

Universidad de Lima  
Facultad de Comunicación  
Carrera de Comunicación



**Programa de voluntariado para los juegos  
panamericanos y parapanamericanos lima 2019:  
formación de voluntarios**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Comunicación

Diego Alonso Hernandez Leon

Código 20082256

**Asesora**

**Vanessa Perales Linares**

Lima – Perú

04 de noviembre del 2021



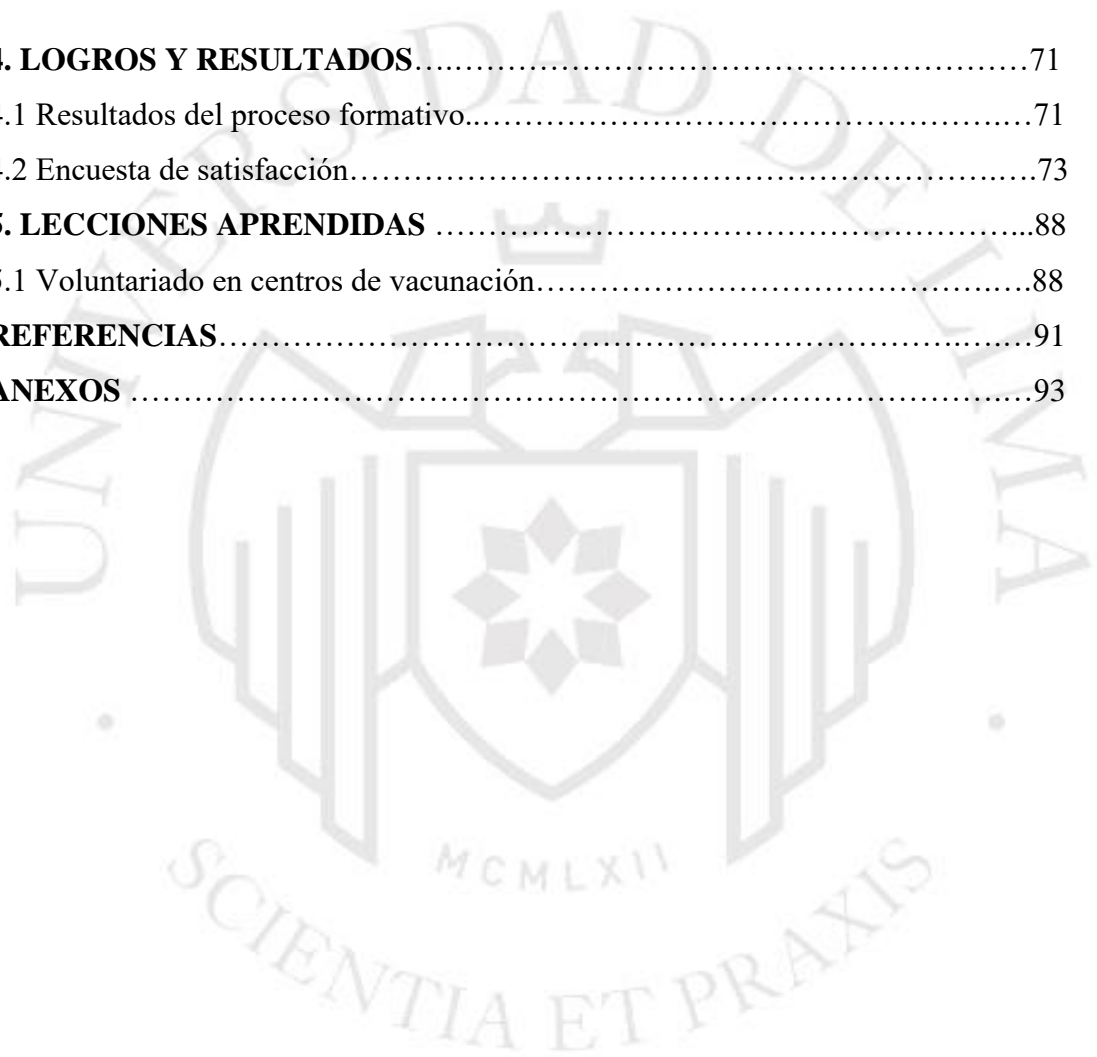


**Programa de voluntariado para los juegos  
panamericanos y parapanamericanos lima 2019:  
formación de voluntarios**

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>1. ANTECEDENTES DEL TRABAJO</b> .....	14
1.1 Eventos deportivos.....	14
1.1.1 Juegos Panamericanos y Panamericanos Lima 2019.....	15
1.2 Voluntariado.....	16
1.3 Programas de Voluntariado en eventos deportivos .....	17
1.4 Uso de las TIC's .....	19
1.5 Objetivos del Trabajo y público objetivo.....	20
<b>2. REALIZACIÓN o INTERVENCIÓN</b> .....	23
2.1 Alcance de la asistencia técnica.....	23
2.2 El programa de voluntariado de los Juegos Lima 2019.....	27
2.2.1 La ruta del voluntario (hitos) .....	27
2.3 Proceso Formativo.....	28
2.3.1 Capacitación general principal.....	29
2.3.2 Capacitación general virtual.....	48
2.3.2.1 Módulo de capacitación I.....	49
2.3.2.2 Módulo de capacitación II.....	50
2.3.2.3 Módulo de capacitación III.....	53
2.3.2.4 Módulo de capacitación IV.....	55
2.3.2.5 Módulo de capacitación V.....	57
2.3.3 Capacitación específica virtual.....	60
2.3.3.1 Experiencia del Caso área de Deportes.....	61
2.3.4 Capacitación específica en sedes.....	64
2.3.4.1 Experiencia del Caso sede San Marcos.....	64
<b>3. SUSTENTACIÓN</b> .....	66
3.1 Entrevistas.....	66
3.1.1 Entrevista a voluntario/a (Voluntario participante de la capacitación General principal, virtual y específica) – Juan Andrés Iparraguirre.....	66

3.1.2 Entrevista a voluntario/a (Voluntario participante de la capacitación General principal, virtual y específica) – Axel Mendoza.....	68
3.1.3 Entrevista al coordinador de formación de la asistencia técnica – Pedro Pérez Porta.....	69
3.1.4 Entrevista a la coordinadora del proyecto de voluntariado de la asistencia técnica – Estefanía Cuestas.....	71
<b>4. LOGROS Y RESULTADOS.....</b>	<b>71</b>
4.1 Resultados del proceso formativo.....	71
4.2 Encuesta de satisfacción.....	73
<b>5. LECCIONES APRENDIDAS .....</b>	<b>88</b>
5.1 Voluntariado en centros de vacunación.....	88
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>93</b>



## **Dirección web de las piezas y producciones de comunicación parte del trabajo**

### **Entrevistas (Link):**

<https://drive.google.com/drive/folders/1zIRNdMA3pKosUzwC0751EWeGNQLuv6yP?usp=sharing>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 - Asistentes a las capacitaciones presencial por Macro distritos .....	73
Tabla 1.2 - Voluntarios Internacionales entrevistados.....	74



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 - Organigrama de la asistencia Técnica (UNOPS) .....	24
Figura 1.2 - Información, utilidad e inquietudes de la capacitación.....	76
Figura 1.3 - Sobre los formadores del programa de voluntariado.....	77
Figura 1.4 - Sobre los materiales y horarios .....	78
Figura 1.5 - Desempeño del formador y experiencias.....	79





## **RESUMEN EN ESPAÑOL**

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad dar un acercamiento a la columna vertebral que todo programa de voluntariado, programa social o programa de movilización ciudadana debe tener para conseguir un impacto positivo en la comunidad y cómo es que desde la planificación se puede construir algo muy importante a largo plazo y sobre todo cumplir con los objetivos planteados al inicio.

A lo largo del trabajo encontraremos fragmentos donde como es que fue de vital importancia realizar un programa de voluntariado, que involucre un proceso formativo. Resalta también el rol protagónico que tuvieron las TICs dentro de todo este proceso y como estas nos ayudaron con este objetivo intrínseco de crear ciudadanía y unos cimientos sólidos de la cultura de voluntariado en nuestro país.

A su vez y a lo largo de los capítulos, narra cómo fue mi participación y cuales fueron mis aportes profesionales (en todo el programa de voluntariado) antes, durante y después de todo lo que significó esta fiesta deportiva de los panamericanos y parapanamericanos de Lima 2019.

**Palabras clave: (voluntariado, voluntario, evento deportivo, Lima 2019, panamericanos, parapanamericanos, programa social, TICs)**

## **ABSTRACT**

The purpose of this sufficiency professional work is to give an approach to the core that every volunteer program, social program or citizen mobilization program must have to achieve a positive impact on the community and how from the planning you can build something very solid.

Throughout the work we will find fragments like how it was of vital importance create a volunteer program involving a training a process.

It's also important to talk about the role that ICTs played in this entire process and how they helped us with the intrinsic objective of creating citizenship and a solid foundation for the culture of volunteering in our country.

At the same time and throughout the chapters, I will narrate how was my participation and my professional contributions in the entire volunteer program, before, during and after this sports party of Lima 2019 Panamerican and parapanamerican Games.

**Keywords: (volunteering, volunteer, sports event, Lima 2019, Panamerican, Parapanamerican, social program, ICT))**

## **1. Introducción**

El presente trabajo de suficiencia profesional representa un resumen de la participación y experiencia vivida en el proyecto de voluntariado de los juegos panamericanos y parapanamericanos de Lima 2019, todo esto desde el punto de vista de un bachiller en comunicación encargado de la selección, formación, capacitación y entrenamiento de voluntarios postulantes a los Juegos. Así mismo se concentra mucho en las etapas y procesos que se tuvo que realizar, junto a un equipo de excelentes profesionales, antes del lanzamiento del programa de voluntariado, pero sobre todo se hará énfasis en la parte de más impacto que fue el proceso formativo por el cual tuvieron que pasar los voluntarios antes del inicio de los Juegos.

Para este proyecto de suficiencia profesional partimos desde la creación de dos ejes para dar entendimiento al desarrollo de este trabajo. El eje voluntariado y el eje de Juegos deportivos.

Basándonos en los mencionados ejes se pretende entender cómo llegaron los Juegos Lima 2019 a nuestro país y cómo es que los voluntarios tuvieron un rol protagónico dentro de los mismos, pero sobre todo cómo es que fue planificado y ejecutado el programa de voluntariado, por lo que entenderemos por qué estos ejes de voluntariado y juegos deportivos son tan importantes y tienen que ir siempre de la mano en cualquier evento.

Banco de palabras clave:

Es pertinente realizar este segmento donde entenderemos conceptos, instituciones y áreas que fueron partícipes en la construcción de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019. Para ello se realizó un glosario el cual contiene una breve descripción de las instituciones participantes, así como también acrónimos (de oficinas, instituciones o solo abreviaturas) que encontraremos a lo largo de todo el trabajo.

- Panamericanos: Los Juegos Panamericanos son el mayor evento deportivo internacional multidisciplinario en el que participan atletas de América. La competencia se celebra entre deportistas de los países del continente americano, cada cuatro años (Lima 2019, 2021).
- Parapanamericanos: Los Juegos Parapanamericanos son eventos deportivos para paradeportistas del continente americano. Suelen realizarse en la misma ciudad donde es sede los Juegos panamericanos. Actualmente hay 6 ediciones siendo la última la de los Juegos Lima 2019.
- Panam Sports: Organización que junta a todos los comités olímpicos de cada país de las tres américas (América del Norte, Sur y Centro). A su vez elige la sede donde serán los juegos y es responsable de la dirección y realización de los Juegos. (Panam Sports, 2021)
- COI: Comité Olímpico Internacional. Encargado de coordinar y promover las actividades del movimiento o ciclo olímpico.
- COP: Comité Olímpico Peruano. Es la entidad deportiva que representa al comité olímpico internacional dentro del Perú. (Comité Olímpico Peruano, 2021)
- OVO: Oficina de Voluntariado. Unidad ejecutora del desarrollo del programa de Voluntariado de los Juegos Panamericanos Lima 2019 y de la acreditación de los mismos.
- UNV: United Nations Volunteers. En sus siglas en Inglés UNV, programa de las naciones unidas que busca voluntarios profesionales en distintas partes del Mundo (United Nations Volunteers, 2021)

- UNOPS: La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos es un organismo operacional de las Naciones Unidas dedicado a la implementación de proyectos para el sistema de las Naciones Unidas, las instituciones financieras internacionales, los gobiernos y otros asociados en el mundo de la asistencia humanitaria (Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos, 2021).



## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 Eventos deportivos

El primer eje a tratar en este trabajo es la parte de los Juegos o eventos deportivos. Basado en las experiencias adquiridas, así como también en el conocimiento previo se puede desprender que unos Juegos deportivos son eventos, dentro de un calendario olímpico, donde se desarrollan una serie de competencias deportivas. Dentro de estas competencias hay fases de clasificación (previas) a los juegos deportivos y una dentro de los mismos Juegos. Se determinan los ganadores de los diferentes deportes y disciplinas premiando a los deportistas con medallas de Oro (primer puesto), plata (Segundo puesto) y bronce (tercer puesto).

La organización del deporte moderno es relativamente joven, pero no su historia. El nacimiento original del deporte se remonta a la cuna del siglo XIX, el siglo del nacimiento real del deporte moderno el cual nos remonta a la antigua Grecia en el auge de los Juegos atléticos donde los Juegos olímpicos fueron los más famosos, pero no los únicos que se realizaron en esa época (Sanz, 2003)

Según Ferrand el evento es un hecho social poderosamente mediático, cuyo impacto en los diferentes públicos va asociado a la incertidumbre del resultado obtenido por los diferentes agentes al realizar una hazaña, una actuación o una competición. Por eso la cumbre de los eventos deportivos lo ocupan los Juegos olímpicos en primer lugar, la copa del mundo del fútbol en segundo y finalmente el mundial de fórmula I (Desbordes, 2006).

No tan lejano a estas competiciones me atrevería a decir que los Juegos Panamericanos han tomado un rol importante dentro de la élite deportiva. Esto se debe al fervor, calidez y competitividad del público latinoamericano que día a día ha llamado más la atención del mundo mediante esta versión de las Américas de los Juegos olímpicos.

### 1.1.1 Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019

Los Juegos Panamericanos se han convertido en la mayor celebración que ofrece el Movimiento Deportivo Continental, desde su primera edición en Buenos Aires en el año 1951 hasta su última edición celebrada en Lima en el año 2019 (Libro Memoria, 2021). Para fortalecer, consolidar y expandir la organización de estos juegos, la ciudad de Lima postuló como sede para esta última edición (2019). Este certamen deportivo, aparte del dinamismo económico que trae consigo y de la promoción del deporte en el país, brinda la oportunidad para obtener un legado social y económico, aporta al desarrollo sostenible y deja una infraestructura importante para que nuestras futuras camadas de deportistas puedan entrenar en las condiciones adecuadas.

