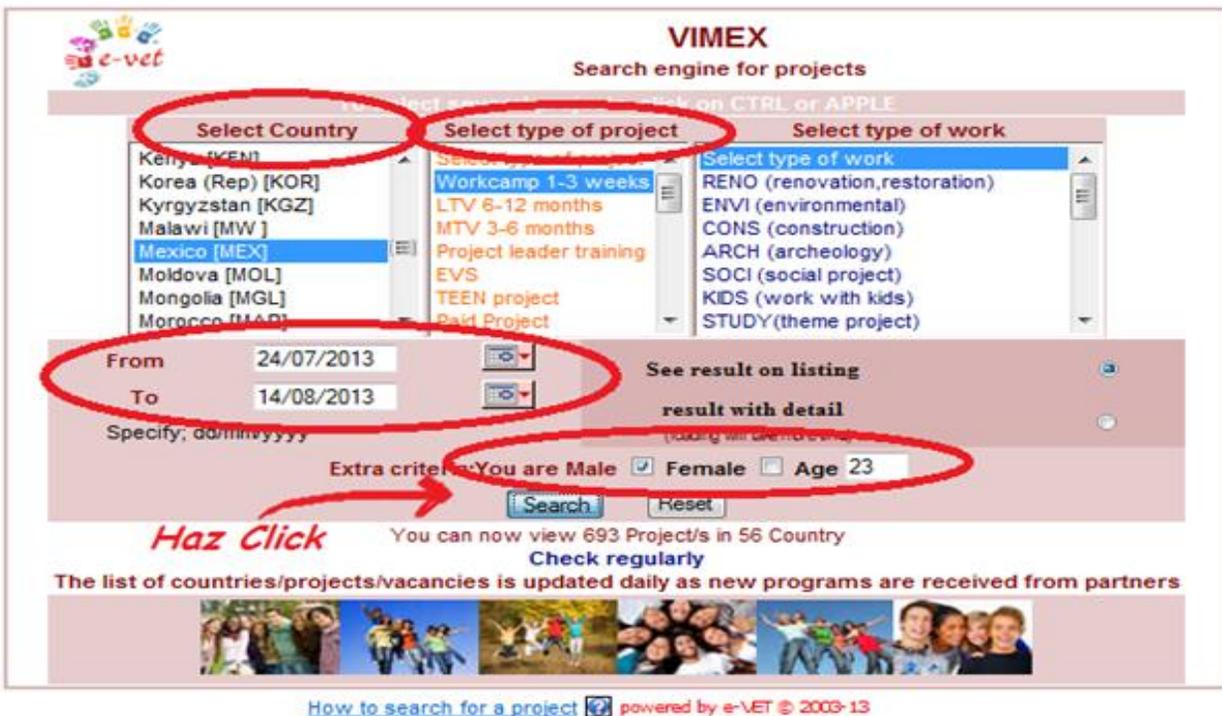
- 1.- Seleccionas *VOLUNTARIADO*. Cuando ya hayas entrado y estés en el Buscador de Proyectos (que está en la parte de abajo).
- 2.- Seleccionas un país (*Select Country*), después seleccionas tipo de proyecto (*Select type of project*), no escribas nada en *Select type of work*.

3.- Escribe las fechas de cuándo a cuándo deseas tomar tu campamento de trabajo o los meses que tienes de vacaciones, da un margen de 20 días antes y 20 días después.

4. - Seleccionas: *See result in listing* y escribes si eres hombre o mujer y tu edad).

5.- Finalmente das click en *Search* y ahí te va a desplegar una lista de muchos campamentos (ver figura 1). Con base en esta información seleccionas de cuál o cuáles campamentos de trabajo deseas formar parte.

Figura 1. Buscador de proyectos VIMEX



Fuente: Vimex.org.mx . Fecha de consulta: 22 de agosto del 2013.

2.1.2 Patrimonio Tepoztlán, Morelos

Los programas que ofrece VIMEX, como ya se había mencionado, son diversos tales como la educación ambiental, la preservación de sitios considerados Patrimonio de la Humanidad y programas culturales. Un ejemplo claro es el programa Patrimonio Tepoztlán. Cabe mencionar que su alta demanda, tiempo y su cercanía con la ciudad

de México fueron factores cruciales en la toma de decisión por parte del investigador. A continuación se les brinda información de manera detallada del programa:

Costo de participación: \$2,700 pesos equivalente a 150 euros aprox. (Incluye comida, hospedaje y costos administrativos).

Ubicación geográfica: El municipio de Tepoztlán se localiza al norte del estado de Morelos, aproximadamente a 71 kms al sur de la Ciudad de México y a 18 kms hacia el noreste de Cuernavaca, la capital del estado de Morelos, México.

Características del proyecto: El programa es de corto plazo, específicamente de dos semanas. El proyecto Patrimonito Tepoztlán es parte de los programas de patrimonio mundial implementado por la UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) en conjunto con el comité internacional de servicio voluntario. La UNESCO busca promover la identificación, la protección y conservación del patrimonio cultural y natural de todo el mundo considerado de valor excepcional para la humanidad.

Actividades: El objetivo principal de *Patrimonito Tepoztlán* es sensibilizar a la población local de la importancia de preservar su patrimonio tanto natural como cultural. Se lleva a cabo talleres de pintura, con los niños del pueblo, así como las actividades de un taller de verano dirigidas hacia los jóvenes en la comunidad, tales como espectáculos de títeres y dibujos. Además de las actividades antes mencionadas, se considera una visita guiada al ex convento de Tepoztlán, la visita al museo Carlos Pellicer y al museo de Amatlán de Quetzalcóatl, temazcal, visita guiada de artesanos de Tepoztlán y apoyar en la elaboración de un arco de semillas así como las máscaras de chinelos², característico de Tepoztlán. Por otro lado se hace una visita guiada con la población local para la realización de tortillas hechas a mano y el proceso de elaboración del pan entre otras cosas, cabe mencionar que se realiza la restauración del ex convento bajo la orientación de un profesional. Las actividades llevadas a cabo se hacen con el fin de identificar y valorar el patrimonio de la región en conjunto con los miembros de una

² Los Chinelos son conocidos por su colorido y su rica ornamentación, que incluye una máscara de mentón prominente y en algunos casos una decoración con representaciones de la mitología y la cultura mexicana.

asociación local (Coatecuitl A.C³), es decir, preservar el patrimonio cultural tepozteco, valores, prácticas, tradiciones, riquezas naturales, fiestas, monumentos históricos, leyendas, entre otras cosas.

Hospedaje: La estancia es en una casa de la población local en el cual los propios voluntarios preparan la comida.

Requisitos: Buena disposición para trabajar en equipo, dedicación, responsabilidad y entusiasmo para trabajar. Traer ropa y calzado acorde a las actividades, al mismo tiempo se les advierte traer un *sleeping bag* y lo necesario durante su trabajo voluntario.

2.2 Tepoztlán

La palabra Tepoztlán proviene del náhuatl "tepozt-tli" que significa fierro o cobre y "tlan" que significa abundancia o lugar. Entonces, Tepoztlán significa: Lugar donde abunda el cobre. El glifo de Tepoztlán representa la imagen de un cerro con un hacha de cobre en su parte superior. El testimonio gráfico más antiguo de este glifo se encuentra en una de las láminas del "Códice Mendocino", en el que aparece junto a los glifos de otros pueblos de la región, lo que indica que Tepoztlán pagaba tributos al imperio Azteca.

El municipio tiene una extensión territorial de 242.6 kilómetros cuadrados, lo que representa el 4.89 por ciento de la superficie total del estado de Morelos. Colinda hacia el norte con la Ciudad de México (Delegación Milpa Alta), al noreste con el municipio de Tlalnepantla, al este con el municipio de Tlayacapan, al sureste con el municipio de Yautepec, al sur con los municipios de Yautepec, Jiutepec y Cuernavaca, al noroeste con el municipio de Cuernavaca (capital del estado de Morelos) y con el municipio de Huitzilac. Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Geografía e Informática del año 2013, el municipio tiene una población total de 41,629 habitantes, de los cuales 21,338 son mujeres y 20,291 son hombres. La densidad de población es de 117.99

³ Coatecuitl A.C es una organización sin fines de lucro que se encarga de promover y difundir tanto los atractivos naturales como culturales que ofrece Tepoztlán. Coatecuitl A.C es la organización receptora o mejor conocida como hosts que trabaja en conjunto con Voluntarios Internacionales México (VIMEX).

habitantes por kilómetro cuadrado. Para los servicios educativos de gobierno, Tepoztlán cuenta con 21 escuelas de educación preescolar (en la cabecera municipal), 20 escuelas primarias (distribuidas en todo el municipio), y 9 escuelas secundarias (una en la cabecera municipal y las 8 restantes distribuidas en el municipio), además de 2 instituciones de nivel medio superior (un CONALEP⁴ y una Preparatoria) (<http://www.tepoz.com.mx/datosgenerales.html>. Fecha de consulta: 5 de septiembre del 2013).

La cabecera municipal está formada por ocho barrios que son: San Miguel, San Sebastián, Los Reyes, San Pedro, Santa Cruz, La Santísima Trinidad, Santo Domingo y San José. La división en barrios tiene sus orígenes en tiempos prehispánicos (con excepción del barrio de San José). Los barrios se encuentran rodeando el centro, donde se encuentra la Parroquia de la Natividad. Cada barrio tiene su capilla y en el transcurso de cada año, cada capilla celebra al menos 2 fiestas religiosas: una fiesta patronal y una o más fiestas en honor a otros santos.

El pueblo de Tepoztlán fue catalogado como uno de los pueblos mágicos en 2001, en 2009 se le retiró la categoría y en 2010 se recuperó la categoría de pueblo mágico por parte de la Secretaría de Turismo Federal. He aquí algunos atractivos que ofrece Tepoztlán, el cual atrae tanto a extranjeros como nacionales:

2.2.1 Pirámide del Tepozteco

El municipio forma parte del parque nacional "El Tepozteco" creado mediante decreto presidencial, emitido por el entonces presidente Lázaro Cárdenas, con fecha 22 de enero de 1937, para destinar la zona a la conservación y protección de flora, fauna y vestigios arqueológicos. En ella se rendía culto al dios "Ometochtli- Tepoztécatl", dios del pulque asociado con la fertilidad vegetal y con el viento. Fue construido por los tepoztecos de filiación xochimilca entre 1150 y 1350 D.C. (ver Fotografía 1).

⁴ Es el acrónimo de Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Fotografía 1. Pirámide del Tepozteco



Fuente: Fotografía tomada por el autor.

Museo Carlos Pellicer: Se encuentra en la parte posterior del ex convento de la Natividad, este museo alberga la colección arqueológica del poeta tabasqueño Carlos Pellicer Cámara, quien la donó al pueblo de Tepoztlán en 1965. Existen piezas procedentes de varias culturas mesoamericanas, pero entre ellas destacan los fragmentos de la escultura del dios Ometochtli, localizados en las faldas del cerro del Tepozteco.

Templo y Ex Convento de la Natividad: Dedicado a la Virgen de la Natividad, fue construida entre 1555 y 1580 por habitantes de los pueblos antiguos señorío de Tepoztlán, bajo la dirección de los frailes dominicos; consta de un gran atrio, capilla abierta, templo y convento. La fachada estilo plateresco del templo muestra a la virgen María acompañada por el fray Domingo de Guzmán, fundador de la orden dominica.

En 1580 el convento se encontraba en funciones y permaneció en manos de los frailes dominicos hasta 1773, fecha en la que fue entregado al clero secular como consecuencia de las Reformas Borbónicas de fines del siglo XVIII.

En 1857 se interrumpió la vida religiosa debido a las leyes de reforma y surgió sucesivas ocupaciones del monumento: como cuartel de las tropas francesas de Maximiliano de Habsburgo (1864-1867) y décadas después por los zapatistas y constitucionalistas.

En 1939 el presidente Lázaro Cárdenas entregó el ex convento, para su custodia, al Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). A partir de 1993 el INAH inicio un proyecto integral de restauración y lo convirtió en centro cultural de vocación comunitaria, destinado en primera instancia, a investigar y difundir la historia y la cultura local. Más tarde en el año 2000 se inauguró en este edificio el Museo Histórico de Tepoztlán, que cuenta también con un centro de documentación histórica.

Es uno de los 11 conventos de Morelos inscritos en la lista de Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1994, en la planta alta del edificio se encuentra un mirador orientado hacia la cordillera tepozteca.