¿Cómo es que Lima llega a ser sede de los Juegos Panamericanos?

En la LI Asamblea General de la ODEPA (Organización deportiva panamericana), que se llevó a cabo el 11 de octubre de 2013, se eligió a la ciudad de Lima como sede de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019 y los VI Juegos Parapanamericanos, suscribiéndose para dicho efecto el acuerdo de responsabilidades y obligaciones de los Juegos. De esta manera, en julio y agosto de 2019, Perú (Lima) se convierte en sede de los XVIII Juegos Panamericanos y VI Juegos Parapanamericanos.

Mediante el Decreto Supremo N.º 002-2015-MINEDU, modificado por el Decreto Supremo N.º 009-2015-MINEDU, se crea el “Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019” (en adelante el PEJP), con el objeto de programar y ejecutar las acciones necesarias para el desarrollo de los Juegos.

Con la Resolución Suprema N.º 006-2015-MINEDU, modificada por la Resolución Suprema N.º 003-2017-MTC, se creó el grupo de trabajo denominado “Comité Organizador de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019 (COPAL – PERÚ)”, en cumplimiento de los compromisos asumidos en el indicado Acuerdo, declarándose de interés nacional la realización de los Juegos, en atención a que los eventos deportivos, especialmente los multideportivos, contribuyen de manera preponderante al desarrollo del deporte amateur y profesional del país organizador impulsando su práctica (Proyecto especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, 2020)

El Manual de Operaciones del “Proyecto Especial para la preparación y desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019 y Sextos Juegos Parapanamericanos” aprobado el 11.10.2017, señala que la Oficina de Voluntariado y Acreditación es el órgano responsable de la dotación y gestión de personas voluntarias que colaboran en el desarrollo de los Juegos; así como la acreditación de los participantes que intervienen directa e indirectamente en el desarrollo de los mismos.

## 1.2 Voluntariado

Tenemos el primer eje y concepto ya desarrollado que es el de evento deportivo, posterior a ello viene el segundo eje de este trabajo que es el de voluntariado. Dentro de la investigación realizada se encontraron varios conceptos importantes con respecto a la definición del voluntariado.

La locución voluntariado proviene etimológicamente del término latín voluntas, -atis (voluntad) (Soler, 2011). Otros libros definen al voluntariado como un conjunto de personas que realizan una prestación libre y voluntaria de servicios cívicos o sociales, sin contraprestación económica. (Larrouse, 1998)

La pregunta más simple para comenzar a entender todo esto sería: ¿Qué es el voluntariado? Según la autora Chus Bonafé: “*el voluntariado es el resultado de una libre elección, es una opción ética, personal y sobre todo gratuita, que no espera retribución o recompensa*” (Voluntariat, 2021).



La autora en mención hace referencia también a que la palabra exacta no implica desinterés ya que la persona voluntaria tiene mucho interés y sobre todo obtiene una satisfacción con respecto a sus motivaciones personales al llevarlo a cabo. Hay otras definiciones del voluntariado un poco más directas como las de Lenguajes Oxford que menciona: “*Conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas*” (Lenguajes, 2021)

Son varios los conceptos y las aristas sobre el voluntariado, pero todos tienen algo en común y es la idea de que las personas que lo practican han adquirido una conciencia solidaria por la cual desarrollarán actividades de forma altruista, basadas en su libre expresión. (Soler, 2011).

Los Juegos Panamericanos Lima 2019 albergaron un total de 6664 deportistas (de 41 países distintos) en 62 disciplinas distintas de las cuales 23 de ellas serían clasificatorias a los Juegos Olímpicos de Tokio 2020. El equipo de voluntarios, quienes dieron soporte a todas las áreas, fue de 18 mil. Mientras que los Juegos Parapanamericanos recibieron 1890 paradesportistas (de 33 países) distribuidos en 18 paradisciplinas, de las cuales 14 eran clasificatorias para los Paralímpicos de Tokio 2020, estos juegos tuvieron la participación de 8 mil voluntarios.

### 1.3 Programas de Voluntariado en eventos deportivos

Una vez expuestos estos dos ejes principales se tiene que hacer una mirada hacia atrás para conocer los programas de voluntariado, masivos, que tuvieron más aceptación en la región.

La investigación fue realizada no solo en eventos deportivos, sino a nivel general y la sorpresa fue conocer que tanto el primer como el segundo puesto, fueron Juegos tanto panamericanos como olímpicos: Juegos Panamericanos Toronto 2015 y los Juegos Olímpicos de Rio 2016.

Los Juegos de Toronto 2015 tuvo una convocatoria de aproximadamente veinte mil voluntarios tanto nacionales como internacionales. El proceso formativo de Toronto 2015 se desarrolló, en su mayoría, mediante el uso de las TICs. Las entrevistas, mediante la plataforma digital de trivantis, fue el medio por el cual el 70% de voluntarios fue captado

y seleccionado, dentro del perfil del voluntario de Toronto 2015 se buscaba que sea amigable, tenga excelente capacidad de comunicación, confiable, tenga capacidad de trabajo en equipo y sobre todo una buena actitud.

Había otros puestos para voluntarios que necesitaban ciertas habilidades distintas como el tema del idioma o una experiencia laboral previa para poder estar en constante comunicación con las delegaciones.

Algo importante a destacar dentro del mencionado programa es que tuvo una gran aceptación debido al uso de la plataforma virtual para la formación y capacitación de los voluntarios. Sumado a la plataforma de entrevistas (Trivantis) la encargada de desarrollar los módulos en línea para que los voluntarios se capaciten rumbo a los Juegos estuvo a cargo de YouAChive.

Rio 2016 fue un caso único e irrepetible tanto en la región como en el mundo entero ya que contó con una convocatoria que se vendía sola en cada rincón del planeta y con el slogan: “sé el héroe de tus héroes” las olimpiadas de Rio fueron icónicas para los programas de voluntariado. Con casi 300 mil inscripciones encabeza la lista de eventos deportivos que más postulaciones recibió. Fueron 70 mil los voluntarios requeridos para el evento deportivo más importante del planeta por lo que las plazas eran muy disputadas. 45 mil de ellos fueron parte de las olimpiadas mientras que los otros 25 mil participaron en las paralimpiadas Rio 2016.

Entrando más en detalle en el programa de formación de Rio 2016, se sabe que la participación fue presencial en las distintas provincias de Brasil, esto con la finalidad de poder descentralizar los Juegos olímpicos y que todas las provincias formen parte del evento. Debido a la alta demanda de voluntarios que querían participar, la organización decidió hacer pruebas de idiomas en la plataforma para poder hacer una mejor selección de voluntarios que pudiesen comunicarse con más delegaciones o invitados.

Al igual que los Juegos de Torton, Rio 2016 se apoyó mucho en el uso de las TICs para poder capacitar tanto a sus voluntarios nacionales como a los más de 4 mil voluntarios internacionales que participaron en este evento deportivo, por lo que entendemos que las TIC fueron un medio muy común de formación para estos eventos de gran escala.

## 1.4 Uso de las TICs

La integración de las TICs a las prácticas pedagógicas para promover mejores aprendizajes es una temática compleja que articula facetas sociales, pero sobre todo tecnológicas y disciplinarias. Según Azinian las TICs buscan brindar herramientas concretas para la elaboración materiales con un fin específico: el transmitir conocimiento (Arzinian, 2009). Usar las TICs como herramienta de capacitación y formación fue todo un reto ya que nuestro país no contaba con ningún antecedente de un programa de voluntariado tan grande anteriormente realizado ni mucho menos que haya utilizado plataformas tecnológicas para poder capacitar a un número tan ambicioso como el que se propuso al inicio.

Hay algo que podemos rescatar de estos dos procesos de voluntariado que se mencionaron anteriormente. El primero es que tienen una gran aceptación por parte de la sociedad; es decir, hay muchos voluntarios que quieren brindar su tiempo a estos eventos deportivos, pero sobre todo hay un segundo tema importante a tratar que es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que llegaron para quedarse (Ministerio de Educación y Ciencia, 2007). Tener a todos los voluntarios en una sola plataforma y poder enseñarles y sobre todo tener una constante comunicación con ellos, es un indicador de que este sí es un verdadero cambio en el mundo de la formación y capacitación masiva.

Basándome en el libro de Durán: las TICs en las aulas de enseñanza superior, estas herramientas tecnológicas tienen que tener un significado y un motor para ponerse en marcha. Si bien antes eran vistas como un soporte hoy son una realidad en la cual es ilógico poder apartar las TICs de la enseñanza en aulas. (Duran, 2018)

Más adelante se plasmarán todas las capacitaciones realizadas en las cuales las TICs tuvieron un rol fundamental dentro de este proceso formativo.

### 1.5 Objetivos del Trabajo y público objetivo

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo compartir y analizar el proceso formativo por el cual, los voluntarios, pasaron previo a su participación en los Juegos panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019.

#### Objetivos específicos:

- Mostrar/compartir las distintas etapas donde la capacitación estuvo presente en el proceso formativo.
- Exponer los productos y contenidos finales realizados en las diferentes fases y etapas del programa de voluntariado.
- Compartir cómo las TICs tuvieron un rol protagónico dentro del proceso formativo de voluntarios.
- Analizar los resultados de la ejecución del proceso formativo entre los voluntarios.

#### Público objetivo

En cuanto al público objetivo, encontramos pertinente, junto al equipo de trabajo, resaltar una oportunidad de oro al poder traer el componente de inclusión y hacer partícipe a personas de todas las edades que tengan el compromiso de ayudar al evento deportivo que más historia iba a dejar a nuestro país.

Para comenzar, el mínimo de edad de nuestro público objetivo tenía que ser de 16 años. Se tuvo mucho cuidado a la hora de delimitar el acceso a los menores de edad que querían ser parte de esta fiesta deportiva. El único requisito que se necesitaba, si es que un voluntario de 16 o 17 años quería inscribirse, era poder llenar una autorización de los padres de familia los cuales avalan que su hijo/a participe de los Juegos prestando servicio como voluntario.

Por otra parte, se encontraba el grueso de nuestro público objetivo que lo identificamos claramente con las inscripciones. Pudimos conocer que las postulaciones para ser voluntario eran de jóvenes adolescentes de 18 a 29 años que tenían distintas motivaciones para formar parte del programa de voluntariado de Lima 2019.

Basándome en una serie de estudios de IPSOS APOYO, sobre la edad de nuestro público objetivo, podemos deducir que son varones y mujeres en su mayoría solteros, el cual se conecta de 3 a 5 horas al servicio de internet por día, cuentan con secundaria completa en su mayoría y con estudios universitarios en curso o apenas concluidos (IPSOS, 2019)

Según un estudio de IPSOS APOYO este público, es uno que encuentra importante el aprendizaje vía internet. Logramos identificar que el mayor porcentaje de inscripciones eran en distritos de Lima Moderna (60%) siendo los distritos de mayor inscripción Lince, San Isidro, Magdalena, Jesús María, Pueblo libre y San Miguel los cuales son considerados como distritos de nivel socioeconómico A/B según la mencionada fuente (APOYO, 2018).

Este fue un primer acercamiento logrando identificar a nuestro público. Dentro de las características que más tiene nuestro público objetivo, según el estudio de Ipsos, es consumir plataformas digitales varias horas al día. Dentro del estudio del perfil del adolescente y joven peruano, publicado en el año 2018, hablamos que un 99% de nuestro público objetivo tiene redes sociales y mínimo ingresan a su red social favorita una vez al día. Teniendo tanto acercamiento a redes sociales y a páginas de internet, se vio pertinente poder realizar la convocatoria general, en gran parte, por estos medios, así como también vimos la oportunidad de desarrollar una de las fases del proceso formativo por estas plataformas.

Finalmente hubo varios factores y mucha presión para colocar un límite máximo de edad, pero encontramos en los adultos mayores la posibilidad más grande de dar un mensaje y finalmente trabajar el componente de inclusión ya que nadie podía quedar excluido de esta fiesta deportiva. Como ya es de conocimiento hay bastantes estereotipos en la sociedad donde se considera a los adultos mayores como personas que podrían no agilizar ciertos procesos, pero, qué pasaba si incluíamos e involucrábamos a todas las personas que tenían esa voluntad de ayudar a su país. Es por eso que se decidió quitar el límite de edad a la inscripción. Se realizaron diversas campañas de comunicación apuntando a ese sector de la población y los resultados que se obtuvieron fueron bastante gratificantes.

Nuestro gran reto fue poder incluirlos, mediante las plataformas digitales, en el proceso formativo. Según el estudio de IPSOS (Perfil del adulto mayor), el 54% de estos no contaban con un ingreso continuo a la navegación por internet, y un gran porcentaje de ellos no contaban con una red social. Todo el enfoque que se dio, en la fase de convocatoria, para la captación de voluntarios de la tercera edad fue a través de las personas más jóvenes quienes serían soporte para ellos en el tema de las capacitaciones online. (IPSOS APOYO, 2018)

## **2. REALIZACIÓN o INTERVENCIÓN**

### **2.1 Alcance de la Asistencia técnica y metas iniciales**

La Oficina de Voluntariado de Lima 2019 tuvo como objetivo cubrir la demanda de voluntarios/as de las distintas áreas funcionales, así como asegurar el excelente desempeño de sus funciones, de esta manera lograr posicionar al Programa como parte del legado social y corazón de los Juegos. Por lo tanto, de acuerdo a la complejidad identificada, en la Oficina de Voluntariado se solicitó la asistencia técnica de UNOPS y Voluntarios ONU Perú para realizar el acompañamiento técnico como también el soporte en diferentes áreas tales como: comunicaciones, alianzas, formación, capacitación, gestión de riesgo de voluntarios, sistematización y acompañamiento.

Para lograr una atención de capacitación descentralizada, la asistencia técnica, en coordinación con Oficina de Voluntariado de Lima 2019 (OVO) establecieron los lugares y la cronología para cubrir la demanda de 40 000 ciudadanos que se tuvo como meta capacitar. Se estimó que alrededor de un 10% debía ser fuera de Lima.

Las razones de que la capacitación se realizara de forma descentralizada, a pesar de que los Juegos se celebrasen en Lima, fue por dos motivos: 1) reforzar que los Juegos eran de todos los peruanos sin exclusión de procedencia y 2) responder con una demanda y deseo de la población de ser parte de este evento histórico evidenciado, por ejemplo, en Chiclayo o Cañete, donde se rebasó el aforo previsto. Con ello, además se empezó a expandir el interés y entusiasmo por los Juegos a nivel nacional.