Museo Amatlán de Quetzalcóatl se ubica en la antigua casa de la arqueóloga Carmen Cook de Leonard, quien dedicó su vida a la investigación de Ce Acatl Topiltzin Quetzalcóatl, en este museo se pueden apreciar piezas arqueológicas encontradas en la comunidad de Amatlán, y algunas otras pertenencias a las culturas zapoteca, olmeca, teotihuacana y mayas, donadas por la mencionada antropóloga.

2.2.2 Fiestas, Ferias y Tradiciones

El Carnaval de Tepoztlán se lleva a cabo en el mes de febrero donde resalta una danza tradicional conocida como *El Brinco de los Chínelos* que se celebra 4 días antes del miércoles de ceniza, por lo que la fecha es variable. Se desconoce el origen del personaje y de la palabra “Chinelo,” vocablo que puede derivar del náhuatl y traducirse como “movimiento de caderas” o entonces derivar de la palabra “chinelas”, zapatillas empleadas por los musulmanes (ver Figura 2).

Por otro lado se encuentra el Reto al Tepozteco que se celebra el 7 y 8 de septiembre en el cerro del Tepozteco, se representa la palabra del reto al gran semidiós, dios del pulque, hijo del viento, protegido del maguey y amigo de las hormigas. La ceremonia se inicia el 7 de septiembre, día en que se vela y venera su pirámide cuadrangular en la cima del cerro del Tepozteco y el 8 se recuerda su bautismo y se representa el reto.

Cabe señalar que el Día de muertos es otro de los principales atractivos que se celebra del 31 de octubre al 2 de noviembre, en el cual rinden ofrendas a los familiares y amigos fallecidos. Es costumbre también visitar el panteón para colocar ofrendas en las sepulturas. Posteriormente, el 1 de noviembre los niños de Tepoztlán invaden las calles portando farolitos y calaveras de carrizo o chilacayote; llenan sus morrales con frutas, galletas y dulces.

Figura 2. Los Chinelos en Tepoztlán



Fuente: Coatecuil A.C (comunicación personal).

El turismo es la actividad económica de mayor crecimiento en Tepoztlán, rebasando otras como la agricultura. En 1994 existían 201 sitios de hospedaje (6,060 cuartos), 402

lugares de venta de comida y 448,553 turistas habían ocupado un cuarto. Para el año 2009 existían 560 sitios de hospedaje (11,797 cuartos), 1,223 restaurantes y 1,346,394 turistas ocuparon un cuarto. Cabe mencionar que en el 2004 la cifra de los que se hospedaron llegó a los 2,198,208 (García y Clausen, 2012).

El turismo en Tepoztlán se caracteriza por incluir tanto visitantes nacionales como extranjeros. Los primeros, provenientes principalmente de la Ciudad de México, acuden a habitar sus casas de fines de semana o realizar cortas visitas. Entre los extranjeros, la mayoría son norteamericanos y canadienses, como ya se había mencionado, pero también un creciente flujo de europeos, la mayoría estudiantes.

En la ilustración inferior (ver Figura 3) se pueden identificar los 8 barrios que existen en Tepoztlán, Morelos. Así como sus principales atractivos de este pueblo mágico. Resalta la Pirámide del Tepozteco, el ex convento/museo de Nuestra Señora de la Natividad, el Zócalo y el museo Carlos Pellicer Cámara. Por otro lado cuenta con carreteras y autopistas que lo vinculan con la Ciudad de México, Cuernavaca así como Yauhtepec.

Figura 3. Tepoztlán



Fuente: Tepoztlán Pueblo Mágico (2009)

Capítulo 3. METODOLOGÍA

3.1 Problemática

Existen varias investigaciones en torno al turismo voluntario enfocadas a proyectos ambientales y humanitarios (Broad, 2003; Campbell y Smith, 2006). La mayoría de estas investigaciones se han llevado a cabo en países industrializados como Australia, Estados Unidos, Reino Unido y Canadá (Halpenny y Caissie, 2003). En este marco, se observa que pocos estudios se han llevado a cabo en México. Uno de éstos, es el trabajo de McGehee y Andereck (2007) que se enfoca en las actitudes de la población local hacia el turismo voluntario en Tijuana, y los de Tomazos y Butler (2010; 2012) que se enfocan en las motivaciones y el comportamiento de los turistas voluntarios. Cabe mencionar que los estudios de Tomazos y Butler (2010, 2012) al igual que otros estudios (Broad y Jenkins, 2008; Brown y Lehto, 2005; Cambell y Smith, 2005, Sin, 2009, Wearing, 2001), hacen énfasis en los factores psicosociales del turista voluntario sin tomar en cuenta el por qué de la elección de la organización y el programa/proyecto mismo. En contraste con los estudios de Tomazos y Butler (2010, 2012), el presente estudio no se lleva a cabo en un orfanato, sino en la población local de Tepoztlán, un contexto diferente en donde los factores motivacionales pueden ser distintos.

Si bien ya existen entonces algunos trabajos sobre las motivaciones de los turistas voluntarios en México, debe reconocerse que el turismo voluntario como objeto de estudio en México se encuentra en sus etapas incipientes y es necesaria mas investigación para un mejor entendimiento de este fenómeno cada vez más recurrente en contextos distintos.

3.2 Justificación

El crecimiento del turismo voluntario, sobre todo en los países occidentales, ha motivado a los investigadores, comercializadores y organizaciones no gubernamentales

a llevar a cabo investigaciones para conocer más acerca de las motivaciones de estos viajeros, su contribución a la población local y otros temas relacionados (O'Daly, 2007; citado en Lo y Lee, 2011).

Para conocer plenamente el potencial que el turismo voluntario puede tener y la diferencia que puede hacer, es necesaria mas información acerca de las motivaciones de los turistas voluntarios. Los estudios que se han materializado en la identificación de factores motivacionales del turismo voluntario han dejado preguntas sin responder, como Brown y Lehto declaran en la conclusión de su estudio, “se requiere de una mayor investigación en esta área para un mejor entendimiento de las dimensionalidades de la motivación y los factores de beneficio” (2005, p.494). Al mismo tiempo, cabe señalar que pocos estudios se han enfocado en las organizaciones que se encargan de enviar a voluntarios, así como en los atributos del destino mismo (por ejemplo, Soderman y Snead, 2008). Este estudio, basado en su adopción del modelo de Crompton, permite llenar ese vacío que han dejado los estudios anteriores. Es decir, este estudio a partir del uso del modelo no sólo concederá la descripción y análisis de los factores psicosociales del turista voluntario, sino también las razones de elección de VIMEX y de Tepoztlán específicamente, elementos que otros estudios han omitido.

Con resultados de investigación en torno a las motivaciones en el turismo voluntario se puede tener una mejor perspectiva para apoyar a los prestadores de servicios. Los resultados pueden ser útiles para apoyar a las organizaciones no gubernamentales (ONG's) y agencias de viajes en la identificación de sus mercados potenciales, y en la diversificación del producto turístico de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

En este contexto, el presente trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las motivaciones de los turistas voluntarios en el programa World Heritage Patrimonito, Tepoztlán, Morelos, México?

De esta forma, se establecieron los siguientes objetivos:

3.3 Objetivo general

Analizar los factores de empuje y arraste de los turistas voluntarios del programa World Heritage Património, Tepoztlán, Morelos, México.

3.3.1 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores motivacionales de empuje y arraste, de los planteamientos de Crompton (1979), de los turistas voluntarios que participan en el programa World Heritage Património, Tepoztlán, Morelos, México.
- b) Identificar el perfil de los turistas voluntarios que forman parte del programa World Heritage Património, Tepoztlán, Morelos, México.
- c) Describir los factores de empuje y arraste de los turistas voluntarios que forman parte del programa World Heritage Património, Tepoztlán, Morelos, México.
- d) Categorizar los turistas voluntarios dentro del programa World Heritage Património, Tepoztlán, Morelos, según factores motivacionales de acuerdo a la clasificación de Callanan y Thomas (2005).

3.4 Metodología

A continuación se define la investigación cualitativa y sus antecedentes, la cual fue utilizada en esta investigación. Posteriormente se mencionan algunas técnicas de la investigación, sus características así como las ventajas y desventajas de cada una de ellas.

3.4.1 Investigación Cualitativa

Según Hammersley (2004; citado en Vasilachis de Gialdino, 2006) la investigación cualitativa posee un conjunto de particularidades que la identifican y constituye un espléndido y variado mosaico de perspectivas de investigación. A su vez Denzin y Lincoln (1994; citado en Vasilachis de Gialdino, 2006) lo consideran multimetódico, naturalista e interpretativa. Es decir, los investigadores indagan situaciones naturales,

intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos como es el estudio de caso, experiencia personal, entrevista, textos observacionales, históricos y visuales que describen los momentos habituales, problemáticos y significativos de los individuos.

Se recurre a la investigación cualitativa, según Morse (2003; citado en Vasilachis de Gialdino, 2006) cuando poco se sabe acerca de un tema o el contexto de investigación es comprendido de manera deficiente. También es de mucha utilidad cuando el investigador supone que la situación ha sido concebida de manera restrictiva y/o el fenómeno no es cuantificable.

La investigación cualitativa es holística, esto es que considera el fenómeno como un todo y se interesa por la vida de las personas, su comportamiento, experiencias, acciones, interacciones, perspectivas subjetivas, sentidos, entre otras cosas, en un contexto específico.

Sin embargo, la investigación cualitativa también cuenta con ciertas limitaciones. Estas son algunas críticas de la Investigación cualitativa según Bryman (2008, p.391):

- ❖ Demasiado subjetivo: los hallazgos cualitativos se basan demasiado en los puntos de vista no sistemáticos de los investigadores sobre lo que es significativo e importante, y también sobre las estrechas relaciones que el investigador con frecuencia entabla con las personas estudiadas.
- ❖ Difícil de replicar: estas tendencias son aún más un problema debido a la dificultad de replicar un estudio cualitativo, aunque la replicación en las ciencias sociales es de ninguna manera un asunto sencillo, independientemente de estas cuestiones particulares. Es casi imposible llevar a cabo una verdadera réplica, ya que casi no hay un procedimiento establecido a seguir.
- ❖ Problema de generalización: a menudo se sugiere que el alcance de los resultados de las investigaciones cualitativas se limita. Cuando se utiliza la observación participante o cuando se llevan a cabo entrevistas a un pequeño número de individuos de una determinada organización o localidad, argumentan

que es imposible saber cómo los resultados pueden generalizarse a otros contextos.

- ❖ Falta de transparencia: muchas veces es difícil saber cómo se llevó a cabo el análisis, en otras palabras, lo que el investigador estaba haciendo cuando se analizaron los datos y por lo tanto cómo se llegó a la conclusión del estudio.

3.4.2 Antecedentes de la Investigación Cualitativa

Al adentrarse en un terreno poco familiar de la mano de quienes han hecho un esfuerzo intelectual de contextualizar temporalmente la investigación cualitativa, se debe exhibir una mirada más amplia desde una perspectiva socio histórica. En su esfuerzo, Denzin y Lincoln, (1994; citado en Valles, 2000) elaboraron una síntesis de la historia de la investigación cualitativa de Estados Unidos. Su relato se circunscribe al siglo XX, marco temporal que lo dividen en cinco fases: tradicional, modernista, géneros desdibujados, crisis de representación y periodo postmoderno (ver Tabla 4).

Tabla 4. Temporalización histórica de la investigación cualitativa en el siglo XX

Paréntesis Cronológico	Denominación del período histórico	Caracterización
(1900-1950)	Tradicional	Positivismo. Época del <i>etnógrafo solitario</i>
(1959-1970)	Modernista o "edad dorada"	Postpositivismo Análisis cualitativo riguroso: <i>Boys in White</i> (Becker <i>et al.</i> , 1961), <i>The Discovery of Grounded Theory</i> (Glaser & Strauss, 1967)
(1970-1990)	Géneros desdibujados (<i>Blurred genres</i>)	Interpretativismo. Geertz (1973; 1983)
(1936-1990)	Crisis de representación	Reflexividad,(auto)crítica. Marcus y Fischer (1986), Clifford (1988)
(1990-)	Postmoderno	Descubrimiento y redescubrimiento de modos de investigar cualitativos

Fuente: Basado en Denzin y Lincoln (1994; citado en Valles, 2000).

1) El período tradicional es el momento de la etnografía clásica. En este período, los investigadores cualitativistas escribían relatos 'objetivos', colonizantes de las experiencias de campo, que eran reflejo del paradigma científico positivista. Estaban preocupados por ofrecer en sus escritos interpretaciones válidas, fiables y objetivas. El 'otro' al que estudiaban era distinto, extranjero y extraño (Denzin y Lincoln, 1994; citado en Valles, 2000).