Contó con la adaptación del Modelo Naciones Unidas, que trabaja con el aprendizaje basado en retos, identidad del país que acoge el evento, compromiso y efecto cascada



Figura 1.1 – Organigrama de la asistencia Técnica (UNOPS)

Una de las prioridades que tuvimos como asistencia técnica de la oficina de OVO fue conocer las expectativas y necesidades de la organización de los Juegos, por lo cual se propiciaron una serie de reuniones de coordinación durante la primera mitad del 2018. Tras mencionadas reuniones se llegó a la conclusión de que la forma más adecuada de alinear el mensaje de los Juegos y los valores intrínsecos al deporte era con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Dentro de las áreas funcionales creadas para dar vida a esta asistencia técnica destacan las áreas de: Logística, comunicaciones, alianzas estratégicas y formación.

Para las labores de campo se usaron diferentes sedes de selección y capacitación a nivel nacional, según la programación asignada. De este modo, se alinearon en un plan y cronograma de trabajo las tareas dentro de nuestros objetivos, entre las que a nivel macro destacaban:

- Elaboración de la identidad de los Voluntarios de Lima 2019.
- Incorporación y adaptación del modelo de intranet de Naciones Unidas para grandes eventos.
- APP de gestión de la formación para el voluntariado y una escuela virtual.
- Acompañamiento en el desarrollo de estrategias de comunicación para el voluntario, en el desarrollo de alianzas de sedes de entrenamiento y selección.



- Desarrollo de una metodología de capacitación para el entrenamiento general, selección y entrenamiento específico de voluntarios.
- Soporte en el diseño de manuales, como en su edición e impresión, entre otros.

A los días de iniciada la asistencia técnica se plantearon una serie de resultados y potenciales metas las cuales tenían que venir acompañados con diferentes productos que fueron los encargados de dar vida a la AT dentro del programa de voluntariado.

Producto	Asistencia Técnica	Procesos	
VOLUNTARIADO	Acompañamiento en el desarrollo de Alianzas y Gestión de la Comunicación	Acompañamiento en el diseño de la identidad del Programa de Voluntariado.	
		Acompañamiento en el desarrollo de alianzas institucionales.	
		Apoyo en la implementación de las estrategias comunicacionales dirigidas al voluntario en la etapa de convocatoria, formación/selección y durante los Juegos.	
		Soporte técnico en el desarrollo de estrategias para la retención de los voluntarios en todo el proceso.	
		Apoyo en la implementación de una comunidad de voluntarios a través del intranet y APP.	
	Soporte en Entrenamiento y Selección		Integración de la Metodología de Voluntarios ONU al marco de los Juegos para la capacitación de 40, 000 ciudadanos.
			Implementación de la matriz de selección integrada a las necesidades de los Juegos.
			Soporte en la edición e impresión de manuales: general, específico, resumen y adaptados a poblaciones vulnerables.

		Desarrollo de una escuela virtual que soporte todo el proceso formativo.
		Implementación de las capacitación y selección con una estrategia descentralizada en todo el Perú: 11 ciudades como mínimo al interior del país e incluir la movilización de personas en 5 puntos estratégicos de Lima, esta estrategia debe estar basada en experiencias previas de movilizaciones masivas dentro de la región.
		Apoyo en la implementación de las capacitaciones específicas en sedes de los Juegos, según las necesidades y funciones de los voluntarios.
	Acompañamiento en la Gestión de Riesgo del Voluntario e Implementación en Juegos	Desarrollo de un plan de riesgo para la movilización de 40, 000 ciudadanos en la temporada de capacitaciones.
		Desarrollo de un plan operativo para la gestión logística de las capacitaciones.
		Desarrollo de alianzas con actores de influencia en las zonas de capacitación en las distintas ciudades donde se implemente.

El proceso de voluntariado estaba compuesto por las siguientes etapas: planeamiento, reclutamiento, formación general, selección, asignación, formación específica, implementación de campo y espacio de reconocimiento. De estas etapas, la AT tenía un alcance directo en dos: la formación general y específica, mientras que, en el resto de las etapas del proceso, se acompañaba o asesoraba al equipo del Programa del Voluntariado de Lima 2019. Respecto a estas dos etapas, tenían una doble dimensión: la presencial y la virtual, cuyas metodologías, formatos y contenidos fueron validadas por la OVO.

## 2.2 El programa de voluntariado de los Juegos Lima 2019

### 2.2.1 La ruta del voluntario (hitos)

Como pudimos apreciar anteriormente en los casos de éxito de los últimos programas de voluntariado en la región todos tuvieron un recorrido muy particular a la hora de llegar a convertirse en voluntario de dichos juegos. Como se puede apreciar en el Anexo 1 (Ruta del voluntario) este fue el camino que tuvo que seguir el voluntario para poder ser partícipe de los juegos Lima 2019. Un camino con diferentes etapas unas más simples que otras pero que finalmente completaban el recorrido final para poder tener al voluntario 100% capacitado para que pueda realizar sus funciones asignadas.

Líneas abajo se presentará una breve descripción de las etapas, como se mencionó anteriormente, algunas etapas comprendían un poco más de gestión, capacitación y ejecución de una estrategia para que se puedan llevar a cabo. Más adelante se expondrá cuál fue la columna vertebral de toda esta ruta del voluntario.

1. Registro de postulantes: Proceso inicial por la cual el voluntario se pre-inscribía, llenaba sus datos y un formulario de postulación. Este es el inicio de un largo camino rumbo a los Juegos Lima 2019, todo esto a través de la página web de Lima2019.
2. Capacitación General presencial: Uno de los pilares del proceso de selección de voluntarios. Fase en la cual se consigue un primer acercamiento presencial con el voluntario para saber sus intereses y motivaciones para ser parte de los Juegos Lima 2019.
3. Capacitación General Virtual: de igual manera tendrá un espacio en el apartado al igual que todo el bloque de capacitaciones. En esta etapa el voluntario, a través de la plataforma digital, aprendía un poco más acerca de los Juegos Lima 2019 y la importancia de Naciones Unidas dentro del proyecto de Voluntariado.

4. Selección y Asignación: Este es el paso en el cual el voluntario se enteraba que había sido seleccionado y en qué área funcional de los Juegos iba a desempeñar funciones.
5. Capacitación específica virtual: Ya conociendo su área funcional, el voluntario tiene que capacitarse, vía online, así como también conocer más acerca de su área elegida; asimismo es un primer acercamiento a cuáles iban a ser sus labores dentro de esa área.
6. Capacitación Específica en Sede: Como su mismo nombre lo dice este era el paso previo a los Juegos Lima 2019. A estas alturas el voluntario ya está capacitado y conoce su área funcional, ahora es momento de ponerlo en práctica en la sede y conocer sus accesos, protocolos y demás.
7. Entrega de credencial y Uniformes: Todos los voluntarios están listos y capacitados para los Juegos Lima 2019. Este es el momento en el que recogen sus credenciales de accesos y se les da los uniformes que llevarán en los Juegos.
8. Juegos Lima 2019: etapa en la que toda la preparación se pondrá en práctica en campo.
9. Certificación: Etapa final en la cual el voluntario recibirá sus dos certificaciones prometidas. Una por el proceso de formación y capacitación por parte de las Naciones Unidas y una segunda certificación, posterior a sus funciones realizadas, por parte de la organización de Lima 2019.

### 2.3 Proceso formativo del Voluntario

Se realizó una investigación preliminar para saber cómo era verdaderamente un proceso formativo, se buscaron varias fuentes para entenderlo, pero finalmente había un común denominador en todas las definiciones: “es un proceso compuesto por un conjunto de acciones e interacciones que se generan, en forma planificada, entre diferentes agentes (estudiantes, docentes y recursos educativos), para lograr resultados de aprendizaje propuestos” (Universidad del desarrollo, 2021).

El primer enunciado: “conjunto de acciones e interacciones”, este enunciado hace mención a las capacitaciones realizadas y la intervención de los capacitadores para poder llevar a cabo estas charlas extensas sin llegar a hacerlas monótonas. Segundo enunciado: “de forma planificada”, dentro de todo esto se encuentra la planificación y la visualización de la misma, se plantearon distintos escenarios para poder llegar a un consenso con el equipo y poder poner en marcha el plan de acción. Tercer enunciado: “entre diferentes agentes”; dentro el proceso formativo encontramos como estudiantes o aprendices a los voluntarios, a los docentes como los formadores en los diferentes procesos formativos y los recursos educativos fueron los elaborados desde cero para poder realizar estas capacitaciones ya sean presenciales o virtuales.

### 2.3.1 Capacitación general principal

Como se pudo dar a conocer con anterioridad en la ruta del voluntario, la capacitación general principal fue el primer paso para tener un primer acercamiento con el voluntario. Después de una intensa etapa de convocatoria y un trabajo, junto a un equipo de profesionales de excelencia, de alianzas estratégicas. Pudimos dar por aperturado el programa de voluntariado Lima 2019 iniciando por la capacitación general principal.

Previamente, gracias al gran trabajo del equipo de alianzas estratégicas, se pudieron conseguir espacios y locaciones seguras (ya sean universidades o colegios) en las cuales se pueda capacitar, asimismo, el plan de convocatoria iba de acuerdo a lo planeado. Se estimaba capacitar dos veces por día (sábado y Domingos) por un plazo aproximado de 4 horas pedagógicas. Entonces por los subsiguientes 26 fines de semana se iban a realizar jornadas de 16 horas por fin de semana por capacitador para poder llegar a tan ambiciosa meta planteada al inicio.

En esta primera etapa, la presencial, se realizó un primer contacto con las personas que se inscribieron en el Programa de Voluntariado de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019. Se previó contar con un entorno seguro donde tanto la marca, como el discurso de Lima 2019 estuvieron presentes. Durante toda la etapa formativa uno de los mayores aportes del equipo fue la plataforma virtual, la cual brindó un sistema de gestión de recursos en la cual se pudo registrar la hora de asistencia del

formado, la entrega de lunch boxes a voluntarios, las horas de salida, y la evaluación del desempeño de los participantes en sesión de formación presencial por parte del especialista en formación y selección de voluntarios. Dicha evaluación tuvo como criterios las competencias blandas que la metodología formativa de Naciones Unidas propuso como eje para la selección de voluntarios. Valoramos a los participantes y seleccionamos las competencias en la que la persona más destaque:

- Perfil con enfoque en orientación y servicio (Corazón)
- Perfil con enfoque logístico (Manos)
- Perfil con enfoque en comunicación y tecnología (Alma)
- Perfil con enfoque en veeduría de seguridad y la salud (Mente)



<p><u>ALMA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: comunicación</li> </ul> <p>Color: azul</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes claves: “Suda la camiseta” y “Haz eco de toda tu pasión”.</li> <li>• Contribución con acciones concretas dentro de comunicaciones y tecnología. Busca la interconexión y coordinaciones entre diversos actores, mediante la adaptabilidad, capacidad analítica y disposición de aprendizaje e innovación.</li> </ul>	<p><u>MENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: pensamiento crítico</li> </ul> <p>• Color: morado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes claves: “Siempre visualiza tu objetivo” y “La concentración es clave para darlo todo”.</li> <li>• Contribución con garantizar la integridad de diversos actores durante el evento. Comprende una capacidad de observación, manejo de situaciones bajo estrés y evaluación de gestión de riesgos.</li> </ul>
<p><u>MANOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: colaboración</li> </ul> <p>• Color: verde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes claves: “Ponte en movimiento” y “la agilidad es importante”.</li> <li>• Contribución con la parte logística y de operaciones del desarrollo del evento. Logrando objetivos concretos con el compromiso de brindar soporte en todos los espacios. Con un enfoque de tolerancia, trabajo en equipo y estratégico.</li> </ul>	<p><u>CORAZÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: empatía</li> </ul> <p>• Color: rojo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes claves: “Calienta a buen ritmo” y “Cada momento cuenta”.</li> <li>• Contribución al desarrollo exitoso e imagen del evento, fortaleciendo la interculturalidad, empatía y apreciación por la diversidad.</li> </ul>

Cuadro extraído de Presentación de Macro perfiles creados por AT de UNOPS (2018)

El equipo estuvo compuesto por 33 especialistas los cuales fueron los capacitadores pertenecientes a la asistencia técnica del programa de voluntariado de los Juegos Lima

2019, a cargo de UNOPS. Ellos eran los encargados de transmitir los conocimientos en estas aulas por esa gran cantidad de horas, pero. ¿Qué es lo que se transmitía en esas 4 horas pedagógicas a los voluntarios?

Se encontró la oportunidad perfecta para poder realizar dinámicas y lograr conocer las habilidades de los voluntarios. Fue súper complicado juntar a 30 a 40 personas que no se conocían en un salón de clases y capacitarlas, por lo que se optó por un plan acorde a nuestro público objetivo y utilizamos el juego como herramienta principal de aprendizaje y capacitación.

Según la autora María Isabel Benites: “El juego tiene un gran poder socializante, pues ayuda a la persona a salir de sí mismo, a respetar reglas que hacen la convivencia pacífica, a compartir y cuidar su entorno”. (Benítez, 2009)

A continuación, se expondrá brevemente un cronograma de las 4 horas de capacitación y más adelante se hará una descripción de cada lámina presentada, cada juego ejecutado y cómo es que funcionó la capacitación masiva mediante la herramienta del juego como eje principal de la capacitación.

8:00 a 8:15 am – ingreso de participantes a las aulas

8:15 a 8:30 am – Bienvenida y normas de seguridad y convivencia

8:30 a 8:50 am – Primer rompe Hielo

8:50 a 9:00 am – Objetivos, ruta del voluntario y la importancia de ONU dentro de los Juegos Panamericanos Lima 2019

9:00 a 09:50 am – Dinámica de los 20 retos

9:50 a 10:20 am - Lunch box (Break)

10:20 a 10:40 am – ¿Qué es ser voluntario? Y beneficios del voluntario

10:40 a 11:20 am – Recapitulando lo aprendido mediante Juegos

11:20 a 11:30 am – Compromiso de voluntario y arenga de cierre.