2) El *período modernista* se distingue por los numerosos esfuerzos de formalización de los métodos cualitativos. El llamado "postpositivismo" hizo de paraguas o paradigma epistemológico. Los investigadores trataron de encajar los argumentos de Campbell y Stanley (1963; citado en Valles, 2000) sobre la validez interna y externa en los modelos construccionista e interaccionista del acto de la investigación.

3) La siguiente fase se denomina el momento de los géneros desdibujados o borrosos (*blurred genres*), porque "los límites entre las ciencias sociales y las humanidades se habían desdibujado". Los investigadores sociales buscan en la semiótica o en la hermenéutica nuevas teorías y métodos de análisis. Surge una gran variedad de nuevos enfoques: "posestructuralismo, neo-positivismo, neo-marxismo, teorías rituales del drama y la cultura, deconstruccionismo, etnometodología" (Valles, 2000, p. 15).

4) En realidad, esta cuarta etapa que distinguen Denzin y Lincoln surge de la fase anterior, considerándose una maduración de la misma, es llamada *crisis de representación*. Se aboga por unos modos de realización y presentación de la investigación etnográfica más reflexiva y crítica con cuestiones descuidadas relativas al género, la raza o la clase social del investigador.

La crisis que enfrentan los investigadores sociales en este momento se explica desdoblándola en una *crisis de representación*, por un lado, y de *legitimación*, por otro. La crisis de representación significa que se pone en cuestión una presunción que era básica en la investigación cualitativa anterior: la posibilidad misma de que el investigador haga acopio directo de la *experiencia vivida* (Denzin y Lincoln, 1994; citado en Valles, 2000).

La crisis de legitimación, por su parte, implica la revisión de unos criterios considerados caducos para evaluar los diseños y los resultados de la investigación cualitativa.

5) La cronología de Denzin y Lincoln culmina con el periodo que denominan "quinto momento" o etapa presente, cuyo paréntesis histórico abierto en los inicios de los noventa está por cerrar. La caracterización de esta nueva fase deja de ser sólo un ejercicio de historia y exige, también, aventurar lo que se avecina en el próximo futuro.

La lectura de la historia que hacen Denzin y Lincoln (1994; citado en Valles, 2000), desde la fase actual, les lleva a subrayar cuatro tipos de conclusiones: los momentos históricos anteriores siguen operando en el presente, sea como legado al que se sigue o contra el que se pugna. Hay que resaltar que el momento presente se distingue por el descubrimiento y redescubrimiento de los modos de investigar cualitativos. También se deduce que la opcionalidad de paradigmas, estrategias de investigación o de métodos de análisis nunca han sido tan diversas como hoy. Y por último, el acto de investigación cualitativa no podrá enfocarse nunca más desde una perspectiva positivista, neutra u objetiva. La clase, la raza, el género y la etnicidad conforman el proceso de investigación, haciendo de la investigación un proceso multicultural.

Después de conocer a fondo el contexto histórico de la investigación cualitativa, a continuación se muestra la diversidad de sus métodos utilizados para recopilar datos. Se señalan características, ventajas y desventajas de cada uno de los métodos que se manifiestan dentro de un marco metodológico cualitativo.

Los métodos son las herramientas que se utilizan para recopilar datos empíricos (Sarantakos 1998; citado en Jennings, 2001). Estos son alguno de los métodos principales de investigación cualitativa según Jennings (2001):

- Entrevista
- Observación participante
- Grupos focal
- Estudio longitudinal
- Técnica Delphi
- Estudio de caso

➤ Investigación – Acción participativa

3.5 Entrevistas

Las entrevistas se han visto como conversaciones, son consideradas como uno de los varios medios por el cual la gente se comunica (Benny y Hughes 1970; citado en Jennings, 2001). Sin embargo, Oakley (1981; citado en Jennings, 2001) profundiza un poco más y argumenta que las entrevistas son conversaciones en las cuales se necesita establecer una relación de confianza mutua, de lo contrario los resultados de la entrevista serán particularmente sombrías. Además Oakley señala que las entrevistas no deben ser jerárquicas pero debe de existir reciprocidad por parte del entrevistador; es decir, el entrevistador debe intercambiar ideas y no simplemente interrogar al entrevistado para que exista confianza y fluidez.

Tipos de entrevista

Existen varios tipos de entrevistas. En la siguiente tabla (ver Tabla 5) se muestran las posiciones epistemológicas, metodológicas y ontológicas de cada tipo de entrevistas.

Tabla 5. Las diferencias entre los tipos de entrevistas

	Entrevistas estructuradas	Entrevistas semi estructuradas	Entrevistas a profundidad
Ontología	Cerrada visión del mundo, verdades universales y realidad	Múltiples realidades	Múltiples realidades
Epistemología	Objetiva (sujetos y unidades de estudio)	Subjetiva (participantes y fenómeno)	Subjetiva (participantes y fenómeno)
Metodología	Cuantitativa	Cualitativo	Cualitativo
Ejemplos	Entrevistas estandarizadas, encuestas, sondeos de opinión etc.	Entrevistas a profundidad, encuestas, grupos focales	Entrevistas a profundidad, encuestas, grupos focales

Formato	Horario fijo, respuestas cortas	Tema/Lista de temas generalmente preguntas abiertas	Relatos/antecedentes de su vida personal
Duración	Corto: De 10 a 30 min	Mediano: Una hora o más	Mediano a largo: 2 horas o más; varias sesiones
Fuente: Jennings (2001)			

Entrevistas a profundidad

En este tipo de entrevista, el entrevistador no debe dominar la conversación, ya que el objetivo es obtener la opinión del entrevistado. Sin embargo, el entrevistador tiene que formar parte del objeto de estudio con el entrevistado, sobre todo si el entrevistado plantea exigencias de reciprocidad. En las entrevistas a profundidad el control por el entrevistador es mínimo, ya que el entrevistado está realmente conduciendo la entrevista con sus pensamientos. Por lo tanto, no hay un orden en las preguntas. Esencialmente no hay cita de entrevista formal. El entrevistador tiene una idea acerca de los temas o cuestiones, y también puede tener una lista de temas de interés para los temas y problemas, y éstos sirven como guía. La interacción entre el entrevistado y el entrevistador debe ser fluido y regresar al tema de discusión cuando el entrevistador se desvíe del tema. Así pues la entrevista a profundidad puede complementarse con otros métodos como la observación participante. Usando dos métodos a la vez puede ser de mucha ayuda ya que permite descubrir discrepancias en el estudio

Ventajas y desventajas de la entrevistas a profundidad

Las ventajas de las entrevistas a profundidad permiten al entrevistador recoger datos enriquecedores y descripciones complejas (Geertz, 1973; citado en Jennings, 2001) del mundo social que se estudia, al hacerlo, las múltiples realidades que explican el mundo social se dilucidan. A la vez, se establece una relación subjetiva entre el entrevistador-entrevistado, comunicación y confianza pueden surgir. Así pues, facilita la interacción y la profundidad de la discusión sobre el tema de investigación. Por otra parte surgen desventajas, la naturaleza subjetiva de la interacción, en oposición a la naturaleza objetiva en un enfoque positivista, suscita preguntas sobre fiabilidad y validez de

algunos críticos. Hay que recalcar que los datos no se pueden extrapolar a la población general, los datos recopilados en la investigación cualitativa son únicos y verdaderos de las personas que participaron. Y finalmente, hay una gran inversión de tiempo y de personal en la recopilación de dichos datos; entrevistas a profundidad oscilan entre dos horas de duración, hasta un total de diez horas o más en varias sesiones.

Entrevistas semi estructuradas

Por otro lado, las entrevistas semi estructuradas pueden ser utilizados tanto en la investigación cualitativa como cuantitativa. En un entrevista semi estructurada el investigador tiene una lista de preguntas o temas bastante específicos a cubrir, a que se refiere como una guía de entrevista a menudo, pero el entrevistado tiene un gran margen de maniobra en la forma de responder. El objetivo de una entrevista es tener acceso a los conjuntos más inherentes del individuo (sentimientos y emociones), algo que los métodos cuantitativos tradicionales no pueden fácilmente capturar. La entrevista es más directa, sensible e interactiva en la evaluación de las actitudes, motivaciones y opiniones (Brown y Lehto, 2005).

La entrevista semi estructurada es de mucha utilidad para la recopilación de datos sobre cuestiones complejas y temas sensibles, así mismo el entrevistador puede tomar tiempo para establecer una vinculación más profunda con el entrevistado. De manera similar a las entrevistas a profundidad, las entrevistas semi estructuradas son fluidos de naturaleza siguiendo los procesos de pensamiento de la persona entrevistada. Jennings (2001) coincide que las entrevistas semi estructuradas y las entrevistas a profundidad comienzan con las preguntas generales con el fin de hacer que los entrevistados se sientan cómodos, y así establecer el contexto de la entrevista.

Ventajas y desventajas las entrevistas semi estructuradas:

Múltiples realidades pueden determinarse ya que este tipo de entrevista no se limita a los participantes a seguir el razonamiento del entrevistador a priori. Por lo que, la entrevista puede ser alterada para seguir el camino que el entrevistado se centra en buscar, al mismo tiempo las preguntas pueden ser enmarcadas para ampliar aún más las respuestas. La información detallada sobre las actitudes, opiniones y valores puede

ser obtenida al igual que las señales verbales y no verbales y pueden ser grabadas e incluidas en el análisis. Aun así, cuenta con ciertas críticas porque los entrevistados son capaces de interpretar la realidad y no el entrevistador (el entrevistado lleva la interacción y el entrevistador sigue). La replicación es imposible, ya que la interacción social entre el entrevistador y el entrevistado es una vista instantánea de interacción influenciada por el día, el contexto de la entrevista y las circunstancias sociales que rodean tanto al entrevistado y entrevistador. Otra de las críticas es que las entrevistas semi estructuradas pueden tardar mucho más que las entrevistas a profundidad; las entrevistas semi estructuradas pueden durar una a dos horas y los datos pueden ser inútiles si el entrevistador no ha desarrollado habilidades para llevar a cabo dicha entrevista.

Tipos de preguntas

El tipo de preguntas en las entrevistas cualitativas son muy variables. Kvale (1996; citado en Bryman, 2004) ha sugerido 9 tipos de preguntas diferentes. La mayoría de las entrevistas contienen prácticamente todos ellos, aunque las entrevistas que se basan en un guion de entrevista tienden a seguir un formato menos rígido. Los nueve tipos de preguntas son los siguientes:

1. Preguntas de introducción: "¿Por favor, dime cuándo comenzó tu interés por X cosa?", "¿Alguna vez...?", "¿Por qué fuiste a....?".
2. Preguntas de seguimiento: conseguir que el entrevistado elabore su respuesta, como "¿Qué quieres decir con eso...?". Se sugiere que la repetición de palabras significativas en la respuesta puede estimular una mejor explicación.
3. Sondeo de preguntas: el seguimiento de lo que se ha dicho a través de preguntas directas, tales como "¿Podría usted decir más sobre eso?", "Antes dijiste que prefieres no...", "¿De qué manera encuentras X inquietante?".
4. Preguntas específicas: "¿Qué hiciste entonces?", "¿Cómo reaccionó a lo que dijiste?", "¿Qué efecto tuvo en ti?".
5. Preguntas directas: "¿Le resulta fácil mantener su sonrisa cuando atiende a clientes?", "¿Está satisfecho con la forma en que usted y su marido deciden cómo

deben gastar el dinero?". Es mejor que dichas preguntas se dejen a final de la entrevista, con el propósito de no influir en la dirección de la entrevista

6. Preguntas Indirectas: "¿Qué piensa la mayoría de la gente de por aquí acerca del trato hacia el personal?" quizá seguido por "¿Es así como te sientes también?", con el fin de obtener un punto de vista del mismo individuo.
7. Preguntas estructuradas: "Me gustaría pasar a otro tema"
8. Silencio: permite pausas para indicar que se quiere dar al entrevistado la oportunidad de reflejar y amplificar una respuesta.
9. Preguntas interpretativas: "¿Es justo decir que lo que se está sugiriendo es que no le importa la posibilidad de ser amables con los clientes al menos que se encuentre muy demandante o exigente?".

Grabación y transcripción

En la investigación cualitativa la entrevista suele ser audio grabada y transcrita siempre que sea posible. Heritage (1984; citado en Bryman, 2004) sugiere que el procedimiento de grabación y la transcripción de entrevistas tiene las siguientes ventajas: Ayuda a corregir las limitaciones naturales de los recuerdos y relevancias que podríamos identificar de lo que se dice en las entrevistas. A su vez, permite un análisis más a fondo de lo que la gente dice y concede repetidos exámenes de las respuestas del entrevistado. Otra ventaja es que se abre la información al escrutinio público por parte de otros investigadores, que pueden evaluar los datos llevados a cabo por los investigadores originales. Permitiendo que los datos sean retomados por otros investigadores con respecto al investigador original.

3.6 Observación participante

La técnica de la observación participante es apropiada para los estudios de casi todos los aspectos de la existencia humana (Jorgensen, 1989). A través de la observación participante, es posible describir lo que pasa, quién o qué está implicado, cuándo y dónde suceden las cosas, cómo se producen y por qué las cosas suceden en situaciones particulares. Ryan y Martin señalan que la observación participante no es

sólo útil para lo que se observa, sino que "revela estructuras complejas" (2001; citado en Barbieri et al., 2012). De hecho Vidich (1955; citado en Barbieri et al, 2012) cree que el observador participante se encuentra en la mejor posición para establecer conclusiones significativas debido a la participación estrecha con la población local.

La observación participante es especialmente adecuada para problemas académicos (Jorgensen, 1989) cuando poco se sabe sobre el fenómeno (un grupo recién formado o movimiento, conducta humana improvisada) o hay diferencias importantes entre las opiniones de los *internos* en lugar de los de *externos* (grupos étnicos, jugadores de póquer, nudista de playa e incluso profesiones como médicos, reporteros y científicos). Y también si el fenómeno se oculta de la vista pública (crimen organizado, narcotráfico, lavado de dinero, entre otras cosas).

Cabe mencionar que la observación participante es especialmente adecuada para los estudios exploratorios, los estudios descriptivos y estudios destinados a generar interpretaciones teóricas.

Complementando la información anterior, Spradley (1980) menciona 6 características de un observador participante, estas son *propósito dual*, en el cual el observador participante llega a la interacción social con dos propósitos: participar en actividades adecuadas a la situación y observar las actividades, personas y aspectos físicos de la situación. La siguiente característica se le conoce como *conciencia explícita*, la observación participante requiere que el investigador aumente su conciencia, para elevar el nivel de atención y enfatizar detalles que suelen omitirse.

Otra característica es la *perspectiva amplia*, lo que vemos y escuchamos habitualmente permanece limitado a nuestro propósito inmediato de realizar alguna actividad. El observador participante debe abordar la vida social con una observación más amplia, teniendo un espectro mucho más amplio de información. El observador participante debe tener una *experiencia interna/externa*. Analizarse como un sujeto dentro del contexto y simultáneamente debe observarse fuera del contexto, es decir como un objeto. Después es la *introspección*, la cual puede no parecer "objetivo", pero es una herramienta que se usa para comprender nuevas situaciones y adquirir habilidades en

seguir las reglas culturales y por lo tanto enriquecer los datos que el investigador recopila. Y finalmente, los *registros*, el participante deberá llevar un registro detallado de los sentimientos, tanto objetivos como subjetivos. En ciertos casos se puede registrar al momento o cuando haya salido de la situación social.

Clasificación de la observación participante

Así pues Spradley (1980, p.58) clasifica la participación de acuerdo al nivel de involucramiento, tanto con la gente como con las actividades que se observan (ver Tabla 6).

Tabla 6. Tipo de participación

Nivel de involucramiento	Tipo de participación
Alto	Completo
	Activo
	Moderado
Bajo	Pasiva
	(Ninguna implicación)
	Sin participación

Fuente: Spradley (1980)

La primera clasificación de manera ascendente se le denomina *Sin participación*, a veces este tipo de investigación puede ser realizada por una persona extremadamente tímida que le gustaría llevar a cabo el trabajo de campo, pero quiere evitar involucrarse. A veces una situación social determinada no permite ninguna participación, pero todavía tiene posibilidades de investigación. La siguiente es la *Participación pasiva*, cabe resaltar que la observación participante en los lugares públicos suele comenzar con este tipo de participación. El investigador dedicado a la participación pasiva está

presente en el lugar de la acción, pero no participa o interactúa con otras personas de forma importante. Luego sigue la *Participación moderada*, ésta se produce cuando el investigador trata de mantener un equilibrio entre ser un interno y un externo, entre la participación y la observación. El cuarto nivel se conoce como *Participación activa*. El participante activo procura hacer lo que hacen los demás, no sólo para lograr la aceptación, sino para aprender más a fondo las normas culturales de comportamiento.

Este método se emplea a menudo para observar y aprender de las culturas y comportamientos de los grupos aunque existe la preocupación de que la observación va a cambiar el comportamiento de los individuos, como en el caso del turismo voluntario. Y por último se encuentra la *Participación completa*. Es el más alto nivel de participación de investigadores y surge cuando estudian una situación en la que ya son participantes comunes.

Etapas de la observación participante

Existen cuatro etapas según Runcie (1976; citado en Jennings, 2001) para la participación en entornos sociales donde el investigador no había sido miembro previamente:

En la primera etapa el investigador generalmente mantiene una relación superficial con los participantes. Los participantes pueden presentar cierta hostilidad hacia el investigador, ya que no todos los miembros del grupo de estudio deseen participar y por lo tanto algunos pueden negarse a cooperar.

La segunda etapa está vinculada con el establecimiento del observador y el observado. Durante esta etapa, el investigador probablemente reitera la ética que se establece, así como los datos que son confidenciales y cómo se garantizará la confidencialidad, antes de que los participantes divulguen información hacia el investigador.

En la tercera etapa el investigador es considerado un miembro más dentro del grupo. Existe una mayor confianza y al mismo tiempo los roles del investigador como del participante están establecidas. El investigador ya puede recopilar datos mientras participa como miembro del grupo.

La etapa final es la etapa de partida. El investigador ha concluido todas las observaciones necesarias y debe retirarse de la investigación de campo. Esto puede ser difícil ya que tanto el investigador como el grupo pudieron haber establecido alguna relación o amistad.

Ventajas y desventajas de la observación participante

Según Jennings (2001), la observación participante examina las interacciones y comportamientos en un entorno real y permite a los investigadores darse cuenta de cómo los participantes construyen y describen su mundo. Por otra parte, proporciona información de primera mano como también permite una amplia gama de datos a recopilar en un corto tiempo. Pero como cualquier otra técnica cuenta con ciertas desventajas. No funciona bien con grupos grandes, ya que el observador sólo puede estar en un lugar a la vez. Tampoco tiene una comparabilidad temporal, ya que se centra en el presente; entornos pasados o futuros son difíciles de observar. Y finalmente, no tiene el control el mismo investigador, esto se debe a que como participante, el investigador puede *convertirse en un nativo (going native)*, perdiendo así la objetividad.

3.7 Grupos focales

Otra de las técnicas de los métodos cualitativos son los grupos focales. Se caracterizan por ser entrevistas semi estructuradas en donde se entrevista a un conjunto de personas a la vez (8 a 12 personas es ideal). Según Jennings (2001) los grupos focales se utilizan cuando un entrevistador quiere determinar los puntos de vista, opiniones y actitudes hacia los conceptos relacionados con el turismo como por ejemplo: imagen de destino, pruebas de productos, las actitudes y valores de los residentes locales para desarrollos turísticos, entre otras cosas. Los grupos focales se utilizan cuando el mediador cree que la interacción entre los miembros del grupo se sumará a la riqueza de los datos recopilados, los miembros del grupo cuestionan, aclaran, cuestionan y discuten su posición en relación con el tema de discusión.

Ventajas y desventajas de los grupos focales

Permiten que los participantes interactúen con los demás con el fin de aclarar las posiciones individuales, los participantes interactúan entre si y comparten opiniones y puntos de vista. Esto concede la generación de múltiples realidades de los participantes y a su vez le da cierto grado de flexibilidad para seguir las tendencias o problemas inesperados. Sin embargo pueden surgir deficiencias en los resultados si el mediador no está bien preparado. Puede ser que el tema a discutir sea dominado por personalidades fuertes que dominen no solo a los participantes sino al mismo mediador. Puede existir un grado de participación para unos cuantos y como efecto presentar una perspectiva parcial. Otro de los principales problemas que pueden presentarse es la desviación de discusión. Los participantes pueden desviarse del tema de discusión y ofrecer información opaca o inservible.

3.8 Estudio longitudinal

El objetivo primordial de los estudios longitudinales es rastrear las tendencias y patrones a través del tiempo constituidas por las mismas personas o personas con atributos similares durante un período de tiempo determinado (Jennings, 2001). Los datos pueden ser recolectados a través de entrevistas, grupos focales, observación participante y análisis de documentos. Se advierte que los estudios longitudinales pueden llevarse a cabo utilizando métodos cuantitativos, pero en este caso se enfatiza en los métodos cualitativos desde una perspectiva holística-inductiva. Al igual que las otras técnicas, cuenta con ventajas y desventajas.

Ventajas y Desventajas del estudio longitudinal

La principal ventaja de los estudios longitudinales es la recopilación a través del tiempo de la gran cantidad de datos que es rica en naturaleza y permite un panorama más completo a lograrse. Por otro lado, para asegurarse de que los estudios longitudinales involucren a las mismas personas, los investigadores deben mantener registros extensos y contacto frecuente con los participantes para que no se pierdan para el investigador. Tal mantenimiento de registros puede ser costoso. Los incentivos que a

veces se utilizan para mantener la participación puede causar parcialidades en los datos recopilados.

3.9 Técnicas delphi

A la corporación RAND se le atribuye la introducción de la técnica como una herramienta de previsión cuando datos como los registros históricos o datos de patrones no están disponibles (Killion, 2001 citado en Jennings, 2001). La técnica implica la repetida entrevista hacia especialistas hasta que se haya llegado a un consenso. Generalmente, provienen de campos técnicos, la literatura académica y colegas que tienen experiencia en el objeto de estudio. A continuación se describe brevemente las ventajas y desventajas de esta técnica.

Ventajas y desventajas de las técnicas delphi

La técnica delphi permite a los especialistas geográficamente dispersos a participar en el estudio sin la necesidad de traer los participantes cara a cara en un grupo de enfoque. Por lo tanto los participantes pueden presentar sus puntos de vista sin ser influenciados por otros participantes. Así pues, la técnica delphi es apropiada para actividades de planificación por fases ya que los datos se obtienen de manera secuencial y la información puede ser complementada durante el proceso. Sin embargo cuenta con ciertas desventajas ya que es un método que consume mucho tiempo. A su vez el tamaño y la composición del panel pueden exhibir cierta parcialidad del investigador y/o llegar a ser difícil de manejar.

3.10 Estudio de caso

Según Yin (1994; citado en Jennings, 2001) un estudio de caso es una investigación empírica que indaga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes. El estudio de casos informados por el paradigma holístico inductivo hace uso de los instrumentos como análisis de documentos, observación participante y

entrevistas. Posteriormente, los estudios de caso cualitativos utilizan la triangulación metodológica.

Ventajas y desventajas del caso de estudio

Los beneficios son que los datos a profundidad se recopilan en un solo caso o casos múltiples y la evidencia se basa en el entorno social que se está estudiando. Y por último, los participantes del estudio pueden consultar los datos para una mejor precisión. Como todo método cuenta con desventajas, éstas se asocian con el paradigma holístico inductivo que se usa. El proceso de investigación es subjetivo en vez de objetivo y puede ser difícil de replicar. Por otra parte, los hallazgos son específicos para el estudio de casos y por consiguiente no son capaces para generalizarse a otros.

3.11 Investigación – Acción participativa

La investigación-acción participativa se basa principalmente en un enfoque de resolución de problemas. La investigación-acción participativa implica un grupo de personas con intereses comunes dentro de una organización para la elaboración de un plan para mejorar algunos aspectos de la operación o en la práctica (Jennings, 2001). El plan se lleva a cabo posteriormente, supervisado y reflejado el cual puede dar lugar a la repetición del proceso de investigación-acción participativa.

Ventajas y desventajas de la investigación – acción participativa

La investigación-acción participativa como su nombre lo dice, es de carácter participativo y por lo tanto su contexto es del mundo real y no artificial. Su enfoque es la búsqueda de soluciones a los problemas y el mejoramiento de las prácticas organizacionales, condiciones y procesos. Sin embargo, también existen críticas en torno a esta técnica. Cooperrider y Srivastva (1981; citado en Jennings, 2001) argumentan que es unidimensional y que funciona bajo un modelo de déficit con un resultado en el sitio u organización específico.