11:30 – 12:00 am – Arenga grupal y salida de voluntarios de la sede

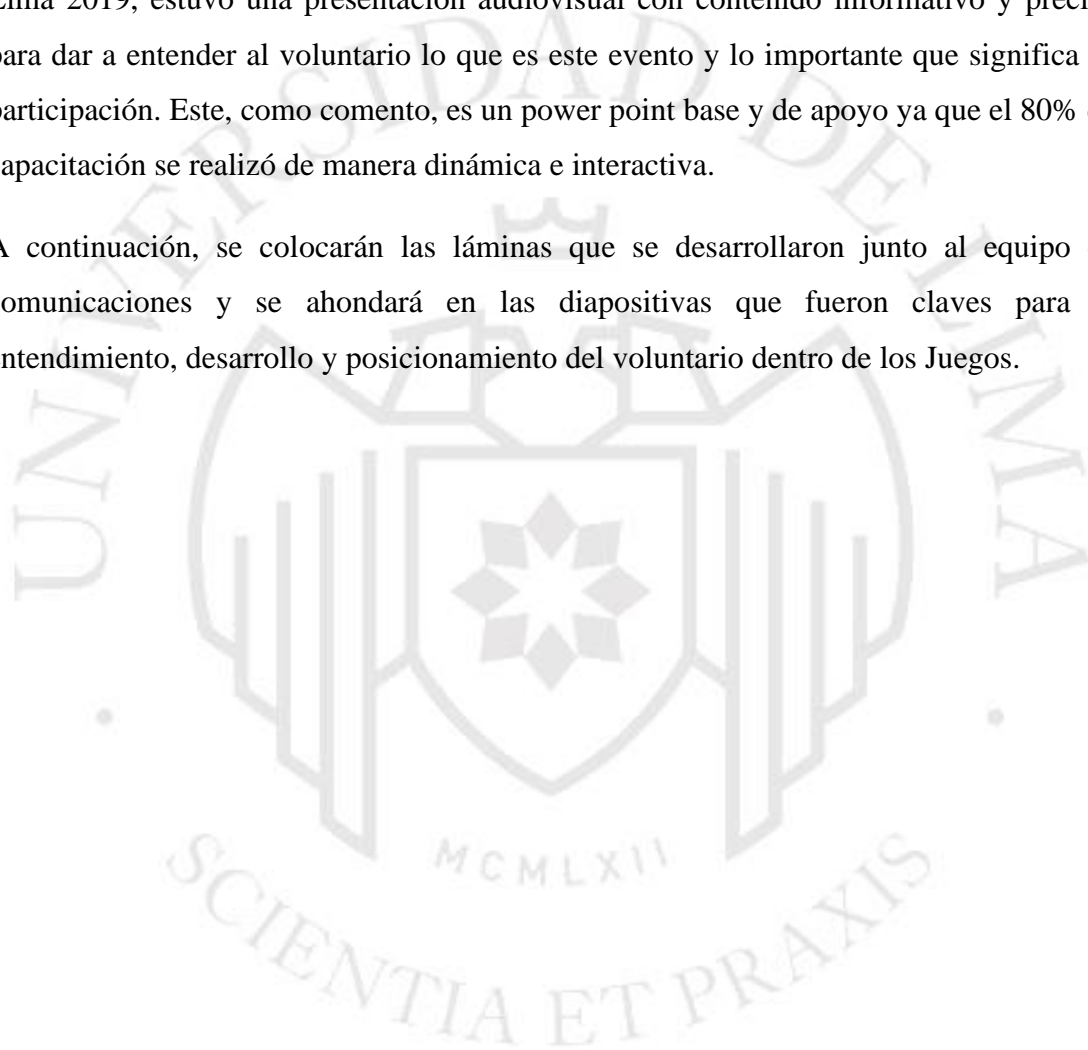
El presente fue el cronograma propuesto para seguir las capacitaciones con los voluntarios, pero finalmente era cada capacitador el que ponía los horarios basándose en las primeras capacitaciones realizadas. Muchas veces la demanda era tanta que se tenían



que habilitar e implementar aulas de emergencia para que nadie quede fuera de este evento deportivo. Dentro de mi rol como capacitador uno de los grandes retos fue poder capacitar a públicos muy grandes (de aproximadamente 50 personas por aula) hasta poder viajar a otras provincias del país llevando el programa de voluntarios Lima 2019 a ciudades como Trujillo, Cusco y Arequipa.

Dentro de los productos finales realizados y entregados a la oficina de voluntariado de Lima 2019, estuvo una presentación audiovisual con contenido informativo y preciso para dar a entender al voluntario lo que es este evento y lo importante que significa su participación. Este, como comento, es un power point base y de apoyo ya que el 80% de capacitación se realizó de manera dinámica e interactiva.

A continuación, se colocarán las láminas que se desarrollaron junto al equipo de comunicaciones y se ahondará en las diapositivas que fueron claves para el entendimiento, desarrollo y posicionamiento del voluntario dentro de los Juegos.



1. Bienvenida: Lámina de presentación de la capacitación



2. Normas de seguridad y salidas de emergencia.



Ubica las salidas de emergencia



En caso de sismo



En caso de incendio



3. Objetivos de la capacitación: breve introducción para saber qué es lo que finalmente queremos que se lleve el voluntario de este primer encuentro.



## OBJETIVOS PARA HOY

- ❖ Comprender la importancia del voluntario/a como ciudadano/a activo/a.
- ❖ Conocer los beneficios y valores de Lima 2019.
- ❖ Comprender cómo Lima 2019 colabora al cumplimiento de la Agenda 2030.



4. Reglas de convivencia: Se conversaba también del respeto y el correcto uso que había que tener en las instalaciones que nos brindaba la institución.



## IMPORTANTE

- ❖ Respetar las instalaciones de la Universidad. Seamos ejemplo de ciudadanía.
- ❖ En el caso de los menores de edad, completar la autorización para participar del taller y poder continuar con el proceso formativo.
- ❖ Si no he completado mi inscripción en la página web de Lima 2019, hacerlo lo antes posible para poder entrar al aula virtual (requisito).



5. Ruta del voluntario: En la presente diapositiva podemos observar las fechas hito, así como también el camino por el que el voluntario se enfrentará antes de llegar a ser voluntario de los Juegos. El punto verde era la partida; así como también el momento en el que nos encontrábamos en esa fase, para este gran proceso formativo.

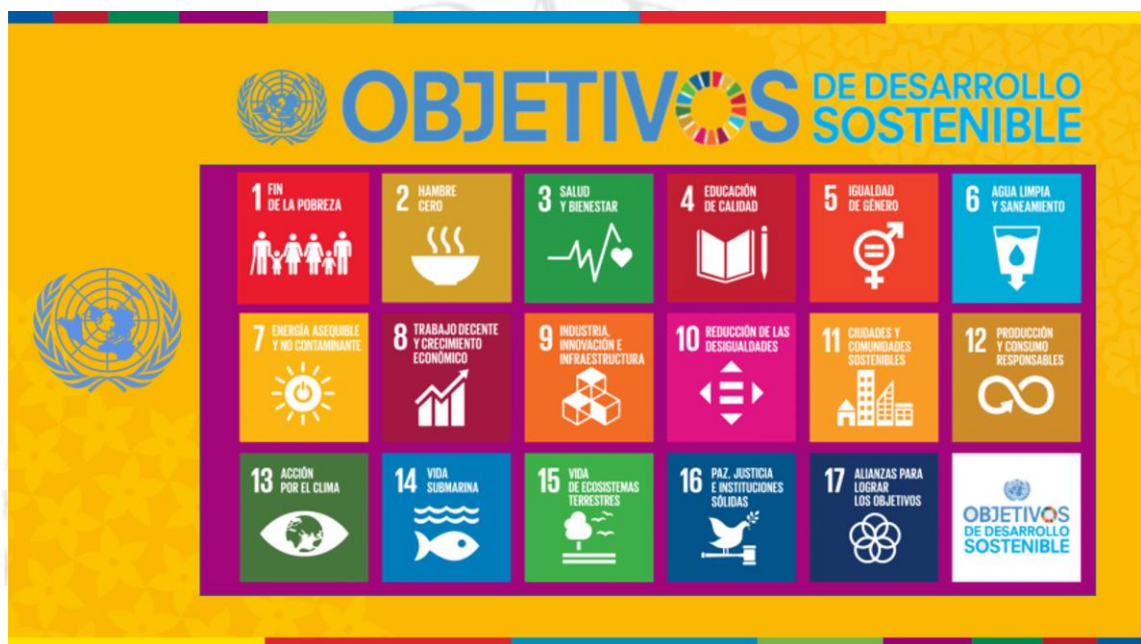


6. Lima y la agenda 2030: Dentro de todas las negociaciones que se tuvieron como asistencia técnica, se encontró una oportunidad inmejorable para dar a conocer la agenda 2030 a todos los voluntarios que querían ser parte de nuestro proceso formativo.



La agenda 2030 reúne 17 objetivos de desarrollo sostenible con miras al año 2030 que todos los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas, están en la obligación de cumplir. Estos objetivos se dividen en 4 componentes el cuales son: planeta, paz, prosperidad y personas. (Organización de las Naciones Unidas, 2021)

7. Objetivos de desarrollo sostenible que iban directamente relacionado al proyecto como, por ejemplo: ODS3 – salud y bienestar por lo que involucraba el tema deportivo. ODS8 – Trabajo decente y crecimiento económico que iba relacionado con la gran cantidad de puestos de trabajo que se crearon para desarrollar los juegos en todo ámbito. ODS11 – Ciudades y comunidades sostenibles. ODS16 – Paz, Justicia e Instituciones sólidas y finalmente el ODS17 – Alianzas para lograr los objetivos.





8. Momento de inicio de los Juegos




9. Dinámica de los 20 retos: Desde este punto se empezaba a evaluar al voluntario para saber sus habilidades y cómo se desenvolvería dentro de grupos fuera de su zona de confort. La dinámica consistía en una sola hoja donde había 20 retos que el grupo tenía que resolver, pero para esto había una serie de reglas que no se podían dejar de lado. Los capacitadores, equipo del que formaba parte, en muchas de las oportunidades teníamos un rol de observación. Los retos eran bastante simples pero cada uno brindaba información sobre la persona como, por ejemplo, la forma de abordar a otros para hacer grupo, apoyar y trabajar en equipo, ordenar ideas, hablar/escuchar y dejarlo hacer a los demás compañeros. Toda esta información era necesaria para saber si es que el participante podría ser parte o era pieza clave del programa de voluntariado. Había algunos casos muy sorprendentes donde se notaba bastante la capacidad de liderazgo del voluntario por lo que era oportuno remarcarlo y colocarlo en la plataforma digital donde finalmente estaba la evaluación.

## LOS 20 RETOS



1. Los grupos serán de **tres (3)** personas mínimo para cumplir los retos.
2. Todos los grupos deben ser **mixtos**.
3. Los retos pueden realizarse de manera aleatoria y en simultáneo, pero **no pueden dejar retos inconclusos**. (Si iniciaron un reto, deben culminarlo antes de iniciar otro).
4. Cada vez que se termine un reto, el grupo se separa y se **forma un nuevo grupo** para hacer un nuevo reto.





10. Introducción a la importancia del voluntario dentro de Lima 2019.



11. Video Institucional del programa de voluntariado Lima 2019.



12. Esta diapositiva buscaba hacer entender al voluntario su rol e importancia dentro de los Juegos. Era clave que el voluntario se sienta pieza fundamental de la realización de esos juegos. “El corazón de los Juegos”, encontramos esa frase para hacerlos sentir pieza clave, haciendo analogía a que una persona no vive sino tiene corazón, ellos eran ese corazón que ayudaba a impulsar todos los objetivos de los Juegos panamericanos Lima 2019.

**VOLUNTARIADO**

Lima 2019  
ASOCIACIÓN PANAMERICANA DE DEPORTES

**VOLUNTARIO LIMA 2019**

Es el verdadero corazón de los Juegos. Su ayuda desinteresada, simpatía y alegría, generan un ambiente fantástico durante la competición.

**FUNCIONES**

Brindar soporte en las actividades de competencia y otras de apoyo, a fin de asegurar el éxito de los Juegos.

**REQUISITOS**

- Desde 16 años siempre que cuenten con permiso de los padres.
- Ganas de participar en este grandioso evento.

13. Este era el momento donde los voluntarios querían saber más y más. Momento en el que se quedaron impactados con la capacitación general y quieren saber qué sigue para ellos y en qué áreas podrán desempeñar funciones. Se les explicaba las diferentes áreas de acción donde los voluntarios iban a participar.

# VOLUNTARIADO



Transporte



Arribos y salidas



Alojamiento



Prensa



Protocolo



Servicios médicos  
& control  
antidoping



Servicio al  
espectador



Acreditación y  
registro



Deportes

ÁREAS DE ACCIÓN

14. Beneficios del voluntario. Era importante dejarle en claro a los voluntarios que esto no era solo entregar tu tiempo y ya, sino que también había una serie de beneficios para ellos entre los que se encontraban: la alimentación (Dependiendo de la cantidad de turnos y horas del día), uniforme, capacitaciones, un seguro contrato todo riesgo, doble certificación (por parte de ONU y por parte de los Juegos Lima 2019), transporte, el reconocimiento que se dio al finalizar los juegos y sobre todo empezar a vivir una experiencia inolvidable.

# VOLUNTARIADO



+ BENEFICIOS



Cobertura  
alimentaria



Uniforme



Capacitaciones



Seguro



Doble  
certificación



Reconocimiento



Transporte interno



¡Vivir una experiencia  
inolvidable!

15. A estas alturas de la capacitación el voluntario estaba 100% concentrado en cada lámina, entonces era el momento de buscar el llamado a la acción y qué mejor que otros voluntarios de otros juegos invitándolos a participar y a llamar a sus amigos. Este era un video donde los voluntarios de los Juegos Olímpicos de la Juventud de Buenos Aires 2018, saludaban e invitaban a todos los voluntarios de los juegos panamericanos Lima 2019.



16. Era pertinente traer la línea de tiempo del inicio para saber que la capacitación general presencial había terminado y había que dar paso a un segundo proceso de formación que era la escuela virtual. El voluntario veía cada vez más cerca la oportunidad de participar en los Juegos Lima 2019.

## Siguiente etapa Escuela virtual



17. Al finalizar la jornada de capacitación el voluntario realizaba un compromiso tanto personal como grupal el cual compartía con todos los compañeros de aula. Con esto se buscó involucrarlo más con el programa de voluntarios Lima 2019 y hacerlo conocedor de la suma de compromisos que haría que los juegos fuesen todo un éxito.

# NUESTRO COMPROMISO



# VOLUNTARIADO



## FECHAS HITOS



Capacitación  
general  
presencial



Desde  
octubre  
2018  
a  
febrero  
2019

Escuela virtual  
general



Desde  
enero 2019  
a  
abril 2019

Escuela virtual  
específica



Desde mayo 2019  
a  
julio 2019

Capacitación  
específica en  
sedes



El objetivo de esta capacitación fue crear el marco introductorio del taller en relación a los Juegos Lima 2019 y los Objetivos de desarrollo sostenible, así como también el de generar un ambiente lúdico en el aula que favorezca al desarrollo del taller. Sobre la metodología utilizada se puede afirmar que, mediante los retos, se puso a prueba la

capacidad del grupo para organizarse y trabajar en equipo. Otro punto a resaltar dentro de esta capacitación es que se creó un espacio para poder realizar juegos para ir insertando conceptos relacionados a Lima 2019 y a su vez entender el rol que tendrán ellos como voluntarios como “embajadores” de los juegos. Finalmente se buscaba, con la fase de cierre, generar un compromiso personal vinculado a alguno de los ODS que estuviesen directamente relacionados con los Juegos Lima 2019.