3.12 Muestreo

Los investigadores cualitativos suelen participar en el muestreo intencional o por conveniencia. Este tipo de muestreo se refiere a que la selección de las unidades (que pueden ser personas, organizaciones, documentos, etc.) son referencia directa a las preguntas de investigación que se exhiben (Bryman, 2008). El recurso del muestreo por conveniencia suele ser muy recomendable cuando existen factores como la disponibilidad de ciertos individuos que de otra manera son difíciles de contactar, como el caso de los turistas voluntarios.

3.13 Uso de técnicas cualitativas en el turismo voluntario

Ahora que existe una idea acerca de los métodos cualitativos, se presentan algunas técnicas cualitativas aplicadas al turismo voluntario. Tal como se ha de visto en estudios previos (Broad, 2003; Bown y Lehto, 2005; McIntosh y Zahra, 2007; Tomazos y Butler, 2012), las técnicas cualitativas son muy recurrentes para el estudio de los turistas voluntarios. Específicamente se han utilizado técnicas como la entrevista (Campbell y Smith, 2006; Chen y Chen, 2011; McIntosh y Zahra, 2007; Sin, 2009), grupo focal (Brown y Lehto, 2005; Lo y Lee, 2011) y observación participante (Chen y Chen, 2011; Sin, 2009). Con respecto a esta última, Tomazos y Butler (2010; 2012) optaron por la participación encubierta con el propósito de participar y observar de manera natural el comportamiento de los turistas voluntarios. Debido a que el objetivo de su estudio fue analizar las motivaciones de los turistas voluntarios, la entrevista semi estructurada fue también una técnica adoptada para contestar la pregunta siguiente: ¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario? Después de conocer algunas técnicas aplicadas al turismo voluntario, se describirá de manera detallada el procedimiento metodológico adoptado, es decir las técnicas que se usaron y la manera en la que fueron empleadas.

3.14 Procedimiento metodológico adoptado

El procedimiento metodológico adoptado para este estudio fue de carácter cualitativo con base en la entrevista semi estructurada y la observación participante, específicamente.

Antes de la aplicación de ambas técnicas se realizó una búsqueda bibliográfica acerca del turismo voluntario, específicamente de las motivaciones de los voluntarios. Se encontraron varios artículos científicos de journals especializados enfocados al turismo como es el caso de *Tourism Management*, *Current Issues in Tourism*, *Journal of Sustainable Tourism*, *Annals of Tourism Research*, entre otros. Como también libros que proporcionaron docentes y el mismo internet.

Así pues se reconoció que existen investigaciones que se llevaron a cabo en China (Chen y Chen, 2012; Lo y Lee 2012), Sudáfrica (Sin, 2009), Estados Unidos (Brown y Lehto, 2005), Nueva Zelanda (Mcintosh y Zahra, 2007), Australia (Ooi y Laing, 2010), Marruecos (Corti, Marola y Castro, 2010), Costa Rica (Campbell y Smith, 2006; Wearing, 2001), Tailandia (Broad y Jenkins, 2008), entre otros. A pesar de que existía información acerca del turismo voluntario pocos estudios se han enfocado en México, ejemplos de estos son los trabajos de Tomazos y Butler (2010, 2012) y McGehee y Andereck (2009).

Para el logro del objetivo planteado se consideró necesario un contexto con características similares al turismo voluntario. Así, el investigador realizó una búsqueda exhaustiva y descubrió que existen diversos programas entre ellos los ofertados por VIMEX. Posteriormente se eligió el programa Patrimonio Tepoztlán, descrito en el Capítulo 2, dicha elección suscitó principalmente por la demanda en el programa así como su cercanía con la ciudad de México. Se elaboró un guión de entrevista para tener claro los temas que se iban a cubrir y las preguntas que se iban a implementar (ver Anexo 1). Para la elaboración del guion de entrevista las preguntas se desarrollaron de acuerdo a los objetivos que se establecieron en el estudio de investigación.

El investigador definió temas principales acorde a los objetivos de estudio y se derivaron seis temas fundamentales: antecedentes en trabajo voluntario, las motivaciones de participación en trabajo voluntario, las razones de participación en el Programa World Heritage Patrimonio: Tepoztlán, la selección de México, específicamente Tepoztlán y su definición del participante (voluntario y/o turista). De acuerdo a los temas antes mencionados se incorporaron preguntas como: por qué decidió participar en un trabajo voluntario, cuáles fueron los beneficios, por qué eligió Patrimonio Tepoztlán, Morelos, México, por qué VIMEX, entre otras.

Se llevó a cabo observación participante durante todo el trabajo voluntario por el propio investigador. Al mismo tiempo cabe resaltar que fue voluntario dentro del Programa World Heritage Patrimonio, Morelos que se llevó a cabo del 10 al 24 de julio del 2013. La observación participante fue activa-completa de acuerdo a la clasificación que establece Spradley (1980). La observación se enfocó en los ocho turistas voluntarios que conformaban el grupo, con respecto a su conducta y comportamiento durante su estancia (por ejemplo las actividades que llevaron a cabo, su relación con los mismos voluntarios, entre otras cosas).

Se realizaron ocho entrevistas semi estructuradas a voluntarios. El número de entrevistados se definió a partir de la totalidad de los voluntarios que participaron en el programa *Patrimonio Tepoztlán 2013*; es decir, se entrevistó a la totalidad de los participantes en el programa en ese año. Las entrevistas se llevaron a cabo en ambientes informales (en el patio del ex convento, cafetería, dormitorio). Éstas fueron semi estructuradas para que el entrevistado tuviera la libertad de hablar sobre otros temas que podrían ser relevantes. Las entrevistas tuvieron una duración de 25 a 35 minutos aproximadamente con un vocabulario simple y conciso. Seis de las entrevistas se llevaron a cabo en español y dos en inglés. Para ayudar a la documentación, el investigador solicitó permiso de los entrevistados para grabar la entrevista, según lo sugerido por Cloke et al. (2004; citado en Sin, 2009), el investigador informó a los entrevistados que él o ella es "libre de apagar la grabadora y terminar la entrevista si el entrevistado se siente mal por las cuestiones planteadas". De igual forma, se aclaró el sentido de confidencialidad para que de esta forma la información obtenida fuera lo

más verídica posible. Aunque por otro lado existió información relevante fuera de las entrevistas semi estructuradas, eran conversaciones casuales y por lo general no eran grabadas. A veces es imprevisible discernir de los métodos del investigador la selección de los entrevistados o el número de ellos. Es por eso que los informantes fueron seleccionados por conveniencia

Estos métodos fueron indispensables para lograr los objetivos específicos y por consiguiente el objetivo general. Aparte de las técnicas antes mencionadas, el investigador se basó en un diario de investigación, al igual que fotos y videos como evidencia. El investigador participó e interactuó en conjunto con los participantes como por ejemplo en la elaboración de artesanía en cera escamada⁵, en la elaboración del arco de semillas, trabajo de limpieza en el pueblo de Santa Catarina entre otras cosas.

⁵ La técnica consiste en formar capas muy delgadas de cera, generalmente con moldes de barro o de madera. Por lo general, se trata de velas o cirios adornados profusamente con diferentes figuras principalmente flores que son utilizados por los devotos como ofrendas en las iglesias.

Capítulo 4. HALLAZGOS

El presente capítulo ofrece una descripción y análisis de los resultados de esta investigación. El contenido de las entrevistas transcritas junto con la observación participante activa-completa permitió que sobresalieran una serie de temas. Estos temas son analizados en torno a tres factores motivacionales: factores motivacionales del voluntariado, de VIMEX y del programa mismo; es decir, el análisis se presenta en términos de por qué los informantes participan en el trabajo voluntario, por qué VIMEX y por qué precisamente Patrimonio Tepoztlán.

Basándose en las teorías de motivaciones del turismo y específicamente en la literatura sobre las motivaciones del turismo voluntario (ver Capítulo 1), se presenta el análisis siguiente en cuatro secciones específicas. Primero, se presenta el perfil de los informantes, éste se ofrece para contextualizar y proporcionar antecedentes de los actores implicados en el turismo voluntario, referente inicial para explicar los hallazgos obtenidos. La segunda sección presenta las motivaciones en cuanto a la participación de los informantes en el trabajo voluntario; la tercera presenta las motivaciones de los mismos de su participación en VIMEX y la cuarta en cuanto a la motivación en la selección del programa.

4.1 Perfil de los informantes

En el programa Patrimonio Tepoztlán realizado del 10 al 24 de julio del 2013, participaron ocho voluntarios, excluyendo al investigador, quienes fungieron como informantes principales del presente estudio. El campamento de trabajo de este programa contaba con un líder llamado Hugo⁶ que se encargaba de gestionar el tiempo al igual que los gastos durante el programa. Cinco de las voluntarias son surcoreanas, mientras tres son mexicanos; procedentes de Hidalgo, Guanajuato y del Distrito Federal (ver tabla 7). Cabe resaltar que tres de las voluntarias surcoreanas estudian lingüística (Bong Cha, Ae Sook y Cho Hee), y llevan una estancia de un año aproximadamente viviendo juntas en México. Es importante aclarar que cuatro de los

⁶ Dentro de esta investigación, se hace uso de pseudónimos para mantener anonimato.

ocho voluntarios ya habían realizado trabajo voluntario anteriormente, sin embargo no habían realizado trabajo voluntario en el extranjero. A continuación se presenta el perfil de cada voluntario dentro del programa Patrimonio Tepoztlán, y por lo tanto de los informantes, que se llevó a cabo del 10 al 24 de julio del 2013.

Tabla 7. Perfil de los turistas voluntarios en Patrimonio Tepoztlán

Nombre	Edad	Género	Lugar de procedencia	Carrera
1) Hugo	24	M	D.F, Mex	Relaciones Internacionales
2) Luz	23	F	Hidalgo, Mex	Diseño Industrial
3) Bong Cha	22	F	Corea del Sur	Lingüística
4) Ae Sook	22	F	Corea del Sur	Lingüística/Turismo
5) Cho Hee	22	F	Corea del Sur	Lingüística/Comercio Internacional
6) Chun Hei	20	F	Corea del Sur	Trabajo Social
7) Jade	15	F	Guanajuato, Mex	Preparatoria
8) Song Hoo	23	F	Corea del Sur	Música

Fuente: Elaboración propia

4.2 Motivaciones en el trabajo voluntario

En esta sección se presentan las motivaciones de los informantes en cuanto a su participación en el trabajo voluntario. Particularmente, se identificaron siete motivaciones principales, siendo éstos factores de empuje; sin orden de importancia ni jerarquía, éstas son educación/desarrollo profesional, exploración y evaluación del yo, novedad, altruismo, la adquisición de un idioma, vínculos de amistad/familiares y finalmente interacción con población local. A continuación se describen cada uno de ellos así como ejemplos de los voluntarios.

4.2.1. Educación/Desarrollo profesional

La educación resultó ser uno de los factores motivacionales en la inmersión de los informantes en el trabajo voluntario. A través del trabajo voluntario los participantes tienen la oportunidad de obtener un bagaje cultural o de conocimiento el cual les

proporciona beneficios futuros para su vida académica. Les proporciona cierta experiencia y así un mejor conocimiento de cierto tema. Los extractos siguientes ilustran esto:

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Hugo: *Yo estudio relaciones internacionales en la UNAM [Universidad Nacional Autónoma de México], entonces mi carrera, el nombre lo dice “internacional”, tengo que tener contacto con otros países. Pero lo que a mí no me gusta es que la carrera es muy teórica. Casi no hay práctica entonces hasta un año, es decir más de la mitad de mi carrera, tuve el primer contacto, la primera experiencia con un grupo de extranjeros. Y pues eso lo hice por mi propia cuenta a través de VIMEX, al cual una amiga me invitó y me incluyó en el proyecto. Entonces lo que yo quería es llevar a la práctica lo que me ha dejado la UNAM.*

Otro ejemplo es el de la voluntaria Luz, quien es diseñadora industrial. Específicamente deseaba conocer y tener un mejor entendimiento de la dimensión práctica de su profesión, particularmente acerca del proceso de elaboración de ciertos ornamentos, como el de la cera escamada, proceso de elaboración de las máscaras de chinelos entre otras cosas.

Investigador: *¿En qué consideras que te va a beneficiar tu estadía en este lugar?*

Luz: *Venir a Tepoztlán me enriquece tanto personal como profesionalmente ya que soy diseñadora industrial. El poder ver a los artesanos en su hábitat natural, cómo viven y cómo se llevan a cabo ciertos procesos artesanales a mí me llama mucho la atención. Conocer a mi gente y su riqueza para poder trabajar en ella. Por otro lado un profesional debería tener conciencia social. Me hace diferente a los otros diseñadores el hecho de venir y vivir las cosas. Es muy diferente la experiencia de vivirla a leerla en un libro. Y es nada más en el ámbito profesional, como persona te abre la mente y te hace ver que no estás solo.*

Este factor también fue observado durante el trabajo de campo. El investigador reporta que dentro de los procesos de elaboración de las máscaras (ver Fotografía 2), la diseñadora ponía mucha atención a los procesos y materiales y a cómo el artesano elaboraba sus productos (observación: 11 de julio del 2013).

Fotografía 2. Máscaras de chinelo



Fuente: Fotografía tomada por el autor

4.2.2. Exploración y evaluación del yo /Desarrollo personal

El trabajo voluntario le da la oportunidad al participante confirmar su propia identidad, es decir, conocerse a sí mismo. Aquí la voluntaria señala que la motivación está en constante cambio, de manera similar a lo que establece Pearce en su Travel Career Pattern (2005). Un claro ejemplo es lo siguiente:

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Luz: *Realmente en diferentes etapas vas cambiando, te mueven más cosas. De muy chica es más de echar relajo, de ensuciarte, de divertirse. En la adolescencia era más de hacer amigos o amistades. Yo creo que entre más vas creciendo y haces trabajo voluntario te mueven más cosas. No es solamente conocer el lugar y conocer a la gente [comunidad local] sino conocerte a ti mismo en circunstancias bien diferentes,*

compartiendo cuarto, comida, baño, te conoces a ti mismo, conoces tus límites. Conoces tu capacidad que a lo mejor decías que no podías.

Investigador: *¿En qué consideras te va a beneficiar tu estadía en este lugar?*

Cho Hee: *Conociendo lugares y nuevas personas pueden ayudarte a conocer tus fortalezas y debilidades. Puedo conocerme más con diferentes lugares y personas. Además cuando yo viajo aprendo algo nuevo.*

4.2.3. Novedad /Conocer el lugar o personas

Este es otro de los factores motivacionales que se identificó. Chun Hei estudia trabajo social, su motivación no era solamente de carácter académico sino la novedad. Conocer lugares nuevos y personas nuevas era unos de sus propósitos. Sin embargo, la influencia de amigos es relevante. Conoció a su amiga y novio, quienes son de México, en Canadá y sentía que era su turno de venir a México, ya que ellos mismos la habían visitado en Corea.

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Chun Hei: *Como ya sabes, estudio trabajo social entonces estaba buscando algo acorde a mi carrera; necesito experiencia pero al mismo tiempo buscaba conocer gente nueva, lugares nuevos. Esa es la razón por la cual vine aquí [Tepoztlán], además había conocido a mi novio y su hermana en Canadá el año pasado entonces todo eso de alguna forma influyó en mi decisión.*

Jade comenta que a través de experimentar algo nuevo uno puede aprender cosas nuevas y tener una nueva y más amplia perspectiva. Agrega que a través de la experiencia puede enriquecerse como persona.

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Jade: *Creo que para mí es descubrir algo nuevo, no siempre tienes la oportunidad de hacer algo de este tipo. Siento que la gente es lo que me motiva porque normalmente son personas que tienen algo especial cada uno de ellos. Aparte de estar con la gente a la que ayudas a la vez ellos te ayudan a encontrar nuevas ideas, nueva perspectiva de ciertas cosas. Los voluntarios me han enseñado cosas que no sabía, algunos llevan*

tiempo participando en trabajos voluntarios. Y pues solo de escuchar sus experiencias te dan ganas de seguir con el trabajo voluntario, saber que ellos lo disfrutan y los ha enriquecido como persona.

Investigador: *¿En qué consideras te va a beneficiar tu estadía en este lugar?*

Jade: *Lo que yo busco es enriquecerme, no cambiar la vida de alguien, sino adquirir experiencia. Siento que en este momento de mi vida quiero experimentar de todo, desde ayudar a la gente, viajar, probar cosas nuevas. Y pues si puedo también ayudar a las personas qué mejor manera.*

Tal y como lo menciona Soderman y Snead (2008) el turismo voluntario es una forma potencial para jóvenes de saciar este deseo de novedad, un contexto estructurado puede ofrecer una amplia gama de experiencias dentro de un viaje.

4.2.4. Altruismo

El altruismo fue otra de las motivaciones que no forma parte de las motivaciones establecidas por Crompton (1979; citado en Castaño, 2005), sin embargo es mencionado en el estudio de Wearing (2001). En el presente estudio se identificó también que el hecho de poder ayudar a los otros, particularmente a quienes ellos creen que lo necesitan, puede ser gratificante. He aquí un ejemplo:

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Song Hoo: *Es parte de mi vida, ya llevo muchos años siendo voluntaria y me agrada hacer este tipo de trabajo y ayudar a la gente que más lo necesita. Yo soy afortunada de contar con pies y manos, estoy saludable. Y pues ayudar a la gente y sentir que ellos me lo agradecen me llena de motivación y de orgullo. Lo que pueda ayudar puede parecer poco, pero si todos nos sumamos podemos hacer algo importante. En este momento de mi vida no sé realmente lo que quiero, entonces siento que al hacer trabajo voluntario puedo tener más ideas de lo que quiero hacer en mi vida.*

4.2.5. Adquisición de un idioma

Otra de las motivaciones identificadas en este estudio es la práctica de un segundo idioma, en particular del español. A través del trabajo voluntario los participantes pueden estar en contacto con la población y una interacción verbal no es la excepción.

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Ae Sook: *Yo fui la de la idea, y he ido a varios países en Sudamérica como Perú y Bolivia. Quería hacer algo diferente como el trabajo voluntario. Quiero que tengan una buena imagen de nosotros [Coreanos] y hacer algo por México antes de partir. Además ayuda a aprender más el español, espero seguir hablando con más gente como tú y los demás [voluntarios], por eso venimos a México.*

Investigador: *¿En qué consideras que te va a beneficiar tu estadía en este lugar?*

Ae Sook: *Me ayuda profesionalmente porque al estar con la gente e interactuar con ellos practico mi español. Conozco lugares hermosos, aprendo cosas y conozco gente amable.*

4.2.5 Vínculos de amistad/familiares

El fortalecimiento de las relaciones sociales, particularmente de amistad fue reportado como otra motivación. Una voluntaria dejó claro que fue motivada por sus propias amigas como también por su familia. En el siguiente extracto se nota con claridad dicha motivación.

Investigador: *¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?*

Bong Cha: *Mis amigas ellas son las que me influyeron al trabajo voluntario. Son mis amigas desde que entramos a la universidad y me encanta estar con ellas. Creo que si ellas no hubieran venido a México yo no estaría aquí. No me atrevería a venir a un lugar desconocido y tan lejos sola. No, no lo haría. También mi familia, me empujaron para estar aquí, yo lloré en los primeros días en México pero después me hice fuerte.*

4.2.6 Interacción con la población local

Por otra parte, a través de la observación participante se pudo rescatar que la interacción con la población local fue muy gratificante para los voluntarios a pesar de

no ser mencionado en las entrevistas (ver Fotografías 3 y 4). Nunca se mostró alguna oposición, al contrario mostraban interés por estar con niños específicamente.

Fotografía 3. Las voluntarias y la población local



Fuente: Fotografía tomada por el autor

Fotografía 4. Participación de los voluntarios con los niños



Fuente: Fotografía tomada por el autor

4.3 Motivaciones asociadas a VIMEX

En esta sección se señalan cinco factores motivacionales, siendo éstos de arrastre, que influyeron en la toma de decisión para acudir a dicha organización en la definición de su trabajo voluntario. Estas son: UNESCO, Organización mexicana, asociación civil, influencia de amigos y ubicación adecuada. Dos de estas motivaciones son en torno al tipo de organización que es una asociación civil y particularmente es mexicana. La influencia de amigos fue otro factor que se presentó en uno de los voluntarios, el líder Hugo. Cabe señalar que la ubicación adecuada del lugar fue de manera sorpresiva otro factor motivacional porque algunas se hospedaban relativamente cerca de VIMEX por lo que fue muy favorable para elegir dicha organización.

4.3.1. UNESCO

Es uno de los factores motivacionales de arrastre que se dedujo de acuerdo a los voluntarios. La mayoría de los participantes comentaron acerca de la alianza con la UNESCO. Fue algo que la mayoría de los voluntarios enfatizaron y le daban cierto valor. No hay que olvidar que es una organización internacional que es encargada de promover la educación, cultura y el conocimiento; algo similar a lo que ofrece VIMEX.

Investigador: *¿Por qué escogiste VIMEX?*

Song Hoo: *VIMEX se me hizo una organización muy interesante, primeramente porque está asociada con la UNESCO, entonces eso le da valor a la organización, es algo diferente a otras organizaciones. Además era una asociación civil sin fines de lucro que pues existen pocas, creo.*

Investigador: *¿Por qué VIMEX?*

Bong Cha: *Vi por internet imágenes de voluntarios internacionales, se nos hizo muy divertido. Está aliada a varias organizaciones y una de ellas la UNESCO, que es una organización internacional.*

4.3.2. Organización mexicana

Este es uno de los factores motivacionales que ilustran las voluntarias Luz y Jade. Mencionan que se tomó en cuenta VIMEX por ser una organización mexicana. Cabe resaltar que ambas voluntarias de nacionalidad mexicana y el hecho de contar con una organización de su propio país influye en sus decisiones.

Investigador: *¿Qué te motivó a escoger VIMEX?*

Luz: *Acababa de egresar hace unos meses y antes de meterme a un trabajo formal, sentía que tenía que hacer algo más. Y pues busqué algo de trabajo voluntario por internet y encontré VIMEX que está enlazada a una red de voluntariados y pues es una organización mexicana que realizaba campamentos de trabajo en distintas partes de la república.*

Investigador: *¿Qué te llamó la atención de VIMEX?*

Jade: Cuando me metí a buscar [vía internet] organizaciones encontré VIMEX. Y pues me gustó porque era una organización mexicana y estaba en conjunto con otras organizaciones del mundo y vi que estaba junto con la UNESCO y pues fue lo que me llamó la atención. Es una organización grande y pues pensé que si estaba en conjunto iba a ser algo bueno. Más que nada fue eso de que es un trato más directo y era fácil el proceso y estaba trabajando en conjunto con otras organizaciones.

4.3.3. Asociación civil

El tipo de sociedad que es el organizador mayor del programa resultó ser también un factor determinante en la decisión del trabajo voluntario. Específicamente, la asociación civil es otro de los factores que menciona Ae Sook. Las asociaciones civiles se caracterizan por promover la cultura y esto se ve reflejado en la misión y visión de VIMEX (ver Capítulo 2).

Investigador: ¿Qué te llamó la atención de VIMEX?

Ae Sook: Es una asociación civil, que está vinculada con la UNESCO eso es admirable. Además promueve la cultura mexicana, sus tradiciones, costumbres y el patrimonio. Todo esto habla bien de VIMEX.

4.3.4. Influencia de amigo/a

Otro de las motivaciones con respecto a VIMEX es la influencia de amigos. Cabe señalar que Hugo fue influido por su misma amiga que ya había participado en trabajo voluntario en el extranjero e involucrado en los campamentos de trabajo como líder. Esto está relacionado con lo que apuntan Deery, Jago y Shaw (1997); el reclutamiento de voluntarios se puede producir a través de amigos, familiares o socios.

Investigador: ¿Entonces por eso te enteraste de VIMEX, por la recomendación de una amiga?

Hugo: Exactamente, esta amiga había ido a un campamento pero este fue internacional, fue a Japón me parece, ella contactó a VIMEX y éste hizo el contacto con la organización de Japón. Entonces tuvo la referencia y empezó a interesarse más en VIMEX y a prestar su tiempo en la oficina de VIMEX. Después de eso ella pudo ir a un

campamento como líder en Zihuatanejo, un campamento de tortugas marinas. Un año después me invitó a integrarme a VIMEX.

4.3.5. Ubicación adecuada

Este fue otro de los factores que surgió por parte de Chun Hei y Cho Hee. Ambas coincidieron que la ubicación adecuada era ideal para trasladarse. Se encontraban cerca de las oficinas de VIMEX y no dudaron en elegir dicha organización.