### 2.3.2 Capacitación general virtual

Dentro del largo camino de formación que tuvieron que llevar los voluntarios antes de poder ejercer funciones en los juegos Lima 2019, estaba el proceso de capacitación general virtual. Como se mencionó anteriormente este era uno de los pasos vitales para que el voluntario pueda continuar su proceso formativo. En este punto iba a entender un poco más acerca de los Panamericanos, la historia de los mismos y cuales iban a ser las principales áreas de acción a las que iban a aportar.

Para profundizar los contenidos impartidos durante la etapa de la capacitación general presencial se estableció esta escuela virtual que favoreció la generación de conocimientos y los procesos de socialización, reduciendo las barreras de espacio y tiempo.

De este modo, a través de una gran variedad de recursos de aprendizaje (vídeos, documentos, enlaces, entre otros) se permitió llegar a una mayor cantidad de personas y considerar la diversidad de destrezas intelectuales, pues el objetivo en todo momento fue “no dejar a nadie atrás” a través de una modalidad virtual 80% accesible a personas con discapacidad.

La escuela virtual contenía los 5 módulos formativos siguientes:

1. Lima 2019 y la Agenda 2030
2. Historia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos
3. Los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019
4. Deportes de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019
5. El Voluntariado en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019



Los módulos destacaron por lograr un alto nivel de accesibilidad y permitir que el elemento lúdico estuviera presente para impactar en la mayor cantidad de población. A nivel formato, se logró equilibrar elementos como el color, las fuentes, la animación y los voice-over, los cuales favorecieron para acceder a las personas con discapacidad auditiva y visual.

#### 2.2.2.1 Módulo de capacitación I:



### LIMA 2019 Y LA AGENDA 2030 Módulo 1

El módulo denominado: Lima 2019 y la agenda 2030, era la oportunidad perfecta para continuar con esta introducción de la importancia de los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda 2030 dentro de los Juegos Lima 2019. Con esto finalmente dejábamos en claro la misión de Naciones Unidas dentro de este evento tan importante; así como también involucrábamos a la ciudadanía a participar activamente en el desarrollo de actividades que busquen cumplir dichos objetivos.

Este módulo I, al igual que los otros, tenía un alto contenido de interacción con los voluntarios. Para esto se desarrollaron videos con alto contenido informativo, así como

también juegos interactivos con la finalidad de reforzar lo aprendido por parte del voluntario.

### 2.2.2.2 Módulo de capacitación II



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

## APRENDAMOS UN POCO MÁS SOBRE LA AGENDA 2030 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A continuación, en el siguiente video encontrarás la respuesta a esta pregunta... Espero lo disfrutes



Da clic en el video para que comience.



## Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas son parte de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030, que servirá de guía para la política y la financiación en los próximos años.

Los ODS también son conocidos como los Objetivos Globales para el desarrollo sostenible. Los ODS son asunto de todos, ya que todos compartimos la responsabilidad de nuestro futuro y del futuro del planeta.



[Da clic aquí para conocer los ODS](#)

El módulo II consistía en la historia de los juegos panamericanos y parapanamericanos. Este era un vistazo a la importancia que tenían los juegos en el calendario olímpico y en qué otras sedes se habían desarrollado con anterioridad.

Al igual que el primer módulo se entregó un producto final con 59 láminas que junto al programador web que se contrató, se pudo levantar en la plataforma digital de capacitación de los Juegos Lima 2019. Cada voluntario tenía un usuario y contraseña para poder acceder a sus cursos de capacitación virtual.



## Conozcamos cuáles son los países que conforman Panam Sport (1)



En el presente módulo se ampliaron los conocimientos acerca de las delegaciones y Panam Sports (organización encargada del desarrollo de los Juegos Panamericanos que reúne a los 41 comités olímpicos de las tres Américas).

### 2.2.2.3 Módulo de capacitación III

Aterrizando un poco más de lo general a lo local, en este módulo se presentaron los Juegos Panamericanos de Lima 2019. ¿Cómo es que llegamos a ser sede? ¿Cuándo comenzó la planificación?, ¿Con qué infraestructura contamos?, ¿Cuál es el plan de los Juegos? ¿Quién es la mascota oficial de los Juegos? ¿Por qué se escogió ese logo y cuál es su significado?, entre otro centenar de preguntas que el voluntario podría ir poco a poco entendiendo.

**EL LEGADO DE LOS JUEGOS**

**Lima 2019**  
JUEGOS PANAMERICANOS  
Y PARAPANAMERICANOS

Social

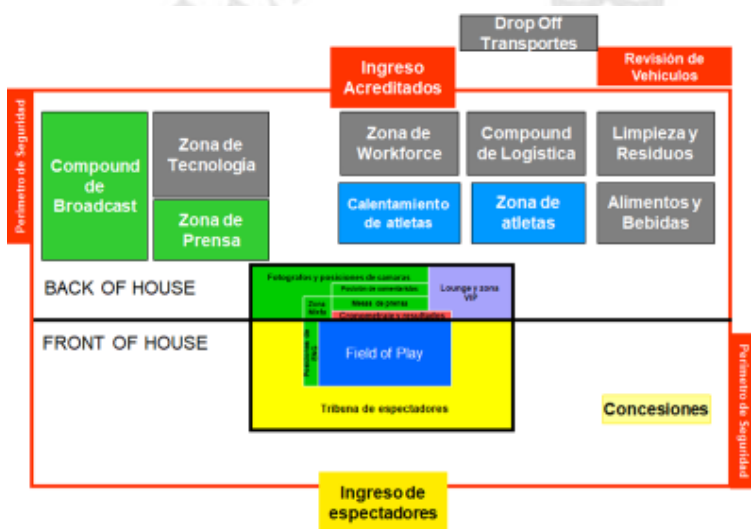
Deportivo

Económico

Desarrollo Urbano

Como peruanos nos alegramos porque todo el país se beneficiará con los Juegos Lima 2019. Estos traerán un cambio positivo para todos los ciudadanos, inspirando a su gente, mejorando su calidad de vida y haciendo de la capital el mejor lugar para vivir y trabajar, así como más inclusivo y seguro. Conoce el legado que dejará los Juegos al país dando clic en cada círculo.

Los voluntarios entendían un poco más acerca de los beneficios que iba a traer consigo los Juegos. El deportivo por el tema de la realización de los Juegos y la infraestructura que nos dejaría para que nuestros deportistas se preparen para futuras competencias. En temas económicos, lograron entender la importancia de la creación de tantos puestos de trabajo que se dieron en los años previos y durante la ejecución de los Juegos. Desarrollo Urbano: logramos hacer de Lima una ciudad un poco más accesible para todas y todos. Finalmente, el legado social de los Juegos: dejábamos una cultura de voluntariado que tendría que desarrollarse, lograron entender que ellos eran los pilares de este gran movimiento voluntario.



En este gráfico te presentamos las principales áreas de una instalación y las siglas respectivas que usamos para referirnos a ellas. Usamos las siglas en inglés porque es un evento con muchos clientes extranjeros, sin embargo, siempre que hay traducción, vamos a presentar los nombres de los lugares en Español. Conozcamos que es el Back of House, Front of House y el Field of Play.



Pasa el cursor por los títulos para conocer más de las áreas

#### 2.2.2.4 Módulo de capacitación IV

De repente uno de los módulos más pedidos por nuestros voluntarios, deportes. Era importante para nosotros dar a conocer la variedad y cantidad de deportes, así como también marcar diferencia en el aprendizaje entre lo que es un deporte y una disciplina deportiva. Para eso, en el presente módulo contamos con muchos gráficos y pictogramas que hicieron fácil el aprendizaje y la retención de lo aprendido para que el voluntario pueda guardar tan valiosa información.

### ¿Sabes cuántos deportes se incluyen en los Juegos Panamericanos?



39

DEPORTES

41

PAÍSES

23 disciplinas deportivas **clasificarán** a los Juegos Olímpicos de Tokio 2020

62

DISCIPLINAS

6 664

DEPORTISTAS

Haz clic para avanzar



Un ejemplo sencillo con el que todos los participantes del módulo iban a entender fue el caso de Atletismo. Atletismo es un deporte muy conocido por mucho pero dentro de hay varias disciplinas panamericanas como, por ejemplo: carreras de velocidad como 100 metros planos, carreras de fondo como 5000 metros planos, carreras de medias distancias, salto de vallas, salto largo, lanzamientos como la del martillo, jabalina, discos, entre otros. Lo importante fue dejar bien marcada la diferencia entre deporte y disciplina cosa que se cumplió rápidamente con las dinámicas de relacionar pictogramas de deportes con las disciplinas.



# ATLETISMO

*Deporte y Disciplinas*

Haz clic para avanzar



Se presentaron también nuevos deportes que el grueso de participantes no conocía. Deportes como, por ejemplo: Pentatlón moderno, pelota vasca, ráquetbol, squash entre otros.



# PENTATLÓN MODERNO

*Deporte y Disciplina*

Haz clic para avanzar





### 2.3.2.5 Módulo de capacitación V

El rol del voluntario dentro de los Juegos. El presente era el módulo final de este proceso formativo online. Dentro de este curso se tocaban temas vitales como la importancia del voluntario dentro de los Juegos, así como también lo que significaba el voluntariado deportivo y las labores que cumplirían de ser seleccionados. Era clave resaltar los pilares del voluntariado (trabajo en equipo, hospitalidad y participación).

---

## Pilares del voluntariado de Lima 2019

**PARTICIPACIÓN**  
Los voluntarios se sienten orgullosos y felices de ser parte de los Juegos y por estar junto con otros voluntarios, por ello son entusiastas y, al igual que los deportistas, ponen pasión en lo que hacen, venciendo obstáculos y superando adversidades.

**HOSPITALIDAD**  
Los voluntarios se caracterizan por su trato amable, cálido y cordial, mostrando disposición de ayudar y ofreciendo siempre una sonrisa y un "gracias por estar aquí" a todos los invitados y compatriotas.

**TRABAJO EN EQUIPO**  
Los voluntarios están convencidos de que para contribuir al éxito de los Juegos es necesario promover y estimular la cohesión del equipo de trabajo. Esto supone colaboración y una adecuada comunicación e integración que se verá reflejada en la imagen de Lima 2019.


**Ahora profundicemos en este tema.**

Haz clic para avanzar


---

Otro de los temas importantes dentro de esta capacitación era el código de conducta. Necesitabas dejar en claro que había una serie de normas y reglas que había que cumplir como voluntarios, pero también se tenía un código de conducta el cual constaba de 16 normas claves dentro del cumplimiento de sus funciones. De una manera muy interactiva, con ilustraciones y ejemplos gráficos bastante sencillos se demostraron ejemplos de cada uno de estos códigos de conducta que necesitaba cumplir el voluntario.

Otro de los ejes importantes de este módulo final era conocer los deberes y derechos de los voluntarios.




Estos son los puntos del código de conducta que rige el comportamiento de los voluntarios de Lima 2019.



1. Respeto, dignidad e igualdad.
2. Información personal o confidencial
3. Compromiso de tiempo.
4. Contacto con los medios de comunicación
5. Comportamiento de la fuerza de trabajo.
6. Uso de teléfonos móviles
7. Los medios de comunicación social.
8. Actividad ilegal, drogas, alcohol y fumar en la sede.
9. Propiedad de Lima 2019.
10. Fraude y corrupción
11. Juegos de azar.
12. Regalos y propinas.
13. Comportamiento al estar uniformado.
14. Venta o promoción en la sede.
15. Salud y seguridad.
16. Resolución de problemas.

Haz clic para avanza

Deberes del voluntario



Cumplir con los compromisos adquiridos con la organización de los Juegos de Lima 2019, respetando sus fines y normativa.

Respetar los derechos de los destinatarios de la acción voluntaria.

Utilizar adecuadamente la tarjeta de acreditación, el uniforme y los distintivos.

Guardar la debida confidencialidad con respecto a la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad.

Rechazar cualquier contraprestación económica que el beneficiario de la acción voluntaria pudiera ofrecerle.

Seguir las instrucciones que reciban de los responsables de los programas.

Ser puntual y cumplir con los horarios pactados.


Cumplir con todo el programa de formación del voluntario.

Actuar de forma diligente y responsable.

Observar las medidas elementales de seguridad e higiene.

Conocer los principios y normas que rigen la organización de los Juegos.

Respetar y cuidar los recursos disponibles de la organización.



Haz clic para avanza

**Respeto a sus derechos**

Respeto a su libertad, dignidad, intimidad y orientación sexual, sin discriminación ni vulneración de sus derechos fundamentales

**Confidencialidad de su identificación**

Preservar la confidencialidad de su identificación. Sus datos personales solo podrán ser utilizados para fines de seguridad y organización de los Juegos.

**Disponer de la acreditación de voluntario**

Disponer de la acreditación que lo identifique como voluntario de los Juegos.

**Reconocimiento por el servicio prestado**

Obtener respeto, reconocimiento y consideración por el valor social de su contribución, así como la acreditación por los servicios prestados.



*El voluntariado de Lima 2019 asentará las bases para unimos como país, dejando un aporte social a las futuras generaciones... Y tú puedes ser parte de ello.*



**¡Porque este juego, nos lo jugamos todos!**



Haz clic para avanza

### 2.3.3 Capacitación específica virtual

El siguiente paso dentro de la ruta del voluntario es la capacitación específica virtual. Cada vez estaba más cerca el voluntario de poder desarrollar sus funciones dentro de los Juegos Lima 2019. A estas alturas ya se hizo un primer acercamiento con el voluntario en la capacitación general presencial, ya conoció sobre los Juegos y cuáles serían sus potenciales funciones a ejecutar dentro de los mismos. Este era el punto en el que se le tenía que asignar un área funcional al voluntario para que pueda conocer más acerca de esa área y qué funciones iba a realizar como voluntario de dicha área asignada.

Para esto, previamente, los voluntarios tuvieron que colocar 3 áreas funcionales de su preferencia para poder desempeñar funciones (en orden de prioridad). Sin conocer mucho acerca de las distintas áreas, tuvimos muchos voluntarios queriendo participar en el área de deportes, así como también en las áreas de protocolo y servicios al espectador.

Es pertinente mencionar que no todas las áreas funcionales solicitaban a la asistencia técnica una capacitación virtual específica. Dependía netamente del área poder desarrollar una capacitación en conjunto para poder impartir más conocimiento a los voluntarios seleccionados. Dentro de este grupo se encontraba el área funcional de deportes, área la cual deseo realizar una capacitación previa, por lo que mediante un equipo de trabajo desarrollamos una capacitación interactiva y con diversas dinámicas donde el voluntario iba a conocer un poco más acerca del área y saber a qué potenciales dificultades se iban a enfrentar a la hora de desempeñar sus funciones en campo. Dato no menor a este es que el 80% de voluntarios seleccionaron deportes como área a desarrollar funciones, lastimosamente se tuvo que reasignar a muchos de ellos.

### 2.2.3.1 Capacitación específica virtual - Experiencia del Caso área de Deportes

Como se mencionó anteriormente, una de las áreas más importantes y la que mayor cantidad de postulaciones tuvo para ser voluntario, fue el área de deportes. Área conformada por un grupo de profesionales, cada quien experto en la materia deportiva que les tocaba desempeñar funciones. Este fue el equipo más interesado en poder realizar una capacitación adicional con sus voluntarios seleccionados.



### Estructura del deporte

En esta diapo realizar un gráfico o información de:

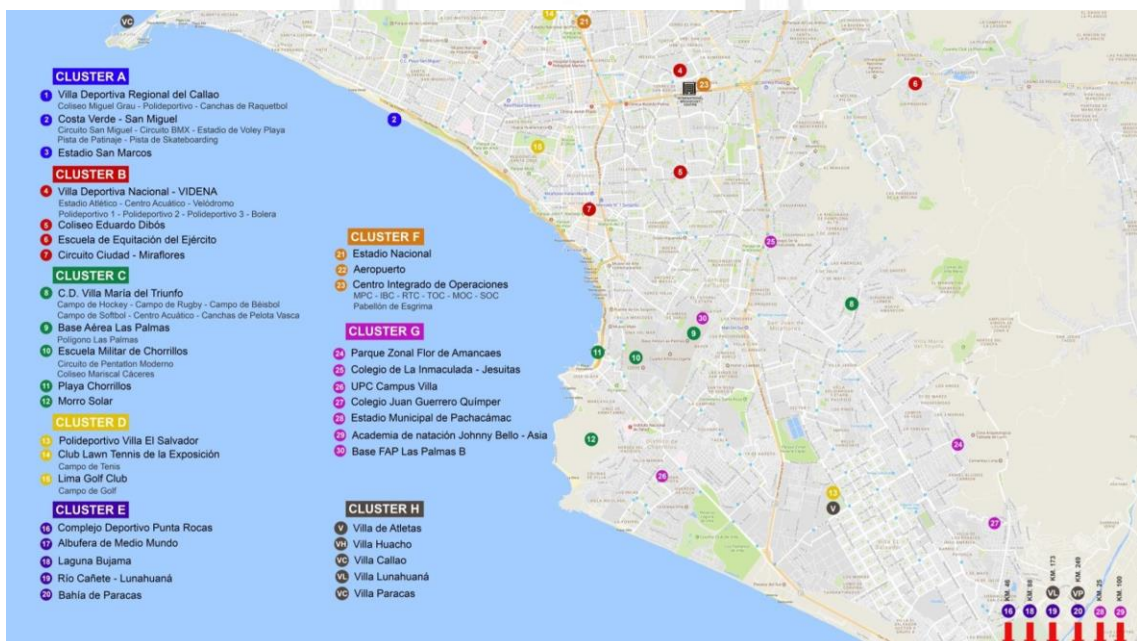
- ✓ Panam Sports
- ✓ Estructura del deporte en el mundo.
- ✓ Estructura del deporte en el continente americano.
- ✓ Evento multideportivos.
- ✓ Eventos del ciclo olímpico.



Estructura del deporte, los deportes, las sedes fueron algunos de los temas tratados en esta capacitación virtual que en sí era bastante amigable a los ojos del voluntario.



Era importante poner como conocimiento que se iba a tener una constante relación con otras áreas funcionales por los diferentes motivos, ya sea espectadores o protocolo en las ceremonias de presentación, transporte para poder coordinar la llegada de los deportistas y de las delegaciones, así como también con el área de resultados.



## Áreas de Soporte



La explicación de la cadena de mando dentro de la parte deportiva era importante conocerla y a su vez realizar ejemplos para respetar los canales de comunicación dentro de cada área.

Para finalizar estuvieron los roles de los diferentes tipos de voluntarios deportivos, dentro del campo de juego, voluntario de información deportiva, voluntario de servicios deportivos, voluntarios de equipamiento deportivo.

## Roles Especificos



En esta diapositiva indicar los roles y funciones de los voluntarios: (Ingresar imágenes también), complementadas con funciones acorde a su deporte.

- 1) FOP
- 2) Información deportiva
- 3) Servicios deportivos
- 4) Equipamiento Deportivo
- 5) Etc



### 2.3.4 Capacitación específica en sedes

Como dando cierre a este programa de formación y de capacitaciones tenemos el último paso previo al inicio de los juegos que es la capacitación específica en sedes. En este momento los voluntarios ya tienen todo el conocimiento acerca de los Juegos Lima 2019 y ya conocen las áreas funcionales en la cual van a desarrollar funciones. Este momento final es en el que pondrán en práctica todo el conocimiento adquirido dentro de este proceso.

#### 2.3.4.1 Experiencia del Caso sede San Marcos

Dentro de todas las sedes que tenían los Juegos panamericanos, se encontraba San Marcos, sede de la Universidad en la cual se iba a desarrollar toda la disciplina de fútbol dentro de los Juegos Lima 2019. Dentro de mi experiencia como colaborador, participé como coordinador de voluntarios dentro de esta tan importante sede. Importante pues iba a recibir la mayor cantidad de espectadores dentro de todos los Juegos.

Fueron aproximadamente 350 los voluntarios seleccionados para esta sede. Voluntarios de diferentes áreas funcionales como: deportes, servicios al espectador, acreditaciones, workforce, protocolo, broadcast entre otros que fueron los partícipes de esta capacitación presencial en sedes.

Dentro de esta capacitación se tocaron varios puntos importantes con la finalidad de que el voluntario conozca su sede y sobre todo genere un vínculo con sus colegas, así como también que empiecen a relacionarse con las personas pertenecientes al equipo de Lima 2019.



Lo primero era introducir a nuestros voluntarios a los horarios donde se desempeñarían las funciones asignadas. Teníamos que acomodarnos a los partidos y a los turnos mencionados a los voluntarios, turnos que no podían exceder las 8 horas de servicio voluntario. Dentro de los horarios pudimos determinar que la fase de grupos del deporte fútbol iba a ser más duradera que las fases de eliminación directa. Los primeros días hasta el día 08 se iban a desarrollar todos los partidos de la fase de grupos por los que teníamos un horario donde empezaban partidos a las 9 am y terminaban a las 9 pm, jornadas largas donde teníamos que tener turnos de voluntarios.

Las jornadas de eliminación directa se fueron solicitando menos voluntarios por un periodo menos de tiempo también, ya que no había una carga amplia de partidos; es decir pasamos de pasar 4 partidos en un día a tan solo tener 2 o hasta incluso un partido.

El siguiente punto a capacitar era el de la identificación de los accesos y credenciales en la sede. Cuál era la puerta principal de acceso a la Fuerza laboral (Personal pago y voluntarios) cuales eran los pasos a seguir, donde era el control de seguridad y como es que se pasaba por dicho control y sobre todo saber a donde tiene acceso nuestra credencial.

Continuamos la capacitación explicando, en mapa, los lugares donde se iban a desarrollar actividades dentro de los Juegos y hasta donde teníamos acceso con nuestras funciones. La importancia del campo y los exteriores era importante para que los voluntarios no puedan ingresar a lugares prohibidos que pueda poner en riesgo una actividad oficial del deporte. Como por ejemplo el caso del doping. El área de dopaje necesitaba una fuerte restricción por tratarse de un tema delicado, entonces se vio pertinente explicar este caso a los asistentes para no traspasar zonas que no estaban dentro de nuestra área de acción.

### 3. SUSTENTACIÓN

#### 3.1 Entrevistas

En este segmento se considera un grupo de entrevistas a voluntarios que participaron del proceso formativo, así como también a los coordinadores y líderes de la asistencia técnica con los que estuvimos trabajando en este largo camino con el objetivo de formar a más de 25 mil ciudadanos.

Resaltaré las frases más importantes de cada entrevistado las cuales avalan el trabajo realizado por parte de todo el equipo, así como también los resultados obtenidos que hasta el día de hoy vienen trayendo frutos.

##### 3.1.1 Entrevista a voluntario/a (Voluntario participante de la capacitación General principal, virtual y específica) – (Anexo 1 – Entrevista a Juan Andrés Iparraquirre)

Juan Andrés es un estudiante de 27 años que cursa el último ciclo de la carrera de derecho. El entrevistado participó del proceso formativo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 y realizó funciones como voluntario en este último evento mencionado.

“El proceso formativo fue muy nutritivo”. Dentro de lo que más recuerda del proceso formativo fue el reto de poder juntar a personas de diferentes edades en un aula y ponerlos a trabajar en equipo como si fueran uno solo, demostrando con estos procesos que los Juegos Lima 2019 iban ser así, un grupo de voluntarios trabajando en equipo para sacar adelante este gran evento.

Dentro de los conocimientos adquiridos por el voluntario resalta, y recuerda hasta la fecha, los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Sobre las Tics. “Fue un aprendizaje constante”, “... y fue bastante útil” es una de las frases que más resalto de la entrevista ya que se entendió que había que tener un complemento y que no bastaría con solo una capacitación presencial. Haber dejado ese espacio inconcluso entre la capacitación general y los Juegos Lima 2019 hubiera sido caótico el no poder transmitir los conocimientos que fueron necesarios para su desarrollo dentro del evento. (Iparraguirre, 2021)

Una parte clave de la entrevista fue cuando comentó que el módulo de capacitación virtual de trato y sensibilización con personas con discapacidad le dio todas las herramientas para poder realizar sus funciones como voluntario de la mejor manera y con una base teórica de cómo hacerlo. Entender esto fue bastante satisfactorio para entender que fue un win to win el uso de las TIC en este proceso formativo.

En un fragmento de la entrevista Juan Andrés nos menciona que no era ajeno a este tipo de programas de formación online y que hasta incluso había desarrollado un voluntariado online. “Ya se inició el cambio a la era digital”, algo que nos hace cerrar la idea de que las TICS son una realidad a nivel formativo, es la pandemia. Esta crisis sanitaria mundial hizo que la revolución digital se dé abruptamente adelantando al Perú 5 años en lo que a la digitalización concierne.

Dentro de las conclusiones que rescato dentro de esta entrevista fue el hecho de que Juan Andrés siga realizando funciones como voluntario, actualmente se encuentra en el proyecto especial Legado de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos brindando apoyo a los centros de vacunación. “He trasladado conocimientos adquiridos de las capacitaciones que nos dieron acá a los centros de vacunación”. Este es un gran indicador para entender que en muchos de los voluntarios los conocimientos fueron aprehendidos y puestos en prácticas en sus comunidades y otros voluntariados. (Iparraguirre, 2021)

3.1.2 Entrevista a voluntario/a (Voluntario participante de la capacitación General principal, virtual y específica) – (Anexo 2 – Entrevista a Axel Mendoza)

Axel Mendoza es un joven trabajador de 20 años. Tuve el agrado de poder coincidir con él en la capacitación específica en sedes (en la sede de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos) y fue parte del equipo del área funcional de WorkForce o fuerza laboral la cual yo estuve a cargo.

Dentro de lo que nos comenta en la entrevista nos hace mención, al igual que el anterior entrevistado, que los objetivos de desarrollo sostenible junto a la agenda 2030 fue de lo que más recuerda de la capacitación general principal.

En cuanto al proceso de formación en la parte virtual y el uso de las TICs al entrevistado se le hizo un poco largo el proceso ya que los módulos eran bastante demandantes de tiempo, tiempo que menciona no tenía en ese momento, pero lo realizó para poder continuar con su participación dentro de los Juegos.

La capacitación específica en sede era algo más puntual. Los conocimientos trasladados a los voluntarios eran más que todo de seguridad, ubicaciones, accesos de todo tipo de personas (público, trabajadores, proveedores, deportistas)

Destaco mucho de esta entrevista el poder haber llegado a personas que no tenían idea como dirigirse, tratar o abordar a una persona con alguna discapacidad, ya sea visual, física, intelectual. Axel nos comenta en la entrevista que le cambió la vida poder entender ciertas cosas como el simple hecho de tratarlo como a un ser humano más. Era super importante para todo el equipo crear conciencia en los voluntarios sobre este tema de personas con discapacidad ya que íbamos a tener un público bastante amplio, sobre todo en los Parapanamericanos. (Mendoza, 2021)

### 3.1.3 Entrevista al coordinador de formación de la asistencia técnica – Pedro Pérez Porta (Adjunto Anexo 3 Entrevista)

En esta tercera entrevista tuve la grata oportunidad de conversar con el coordinador de la parte de formación de voluntarios desde la asistencia técnica de UNOPS en este programa de voluntariado su nombre es Pedro Pérez Porta quien fue también mi supervisor directo en todo este proceso.

La primera pregunta hace énfasis en qué tan importante fue realizar un proceso formativo para los voluntarios que iban a ser parte de Lima 2019. Como va a ser un común denominador en las respuestas de mis dos últimos entrevistados, quienes fueron los coordinadores, sale al descubierto la estrategia de que los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos fueron una excusa para introducir a todos los voluntarios la agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo sostenible. “Más que el evento deportivo el verdadero valor agregado fue todo este movimiento ciudadano que se dio con la excusa de la celebración de los Juegos Lima 2019.” (Pérez Porta, 2021)

Dentro de los retos planteados al inicio Pérez Porta destaca el valor que tuvo crear un proceso formativo, junto a un gran equipo de profesionales, y más que todo ponerlo en marcha tanto en la parte presencial como en la parte virtual. “Dos espacios de formación (presencial y virtual) con toda esta cantidad de personas (más de 25 mil) tiene mucho valor” por lo que destaca que el proceso formativo era necesario para introducir al voluntario a Lima 2019 y a su vez usarlo de excusa para crear ciudadanía mediante los ODS. (Pérez Porta, 2021)

Sobre la importancia de incluir a las TIC dentro del proceso formativo, comenta que fue clave poder realizarlo siendo la plataforma virtual la más evidente en este aspecto, pero que a su vez facilitó todo tanto el tema de la continuación del proceso formativo como el poder transmitir los conocimientos de manera autodidacta entre los voluntarios.

Una de las preguntas realizada buscaba conocer qué tan importante fue el rol de los capacitadores dentro de este proceso formativo a lo que agregó: “Fue fundamental, el primer rostro visible que vieron los más de 25 mil capacitados y finalmente fueron el último rostro el que vieron cerrando así el círculo de formación por el cual pasaron”. Esto

viene de la mano con la importancia de todo el equipo humano de capacitadores el cual pudo generar esa conexión, ese sentimiento con el voluntario para que así pueda continuar con su proceso formativo y no abandone en la primera instancia. (Pérez Porta, 2021)

La siguiente pregunta estaba direccionada con los resultados que se obtuvieron en este programa de voluntariado mencionando que lo más significativo fue el gran porcentaje de satisfacción por parte de los voluntarios con este programa. “Casi un 95% estaban satisfechos o muy satisfechos, de una muestra de casi 17 mil personas es un indicador de que hubo bastantes aciertos en el programa de voluntariado”

Un ejemplo de los resultados es que muchos de estos voluntarios que formaron parte de los Juegos Lima 2019 siguen participando en programas como bicentenario 2021 por lo que da a entender que el programa de los juegos fue una puerta de entrada al voluntariado y a la acción social.(Pérez Porta, 2021)

Finalmente, no podía dejar de preguntarle sobre mi participación dentro de este proceso formativo (Minuto 09:20 a 10:50 de la entrevista). Donde resaltó las habilidades más destacadas en todo este proceso formativo y en época de Juegos.