Investigador: *¿Por qué escogiste VIMEX?*

Cho Hee: *Fue el que más nos convenía. Nos enteramos por internet entonces vimos que ofrecían programas que eran diversos. VIMEX se encontraba en la ciudad de México.*

Investigador: *¿Por qué escogiste VIMEX?*

Chun Hei: *Había otras organizaciones que no me atrajeron mucho. La mayoría eran de conservación y protección de tortugas marinas, a mí no me gusta mucho. Además las fechas no cuadraban con mis otros planes porque me voy a Oaxaca y Chiapas después de este campamento de trabajo.*

4.4 Motivaciones en la elección del Programa Patrimonio

En esta sección se identificaron tres motivos para la elección del Programa Patrimonio. Esas son: el entorno natural, atractivos del lugar y la ubicación geográfica. Cabe recalcar que estos factores motivacionales son de arrastre, ya que son atributos del entorno o el lugar. La cercanía de la ciudad de México, el tepozteco, tradición y gastronomía son algunos ejemplos de estos.

4.4.1. El entorno natural

El entorno natural es uno de los factores motivacionales que reportó el líder del campamento. Está muy interesado en campamentos en torno al medio ambiente natural, algo de lo cual carece, según él, la ciudad de México, donde él radica. Cabe señalar que Hugo estaba inicialmente interesado en un proyecto similar al de

Patrimonito Tepoztlán, ubicado en Chiapas el cual ofrece también muchas opciones de entornos distintos a su lugar de residencia, sin embargo este fue cancelado y no tuvo muchas opciones de elección.

Investigador: *¿Por qué escogiste este programa (Patrimonito Tepoztlán)?*

Hugo: *Pues al principio cuando se organizan los campamentos, sacan una lista en VIMEX de los campamentos que habrá. Yo había escogido Chiapas, es un campamento de cuidado al medio ambiente, cómo aprender a ser una hortaliza, reforestar y concientizar a la comunidad del cuidado al medio ambiente. Es lo que más me gusta porque viviendo en el D.F no tenemos tanto contacto con la naturaleza, es urbanizado, edificios, carros, contaminación y eso ya me hartó un poco. Lamentablemente el campamento de Chiapas se canceló porque no había tantos voluntarios inscritos... Entonces de los campamentos que quedaban pues este [Patrimonito Tepoztlán] fue el que más me llamó la atención.*

4.4.2. Atractivos del lugar

Las mismas características de Tepoztlán tuvieron cierto poder en cuanto al proceso de elección del programa. A continuación se mencionan algunos extractos por parte de los participantes para una mejor idea.

Investigador: *¿Por qué escogiste este programa (Patrimonito Tepoztlán)?*

Ae Sook: *Estábamos entre 2 y creo que escogimos el mejor. Ya había hecho un poco de investigación y era pueblo mágico. Está a una hora aproximadamente de la ciudad de México y tenía atracciones como temazcal y el tepozteco, me gusta ir a zonas arqueológicas y esta no era la excepción.*

Investigador: *¿Las características de Tepoztlán, Morelos, tuvieron que ver con tu decisión?*

Luz: *Pues la verdad no conocía nada de esto, lo del Tepozteco, chinelos, pero me imaginaba algo así, sabía que era un pueblo mágico. Pero realmente no sabes qué te puedes encontrar y el hecho de no saber me motiva mucho.*

Investigador: *¿Las características de Tepoztlán, Morelos, tuvieron que ver con tu decisión?*

Jade: *Pues creo que sí, estaba entre dos campamentos, el de Xochicalco y Tepoztlán. Pero al ver que me platicaban tanto de Tepoztlán y sus atractivos decidí venirme para acá [Tepoztlán]. Tepoztlán tiene como cierta energía es un lugar multicultural, es un lugar muy padre ni tan alejado de la civilización.*

Investigador: *¿Por qué escogiste este programa?*

Song Hoo: *El programa Patrimonito Tepoztlán está trabajando con el centro de patrimonio mundial de la UNESCO, entonces eso es algo de resaltar. Además me interesa saber del patrimonio que tiene México, sus tradiciones y gastronomía.*

Investigador: *¿Las características de Tepoztlán, Morelos, tuvieron que ver con tu decisión?*

Song Hoo: *Sabía que era un pueblo mágico y que estaba relacionado con la UNESCO, eso fue lo que me acabó de conquistar. Es un lugar muy tranquilo que puedes disfrutar de sus paisajes naturales.*

4.4.3. Ubicación geográfica

La ubicación del programa fue otro factor motivacional en la selección del programa específico. La cercanía con la ciudad de México fue otro de los motivos por el cual se eligió Patrimonito Tepoztlán. Cabe recordar que el costo de participación no incluye transporte, así pues, la cercanía favorecía un costo de transporte más barato en comparación con otros lugares. Aquí se plasma claramente las respuestas de Nora y Eva.

Investigador: *¿Por qué escogiste este programa Patrimonito Tepoztlán?*

Bong Cha: *Buscábamos un lugar cerca del D.F, y Tepoztlán era el más cercano. No íbamos a ir Chiapas o a Guanajuato porque están muy lejos. Y el tiempo lo tenemos encima. Ya nada más nos quedan unos días y quiero aprovechar cada momento aquí.*

Cho Hee: *Fue el que más nos convenía. Nos enteramos por internet entonces vimos que ofrecían programas que eran diversos. Además VIMEX se encontraba en la ciudad de México. Fue gracioso, nuestro hostel estaba cerca de las oficinas y pues como teníamos poco tiempo vimos los programas que encajaran con las fechas de nuestra salida. Así fue como escogimos Patrimonito Tepoztlán.*

Luz: *Pues me gustó el hecho de que está cerca de la ciudad, estamos a hora y cuarto de aquí. Realmente tenemos todos los elementos para hacer un buen trabajo voluntario.*

Chun Hei: *Había muchos programas como ya había mencionado pero su cercanía a la Ciudad de México influyó, lo busqué en google maps. Además pregunté por internet acerca de Tepoztlán y me comentaron acerca de su clima tan agradable y su cultura.*

Como se puede observar, existen varios factores que influyeren en los participantes para realizar trabajo voluntario. Es importante señalar que tanto los atributos del lugar como el proyecto mismo fueron factores decisivos en la toma de decisiones del turista voluntario. No uno o dos factores se pueden atribuir como únicos motivos principales para los turistas voluntarios, sino más bien un conjunto de influencias, experiencias pasadas, ambiciones, percepciones y circunstancias forman un mosaico de las motivaciones en que puede ser una experiencia memorable y especial para los turistas voluntarios.

Conclusiones

El objetivo principal del presente estudio fue analizar los factores motivacionales de empuje y arraste de los turistas voluntarios del programa World Heritage Patrimonio, Tepoztlán, Morelos, México.

Las entrevistas arrojaron una gama de motivaciones en torno al trabajo voluntario, VIMEX y Patrimonio Tepoztlán, dichas motivaciones se clasificaron de acuerdo al estudio de Crompton: ubicándose siete como factores de empuje, sin orden de importancia ni jerarquía, éstas son educación, exploración y evaluación del yo, novedad, altruismo, la adquisición de un idioma, vínculos de amistad/ familiares y finalmente interacción con población local.

El estudio de Crompton (1979; citado en Castaño, 2005) con la presente investigación tuvo coincidencias en los factores de empuje de la motivación turística como: la educación/ desarrollo profesional, exploración del yo/desarrollo personal y la novedad apoyan el presente estudio. Sin embargo, la adquisición del idioma de cierta manera se integra a la educación; cabe recordar que estudian lingüística y el deseo de seguir aprendiendo el español a través del voluntariado resultó atractivo para las voluntarias.

El altruismo, aunque no es mencionado por Crompton (1979; citado en Castaño, 2005), se manifiesta en los estudios de Wearing (2001), Callanan y Thomas (2005), Brown y Lehto (2005), al parecer es visto como la base del trabajo voluntario, sin embargo esta motivación no es muy notoria en este estudio ya que fue mencionada por una voluntaria, la mayoría de los voluntarios se enfocaban más en intereses personales y características del lugar, no tanto en el altruismo.

Similar a lo que discute Mustonen (2007); algunos turistas voluntarios también están motivados por razones más instrumentales por las que se benefician a sí mismos. Los vínculos de amistad fue un factor motivacional muy importante para Bong Cha. De hecho, Deery, Jago y Shaw (1997) advierten que el reclutamiento de voluntarios se puede producir a través de amigos, familiares o socios. Y por último, pero no menos importante es la interacción con la población local, aunque no es mencionado en las entrevistas, sí fue muy notorio durante la observación participante. El investigador

observó satisfacción y gratificación por parte de los voluntarios en la participación e interacción con niños específicamente.

De acuerdo con los factores motivacionales de arrastre, en VIMEX se identificaron 5 factores siendo éstas: UNESCO, Organización mexicana, asociación civil, influencia de amigos y ubicación adecuada. El tipo de organización y su alianza con la UNESCO fueron factores en la toma de decisiones de los mismos participantes. VIMEX promueve la educación, cultura y el conocimiento, algo que los voluntarios admiran y valoran mucho. Tal como lo mencionan Soderman y Snead (2008), las organizaciones con fines de lucro tienden a no desencadenar un interés, mientras que las organizaciones sin fines de lucro suelen ser más atractivas para los turistas voluntarios. Por otro parte, las motivaciones en torno al programa fueron tres, éstas son: el entorno natural, atractivos del lugar y la ubicación geográfica. Cabe destacar que el perfil académico de los participantes está íntimamente relacionado con el trabajo voluntario, así como Tepoztlán. Como se observa hay participantes que estudiaban relaciones internacionales, diseño industrial, trabajo social, turismo y/o lingüística. El turismo voluntario propicia la relación no nada más con los mismos voluntarios sino con la población local de Tepoztlán. Tepoztlán incluye elementos como idioma, artesanías y los mismos sitios culturales (por ejemplo, chinelos) y naturales (por ejemplo, piramide del tepozteco) que atrae y satisface a los turistas voluntarios. Tal como lo menciona Thomas (2000; citado en Soderman y Snead, 2008), la motivación de los jóvenes para ser voluntario en el extranjero depende de los antecedentes de la persona, así como en el producto ofrecido por la organización.

Con respecto al estudio de Callanan y Thomas (2005), los hallazgos caracterizaron a los turistas voluntarios con motivaciones personales, en donde el altruismo no jugó un papel importante durante el voluntariado. Al mismo tiempo la participación de los turistas voluntarios fue pasiva, con pocas capacidades y cualificaciones por lo que el nivel de contribución hacia la población local fue mínimo. Por otra parte, algunos turistas voluntarios aunque bien sabían que hacen uso de servicios y actividades relacionadas con el turismo (por ejemplo, boleto de avión, conocer destinos, interacción con la población local, etc.), no se consideraban turistas. Algunos mostraron cierta

oposición a este término mientras otros comentaron ser voluntarios y turistas a la vez, pero con cierta inclinación hacia el trabajo voluntario. Esto es hasta cierto punto entendible ya que la mayoría de los viajes se realizan por motivo de recreación. Sin embargo, desde el punto de vista del autor del presente estudio, las actividades que se establecieron eran más de “conocer” que de “hacer”.

A través del modelo de Crompton se pueden analizar los factores de por qué la elección de VIMEX así como de la elección de Tepoztlán, es decir los factores de arrastre. El presente estudio en comparación con la literatura acerca del turismo voluntario, no solo responde el por qué los turistas voluntarios realizan trabajo voluntario, sino también se describe y analiza la elección de la organización así como los atributos del destino y la importancia que éstos tienen en las motivaciones en general, algo que estudios como el de Brown y Lehto (2005) han pasado por alto u omitido. Otro factor relevante en este estudio es que se lleva a cabo en México. Como se ha visto, la mayoría de los estudios se han llevado a cabo en otros países como China (Chen y Chen, 2012; Lo y Lee 2012), Sudáfrica (Sin, 2009), Estados Unidos (Brown y Lehto, 2005), Nueva Zelanda (Mcintosh y Zahra, 2007), Australia (Ooi y Laing, 2010), Marruecos (Corti, Marola y Castro, 2010), Tailandia (Broad y Jenkins, 2008), entre otros. Se ha observado que el destino juega un papel importante en el turista voluntario, el cual el sujeto puede traer consigo distintas motivaciones con respecto a un país en vías de desarrollo.

Los resultados de ésta investigación respalda el planteamiento de Crompton, al coincidir los factores psicosociales de los turistas voluntarios con los atributos del destino. Los resultados al ser comparados con el estudio de Tomazos y Butler, quienes centran la atención en estos mismos factores, no explican de manera integral las motivaciones de los turistas voluntarios, por tanto el modelo de Crompton responde a la práctica de turismo voluntario de éste caso en específico.