“La evaluación de desempeño deja constancia de ello, que tu participación fue bastante sobresaliente tanto en el proceso formativo y en la sede en la que te tocó desenvolverte” (Pérez Porta, 2021) (Anexo 5 – Evaluación de desempeño)

### 3.1.4 Entrevista a la coordinadora del proyecto de voluntariado de la asistencia técnica – Estefanía Cuestas (Adjunto Anexo 4 Entrevista)

Para finalizar el bloque de entrevistas, tuve la oportunidad de hacerle unas preguntas a la que fue la coordinadora general de toda la asistencia técnica del programa de voluntariado Lima 2019: Estefanía Cuestas.

Fue fundamental realizar una serie de preguntas como para entender la visión y cómo es que se iba a desarrollar este tan ambicioso programa de voluntariado de Lima 2019.

“Los Panamericanos fueron la plataforma propicia para transmitir valores y crear ciudadanía a nivel nacional”. Siguiendo con la estrategia inicial, el proceso de formación de voluntarios buscó algo más importante que formar personas para un evento deportivo específico, buscó integrar a todo un país y a su vez formar ciudadanos que estén involucrados con el desarrollo de las actividades deportivas, sociales entre otras, que se desarrollen en nuestro país. (Cuestas, 2021)

Dentro de los ingredientes principales para el proceso de formación, Estefanía Cuestas menciona que fueron la mezcla de los valores del deporte, junto a los valores intrínsecos de naciones unidas, más el tema de derechos humanos y los objetivos de desarrollo sostenible los que dieron vida a este proceso de formación de voluntarios. “Fue importante articularnos con Lima 2019 para presentar todos estos ingredientes ONU” (Cuestas, 2021)

Ningún evento deportivo ya sea olímpico o panamericano, había tenido un vínculo tan claro entre valores de la ciudadanía y el deporte. Si bien todos habían tenido un proceso formativo muy específico, sobre temas deportivos y funciones que iban a desarrollar los voluntarios dentro del evento ninguno de estos había desarrollado una plataforma formativa que genere ciudadanía, así es que este fue el componente diferencial de Perú como país con este proceso formativo.

Sobre el uso de las TICs en el proceso formativo nos comentó en cierto fragmento de la entrevista que actualmente estas han tomado un rol mucho más importante a raíz de la pandemia y es justamente eso lo que nos ha obligado a adaptarnos rápidamente a las nuevas tecnologías. “En ese momento (2018) estábamos muy en pañales”, si bien es

cierto que había ciertas universidades que incursionaban recién en las escuelas virtuales, no se tenía tan claro el panorama como ahora sobre la forma para poder transmitir conocimientos a través de las TICs. UNOPS, como unidad ejecutora de la asistencia técnica, nunca había hecho una plataforma tan grande para tantas personas, por lo que los resultados de la escuela de formación virtual fueron bastante satisfactorios.

Crear todos estos contenidos y desarrollar las plataformas necesitó de un equipo especializado en e-learning conformado tanto por voluntarios ONU nacionales como extranjeros. Ellos fueron los que se encargaron de desarrollar y crear contenido desde las nuevas tecnologías. “Hemos creado un precedente en temas de escuelas virtuales en nuestro país”. (Cuestas, 2021)

Dentro del uso de las TICs, Cuestas menciona que no solo sirvió para transmitir conocimientos sino también para poder llevar un monitoreo y un control permanente al avance de los voluntarios: “Mediante una plataforma podíamos hacer un seguimiento a los voluntarios para saber cómo iban avanzando en el proceso formativo, cuáles eran sus perfiles, hasta si habían recibido los alimentos en las capacitaciones presenciales.

Acerca de la importancia de los capacitadores dentro de estos procesos formativos, Cuestas menciona que el capital humano siempre fue vital. Ella, como coordinadora, se negaba a la idea de contratar a una empresa que desarrolle las capacitaciones ya que no iba a ser igual que un grupo de voluntarios de Naciones Unidas que tengan el compromiso y la mística de poder desarrollar este tipo de metodología cascada de tendencia lúdica. “El voluntario de Naciones Unidas tiene una mística y una filosofía y lo que se buscaba era que lo transmitieran a cada una de las personas que iban a formar parte de este proceso formativo”.

“Los Juegos llegan y se van, lo que queda son estos valores intrínsecos que tanta importancia le dimos en el proceso formativo”. Los resultados del programa de formación de voluntarios tuvieron muy buenos niveles de satisfacción por lo que, haciendo una mirada hacia atrás, lo que se logró fue un gran avance para crear los cimientos sólidos de la cultura de voluntariado en nuestro país. (Cuestas, 2021)



## 4. LOGROS Y RESULTADOS

Uno de los primeros logros fue la consolidación de un equipo humano conformado por 31 especialistas, que fueron los encargados de trasladar todos los conocimientos a los voluntarios, así como también la parte de los coordinadores que fueron los encargados de realizar las funciones de desarrollo de la información, planificación y gestión en las reuniones realizadas con la contraparte (Oficina de Voluntariado de los Juego).

### 4.1 Resultados finales de la fase formativa

Las capacitaciones presenciales se impartieron en 51 fechas, entre capacitación general presencial y/o entrevista, logrando cerca de 28 000 capacitados.

Macro-distrito	Nro. Asistentes	Nro. Matriculados	%
Lima Centro	11003	17381	63.30%
Lima Este	1762	3679	47.89%
Lima Norte	3430	5642	60.79%
Lima Sur	3730	6028	61.88%
Callao	805	1467	54.87%
Provincias	2739	4539	60.34%
<b>Total</b>	<b>23469</b>	<b>38736</b>	<b>61%</b>

TABLA 1.2 – Asistentes a las capacitaciones presencial por Macro distritos

Asimismo, como parte del Modelo de Naciones Unidas se brindaron recomendaciones a OVO de selección y asignación a través de la metodología de macro perfiles. Cada uno de ellos representaba diferentes habilidades: comunicarse con elocuencia y asertividad, pensar crítica y juiciosamente, proactividad y sentido del servicio, empatizar y apreciar la diversidad.

### Sobre los voluntarios Internacionales:

La convocatoria era para ciudadanos residentes en Perú y para aquellos que vivían en el extranjero y deseaban participar en los Juegos.

La entrevista ha sido la forma habitual de selección de voluntarios en grandes eventos deportivos. Sin embargo, en lo que respecta a programas de voluntariado de grandes eventos organizados por Naciones Unidas en Perú se trataba de algo inédito. El formato que se utilizó para el mismo debía amoldarse a las condiciones del tipo de evento, por lo que se decidió realizar videollamadas a los cientos de postulantes a través de un software online que generaba enlaces o links que facilitaron la programación de entrevistas a corto y mediano plazo.

TABLA 1.3 – VOLUNTARIOS INTERNACIONALES ENTREVISTADOS

<b>Fecha por semanas</b>	<b>Nro. de asistentes</b>
12 al 14 dic	179
18 al 19 dic	112
7 al 11 ene	399
14 al 18 ene	301
22 al 25 ene	107
28 al 31 ene	28
1 al 8 feb	119
11 al 13 feb	78
18 al 20 feb	96
25 al 27 feb	74
4 al 6 mar	111
<b>Total</b>	<b>1604</b>

Los idiomas utilizados en las entrevistas fueron inglés, castellano y portugués.

En total, se capacitó a 27 214 personas en la capacitación presencial general, de las que 16 693 (61%) completaron los cinco módulos de la capacitación virtual general. Del mismo modo, 8 658 voluntarios (31%) capacitados en la capacitación presencial general completaron también la capacitación virtual específica. Específicamente, el módulo de liderazgo, transversal a todas las áreas específicas, lo completaron más de 8 000 personas; es decir, el 30% de los de la capacitación general (UNOPS, 2019)

Por otro lado, 1 823 personas residentes en el extranjero fueron postulantes entrevistados, de los cuales 509 (28%) fueron angloparlantes, aunque la mayoría de las entrevistas eran en español y una pequeña parte en portugués. Los 5 países con mayor participación de entrevistas fueron Argentina (33%), Brasil (15%), Colombia (15%), México (8%) y Estados Unidos (4%). El 55% de los entrevistados fueron mujeres. Este trabajo fue realizado por 28 personas pertenecientes al equipo de Naciones Unidas en 39 días en promedio.

#### 4.2 Encuesta de satisfacción

Se midió la satisfacción de los voluntarios, pero también el grado de comprensión de algunos de los temas tratados durante la capacitación general presencial y virtual. Para esto, se invitó a más de 17 000 voluntarios a completar un breve cuestionario al ingreso de su primera capacitación general presencial.

Así, se pudo advertir que el promedio de respuestas satisfactorias es de aproximadamente un 50% a más en los resultados obtenidos.

A continuación, se adjuntan los gráficos finales de los resultados que más resaltaron en la encuesta de satisfacción en los voluntarios.

Sobre los contenidos ofrecidos en el taller de capacitación podemos apreciar que fue un número importante de voluntarios los que consideraron de vital importancia lo enseñado en aula sobre los objetivos de desarrollo sostenible. De igual manera, un porcentaje similar de voluntarios consideró que la información brindada en el proceso formativo era de vital importancia para poder ser voluntario de los Juegos Lima 2019, mientras que un porcentaje bajo se encontraba insatisfecho o muy insatisfecho con los contenidos desarrollados en el programa de formación.

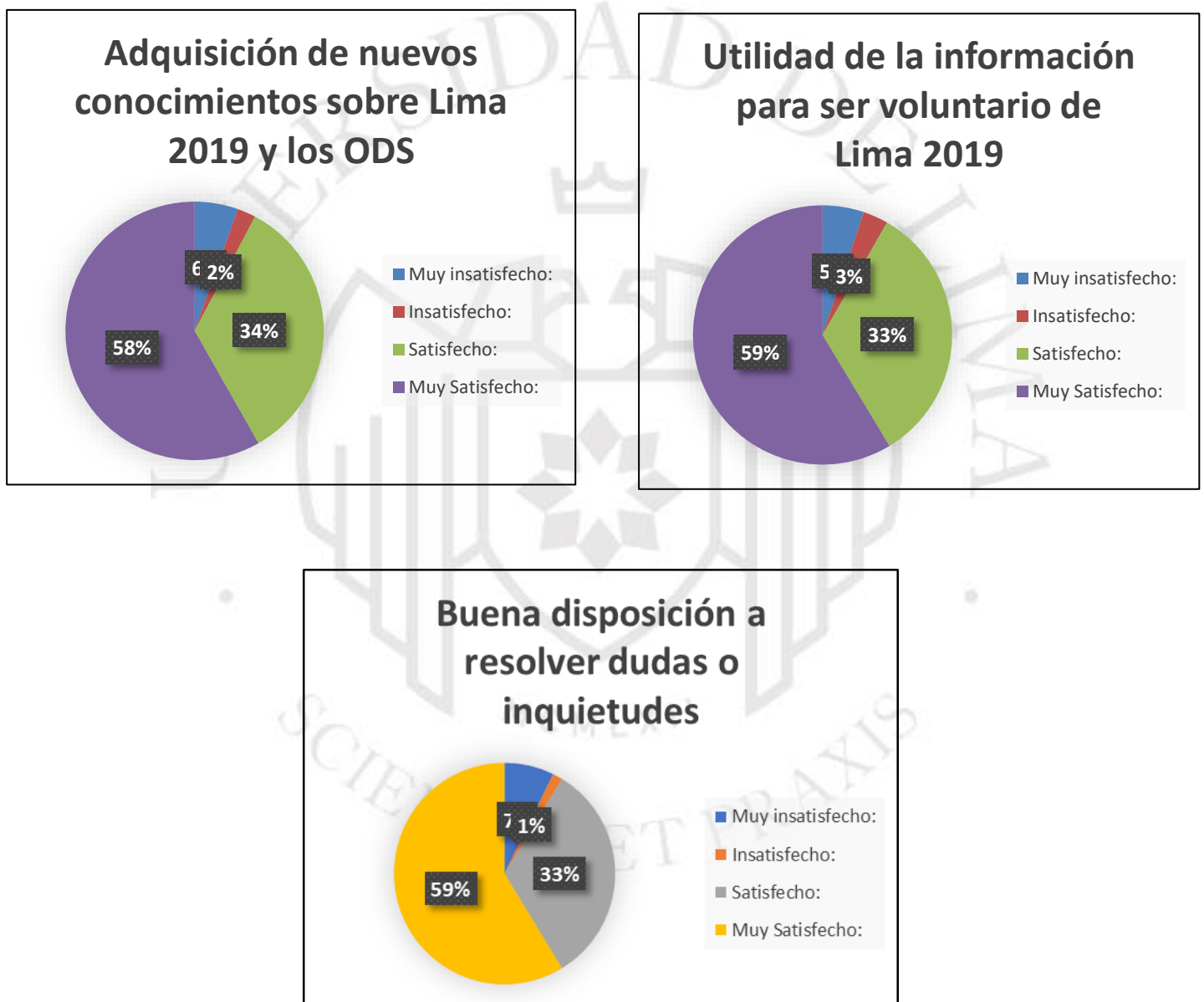


Figura 1.2 - Información, utilidad e inquietudes de la capacitación

Sobre los formadores que estuvieron a cargo de la primera etapa del proceso formativo los voluntarios en un gran porcentaje (95%) se encontraron satisfechos y muy satisfechos con el dominio de los temas por parte de los capacitadores, mientras que un porcentaje minúsculo (5%) son los que se encontraban muy insatisfechos con el dominio de los temas por parte del capacitador. En líneas generales los voluntarios tuvieron un apego importante con su capacitador inicial, era importante poder general este vínculo, ya que este iba a ser el primer rostro visible del voluntario ante los juegos panamericanos de Lima 2019. En el segundo cuadro podemos reforzar la idea ya que de igual manera un gran porcentaje de voluntarios se encontraron satisfechos con la participación grupal y el intercambio de ideas por parte de su capacitador, así como también de la buena disposición que tuvo el equipo para resolver dudas, preguntas e inquietudes acerca del proceso de formación y de los Juegos Lima 2019.