Con los resultados presentados en este estudio se puede tener una mejor perspectiva para apoyar a los prestadores de servicios. Los resultados pueden ser útiles para apoyar a las organizaciones no gubernamentales (ONG's) y agencia de viajes en la identificación de sus mercados potenciales, y en la diversificación del producto turístico

de acuerdo con sus necesidades y preferencias (Crompton, 1979; citado en Lo y Lee). Los prestadores de servicio u organizaciones como VIMEX a menudo no pueden alentar a los turistas voluntarios al trabajo voluntario, sin embargo saber qué factores atraen a los voluntarios a un destino, organización, proyecto y al trabajo voluntario podría ayudar al reclutamiento de potenciales turistas voluntarios, y de esa manera, modificar los programas/proyectos hacia un mercado específico tomando en cuenta los intereses y las necesidades del participante. Sin embargo, es inútil si el turista voluntario no cubre sus expectativas o si el individuo no es satisfecho.

Más investigación es necesaria en las expectativas del turista, así como el nivel de satisfacción antes, durante y después del viaje. La satisfacción es el parámetro que permite medir el éxito o el fracaso del mismo, en otras palabras es la variable eficaz en la investigación sobre la calidad del servicio/producto. Cubriendo estos elementos se puede obtener una retención de los voluntarios y su futura participación en próximos campamentos de trabajo por parte de la misma organización.

Algunas posibles limitaciones del estudio se presentaron en el hecho de que el investigador experimentó algunas dificultades en la comunicación con las informantes coreanas; esto no permitió quizás explorar muy detalladamente y con precisión sus respuestas. Otra limitante es el problema de generalización. Es decir, cuando se utiliza la observación participante o cuando las entrevistas se emplean en un pequeño número de individuos de una determinada organización es imposible generalizar los resultados. Así, los resultados son aplicables únicamente al tiempo y espacio en que se realizó el estudio. Sin embargo, cabe destacar que este trabajo puede servir de base para las futuras investigaciones en torno al turismo voluntario que al parecer se encuentra en etapas incipientes en México. Es un fenómeno que está creciendo rápidamente y que debe atenderse.

Bibliografía

Association for Tourism and Leisure Education. (2008) *Volunteer tourism: A global analysis*. DA Arnhem, Netherlands: Association for Tourism and Leisure Education.

Barbieri, C., Santos, C. A., y Katsube, Y. (2012). Volunteer tourism: On-the-ground observations from Rwanda. *Tourism Management*, 33(3), 509-516.

Broad, S. (2003). Living the Thai life- a case study of volunteer tourism at the Gibbon rehabilitation project. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 63-72.

Broad, S., y Jenkins, J. (2008). *Gibbons in their midst? Conservation volunteers' motivations at the Gibbon rehabilitation project in Phuket Thailand*. En K. D. Lyons, y S. Wearing (Eds.), *Journeys of discovery in volunteer tourism* (pp. 72 - 85). Wallingford: CABI.

Brown, S., y Lehto, X. (2005). Travelling with a purpose: understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479-496.

Bryman, A. (2004). *Social research methods* (pp.291-342). Oxford university press.

Bryman, A. (2008). *Social research methods, 3rd Ed.* (pp.365-396). Oxford university press.

Butcher, J., y Smith, P. (2010). 'Making a difference': volunteer tourism and development. *Tourism Recreation Research*, 35(1), 27-36.

Callanan, M., y Thomas, S. (2005). *Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment*. En M. Novelli (Ed.), *Niche Tourism* (pp. 183- 200). Oxford: Elsevier; Butterworth and Heinemann.

Campbell, L. M., Smith, C. (2006). What makes them pay? Values of volunteer tourists working for sea turtle conservation. *Environmental Management*, 38(1), 84-98.

Castaño, J. M. (2005). *Psicología social de los viajes y del turismo* (pp. 139-184). Madrid: Thomson.

Chen, L. J., y Chen, J. S. (2011). The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of "Chinese village traditions". *Tourism Management*, 32(2), 435-442.

Cohen, E., Reichel, A., Schwartz, Z., y Uriely, N. (2002). Rescuing hikers in Israel's deserts: Community altruism or an extension of adventure tourism? *Journal of Leisure Research*, 34(1), 25-36.

Corti, I.N., Marola, P.N. y Castro, M.B. 2010. Social inclusion and local development through European Voluntourism: A case study of the project realized in a neighborhood of morocco. *Am. J. Econ. Bus.Admin*, 2 (3), 221-231.

Daldeniz, B., y Hampton, M. P. (2010). Charity-based Voluntourism Versus 'Lifestyle' Voluntourism: Evidence from Nicaragua and Malaysia.

Datos generales de Tepoztlán. Disponible en: <http://www.tepoz.com.mx/datosgenerales.html>. Fecha de consulta: 5 de septiembre del 2013.

Deery, M.A., Jago, L.K., y Shaw, R.N. (1997). Profiling satisfied volunteers at a tourist attraction. *The Journal of Tourism Studies*, 8(2), 18-25.

- Galley, G., y Clifton, J. (2004). The motivational and demographic characteristics of research ecotourists: Operation Wallacea volunteers in Southeast Sulawesi, Indonesia. *Journal of Ecotourism*, 3(1), 69-82.
- García, M. A. V. y Clausen, H. B. (2012). Tepoztlán, una economía de la experiencia íntima. *Latin American Research Review* 47(3), 134-154.
- Halpenny, E.A y Caissie, L.T.(2003) Volunteering on nature conservation projects: Volunteer experience, attitudes and values. *Tourism Recreation Research* 28 (3), 25-33.
- Hunter, C. y Green, H. (1995), *Tourism and the Environment: A Sustainable Relationship?* London: Routledge.
- Hustinx, L. (2001). Individualisation and new styles of youth volunteering: An empirical exploration. *Voluntary Action*, 3(2), 57-76.
- Jennings, G. (2001). *Tourism research (pp.157-192)*. John Wiley and sons Australia, Ltd.
- Jorgensen, D. L. 1989. *Participant observation: A methodology for human studies* (pp. 12-25). Newbury Park, CA: Sage.
- Kao, M. C., Patterson, I., Scott, N., & Li, C. K. (2008). Motivations and satisfactions of Taiwanese tourists who visit Australia: An exploratory study. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 24(1), 17-33.
- Lapointe, L. (2011), "Who Cares ... Why Care?", en Pinto, Henrique (org.), Revista Migrações - Número Temático Migrantes e Voluntariado, Outubro 2011, n.º 9, Lisboa: ACIDI, pp. 37-68.
- Lepp, A. (2008). *Discovering self and discovering others through the Taita Discovery Centre volunteer tourism program, Kenya*. En K. D. Lyons, y S. Wearing (Eds.), *Journeys of discovery in volunteer tourism* (pp.86 - 100). Wallingford: CABI.
- Lo, A. S, y Lee, C. Y. S. (2011). Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong. *Tourism Management*, 32(2), 326-334.
- Macleod, D. (2004). *Tourism, Globalisation and Cultural Change: An Island Community Perspective*, 1st ed., Clevedon, UK: Channel View Publications.
- McGehee, N. and Andereck, K. (2009). Volunteer tourism and the "voluntoured": the case of Tijuana, Mexico. *Journal of Sustainable Tourism* 17(1), 39-51.
- McGehee, N. G., y Santos, C. A. (2005). Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 760-779.
- McIntosh, A.J., y Zahra, A. (2007). A cultural encounter through volunteer tourism: towards the ideals of sustainable tourism? *Journal of Sustainable tourism*, 15(5), 541-556.
- Mustonen, P. (2007). "Volunteer tourism – Altruism or mere tourism?" *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 18(1): 97-115.
- Neto, F. (2003). A new approach to sustainable tourism development: Moving beyond environmental protection. *Natural Resources Forum* 27(3), 212-222. Blackwell Publishing Ltd.
- Ooi, Natalie., Laing, Jennifer H. (2010). Backpacker tourism: sustainable and purposeful? Investigating the overlap between backpacker tourism and volunteer tourism motivations. *Journal of Sustainable*

Tourism, 18, 191-206.

Peace Corps. Disponible en: <http://www.peacecorps.gov/>. Fecha de consulta: 2 de febrero del 2013

Pearce, P. (2005). In *Tourist behaviour: Themes and conceptual schemes* (pp. 50-85). Clevedon: Channel View Publications.

Robinson, M. y Novelli, M. (2005), "Niche tourism: an introduction", en Novelli, M., ed., Niche tourism (pp. 1-11). Elsevier, Oxford.

Sin, H. L. (2009). Volunteer tourism—"Involve me and I will learn"?. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 480-501.

Soderman, N., y Snead, S. (2008). *Opening the gap: The motivation of gap year travellers to volunteer in Latin America*. En K. D. Lyons y S. Wearing (Eds.), *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives* (pp. 118–129). Wallingford, UK: CABI.

Spradley, J. P. (1980). *Participant observation* (pp. 52-62). New York: Holt, Rinehart and Winston.

STA Travel (2012) Disponible en <http://www.statravel.co.nz>. Fecha de consulta: 12 de enero del 2013

Tepoztlán Pueblo Mágico (2009) [FOLLETO]. H. Ayuntamiento de Tepoztlán. Tepoztlán, Morelos, México.

Timothy, D.J. y Ioannides, D. (2002), "Tour-operator hegemony: Dependency, oligopoly, and sustainability in insular destinations". En Apostolopoulos Y. and Gayle, D.J. (eds), *Island Tourism and Sustainable Development: Caribbean, Pacific and Mediterranean Experiences* (pp. 181-198). Westport CT: Praeger Publishers.

Tomazos, K., y Butler, R. (2009). Volunteer tourism: the new ecotourism? *Anatolia*, 20(1), 196-211.

Tomazos, K. y Butler, R. (2010). The volunteer tourist as 'hero'. *Current Issues in Tourism*, 13(4), 363-380.

Tomazos, K. y Butler, R. (2012). Volunteer tourists in the field: A question of balance? *Tourism Management*, 33(1), 177-187.

Valles, M. S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis Editorial.

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. *Barcelona: Gedisa* Editorial.

Vimex.org.mx (2013) Disponible en <http://vimex.org.mx/site/>. Fecha de consulta: 15 de mayo del 2013.

VolunTourism.org (2013) Disponible en <http://www.voluntourism.org/>. Fecha de consulta: 15 de febrero del 2013.

Wearing, S. (2001). *Volunteer Tourism: experiences that make a difference*. Wallingford: CAB International.

Lyons, K. D., y Wearing, S. (2008) *Volunteer tourism as alternative tourism: Journeys beyond otherness*. En K. D. Lyons y S. Wearing (Eds.), *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives* (pp. 3-11). Wallingford, UK: CABI.

Wearing, S., y Neil, J. (2001). Expanding sustainable tourism's conceptualization: Ecotourism, volunteerism, and serious leisure. *Tourism, recreation and sustainability: Linking culture and the environment*, 233-254.

Woodside, A.G. y Martin, D. (2007) *Tourism Management: Analysis, Behaviour, and Strategy*. Wallingford: CAB International.

Anexo 1

Guion de entrevista

1) Antecedentes en trabajo voluntario

- ❖ ¿Es la primera vez que viajas para realizar trabajo voluntario?
- ❖ ¿En qué lugares has realizado trabajo voluntario?

2) Razones de participación en trabajo voluntario

- ❖ ¿Qué esperas aprender de este viaje?
- ❖ ¿Qué te ha motivado a participar en trabajo voluntario?
- ❖ ¿Cómo te hace sentir ayudar a las personas?
- ❖ ¿Crees que el venir a ayudar a las personas es consecuencia de lo que viviste en el pasado?
¿Por qué?
- ❖ ¿Siempre ha sido la misma motivación?

3) Razones de participación en este programa

- ❖ ¿Por qué escogiste VIMEX?
- ❖ ¿Por qué no otra organización?
- ❖ ¿Por qué escogiste este programa?
- ❖ ¿Crees que las actividades del programa influyeron en tu selección?

4) La selección de México, específicamente Tepoztlán

- ❖ ¿Por qué México y no otro país?
- ❖ ¿Las características de Tepoztlán, Morelos, tuvieron que ver con tu decisión?
- ❖ ¿En qué consideras que te va a beneficiar tu estadía en este lugar?

6) Voluntario o turista

- ❖ ¿Te consideras un turista?
- ❖ ¿Te consideras voluntario?