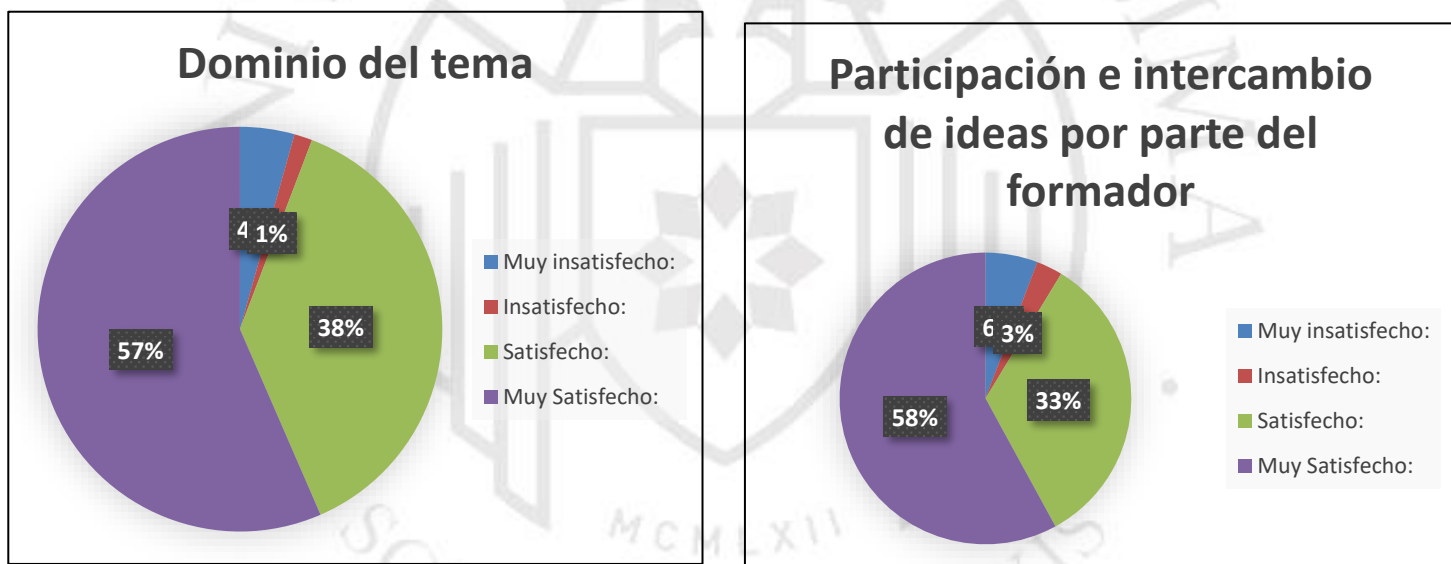


Figura 1.3 - Sobre los formadores del programa de voluntariado

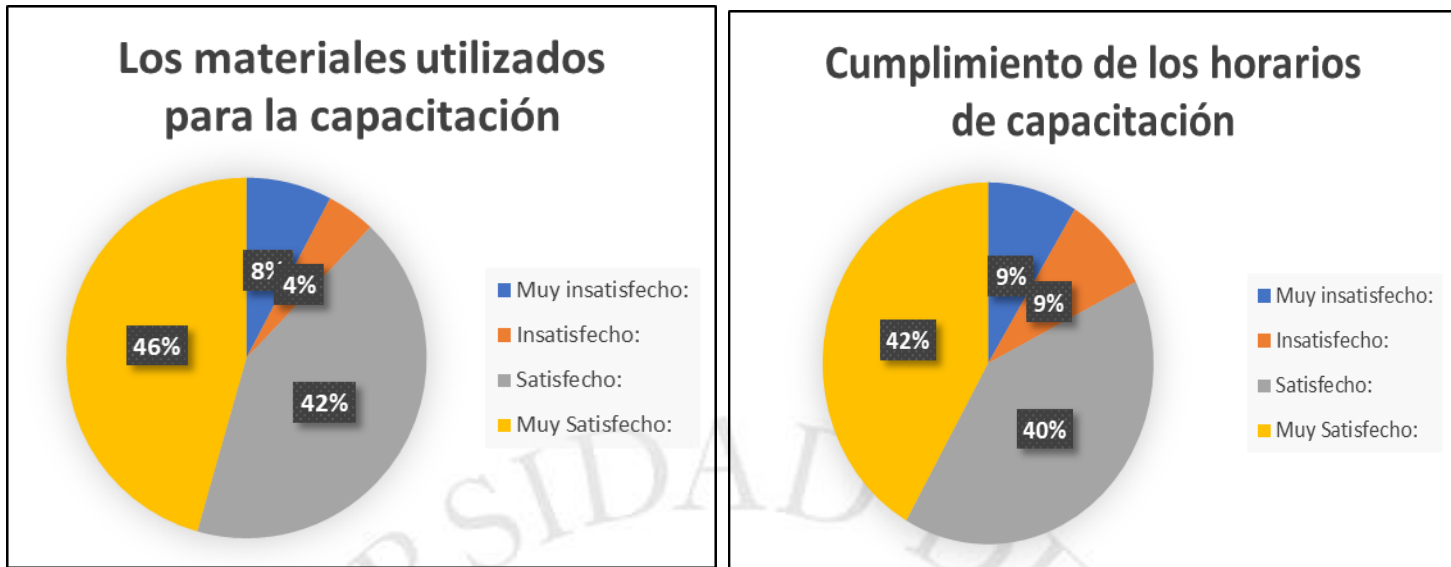


Figura 1.4 - Sobre los materiales y horarios

Sobre los materiales utilizados en la capacitación podemos deducir con la encuesta de satisfacción que estuvieron bastante aceptables. Un gran porcentaje de la torta se lo llevan los voluntarios que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con los materiales lúdicos utilizados para las capacitaciones. A su vez hay un porcentaje de personas que sí se encontraron insatisfechas y muy insatisfechas con el cumplimiento de los horarios de las capacitaciones.

En líneas generales la encuesta de satisfacción arrojó resultados alentadores sobre el proceso de formación tanto como para saber cómo dominamos el tema los capacitadores, así como también para saber si los voluntarios estaban recibiendo y adquiriendo nuevos conocimientos acerca de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 así como también de los Objetivos de desarrollo sostenible. En los presentes gráficos podemos apreciar que más de la mitad de nuestro público voluntario estuvo muy satisfecho con el desempeño del formador y con la claridad de los temas tocados en las capacitaciones.

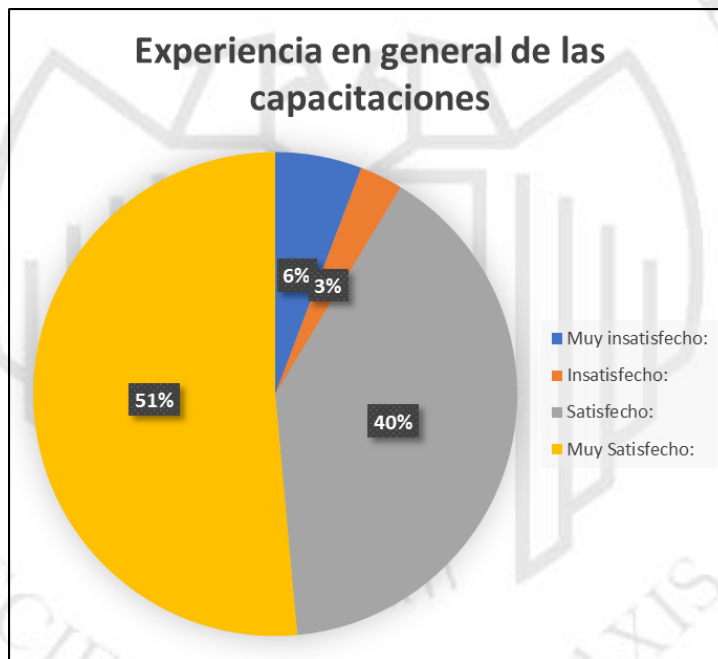
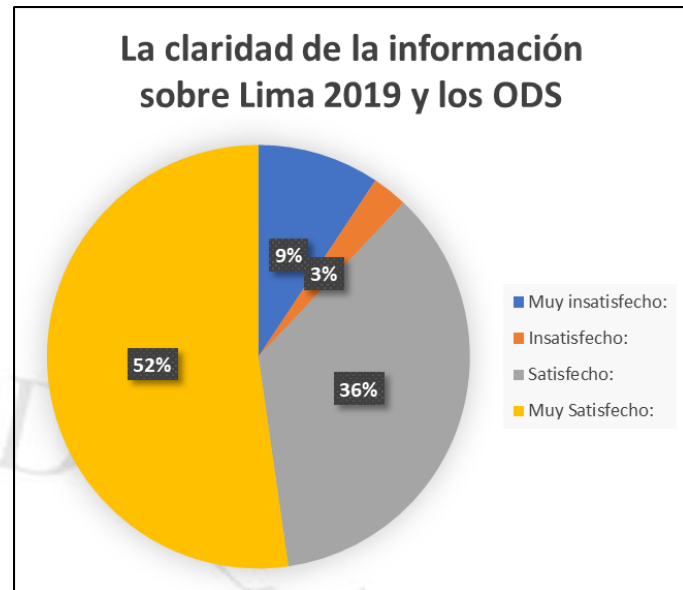
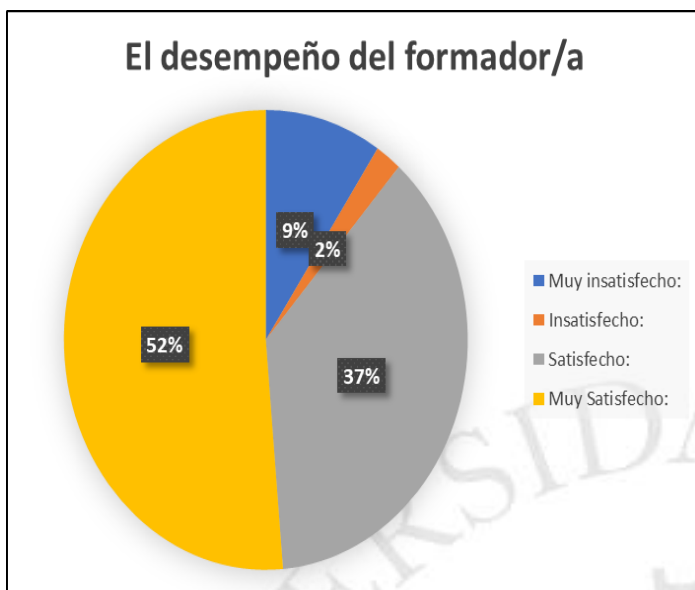


Figura 1.5 - Desempeño del formador y experiencias

Para finalizar era importante para nosotros conocer cual había sido la experiencia del voluntario en estas etapas de formación de voluntarios. Podemos apreciar en este gráfico final que más del 90% se encontraba entre muy satisfecho y satisfecho con la experiencia vivida en este proceso formativo. Fueron muy pocos los voluntarios que se fueron insatisfechos con el proceso. Más adelante se vieron reflejados estos resultados a la hora de las asignaciones recibidas y de la abdicación de muy pocos voluntarios.

## 4.2 Reflexiones

- El plazo de la convocatoria fue bastante corto desde la firma del convenio (de la AT) hasta la implementación, todo esto con el fin de alcanzar una meta tan ambiciosa como capacitar a 40 000 personas. No obstante, lograr en pocos meses capacitar a 28 000 voluntarios ha sido un logro no menor. Por lo tanto, hubiera sido necesario contar con el doble de tiempo en la fase de convocatoria para alcanzar los 40 000 voluntarios capacitados pactados en las reuniones iniciales.
- La escuela virtual fue un gran aprendizaje no se tuvo claridad sobre el alcance al suscribir el convenio ni de la necesidad real de la cantidad de recursos que iba a requerir. De 5 módulos planteados, acabaron siendo 14 módulos (incluidos los módulos de formación específica).  
Dentro de la propuesta como asistencia técnica cabe resaltar que las TICs jugaron un rol de vital importancia en esta instancia del proceso formativo, fue nuestro primer aliado en esta constante tarea de poder seguir brindando información a nuestro público. Sabíamos que iba a ser un gran reto poder tener tantas jornadas de capacitación presencial por lo que se optó ir por la parte de formación virtual apoyándonos mucho en las TICs se pudo evidenciar que llegaron para facilitar mucho más el conocimiento y que este pueda romper fronteras y llegar a más personas. Nuestro público objetivo (el grueso del mismo) tuvo un rol muy protagónico con respecto a las etapas de formación online. Fue bastante bajo el porcentaje de deserción en la parte de formación mediante las TICs por lo que nos dejaba tranquilos al saber que los contenidos y la plataforma ayudó mucho a continuar este proceso formativo.
- Enfoque inclusivo: Lima 2019 destacó por su enfoque inclusivo y es importante visibilizar que éste se fue dando desde los encuentros de capacitación y aula virtual como también en la descentralización de las capacitaciones.



- Adaptación de la plataforma online de Naciones Unidas: contar con una plataforma para gestionar las capacitaciones masivamente ha sido posible gracias a la adaptación de la plataforma que ya contaba Voluntarios ONU, lo cual contribuyó a la gestión operativa en lo referente a la cantidad de ciudadanos que se tendrían como también para para la gestión de la entrega de manuales y snacks, así como para el registro a las capacitaciones o para la evaluación a través de los macro perfiles.
- Ningún Juego de esta magnitud había contado con un Modelo que sea capaz de integrar al deporte como vehículo para la paz y el desarrollo sostenible, transformando una aula o salón de clase en un espacio seguro de juego, diálogo y reflexión colectivas. Este encuentro, en una sociedad conservadora como la peruana, marcada por la desigualdad, y, muchas veces, la violencia y la exclusión vino a reactivar consciencia y habilidades útiles.

Además de lo señalado se puede hacer mención que a diferencia de Toronto 2015 o Londres 2012, donde sólo el 7 y el 40 % de postulantes respectivamente, declaró que se trataba de su primera experiencia como voluntario, Lima 2019 lo era para un 67% de postulantes residentes en el Perú. Cifra importante de voluntarios que por primera vez iban a brindar su tiempo para el desarrollo de este evento.

Por otro lado, la contribución de la AT a fortalecer la cultura de voluntariado en el país puede medirse, entre otras variables, a través de la observación del impacto de las redes sociales de la etiqueta que se promovió en cada capacitación presencial de la etapa general. Específicamente se trataba de medir el impacto de uno de los 20 retos mencionados en esa etapa: “Mostrar un vídeo sobre el voluntariado Lima 2019 y crear 5 hashtag que animen a registrarse como voluntario y etiquetar a Lima 2019 incluyendo el #SéVoluntarioLima2019”:

Este reto generó 1 016 publicaciones en Instagram y más de 1 000 publicaciones en Facebook, lo que evidencia una alta efectividad y pluralidad en las formas de comunicar nuestro mensaje, así como también un crecimiento orgánico de la convocatoria en el proceso de captación e inscripción de voluntarios.

Estos son algunos del post los cuales los voluntarios animaban a otros a participar de este proceso formativo para ser parte de los Juegos Lima 2019.

Facebook:





**Araucaria Araucana**  
18 de noviembre de 2018 · 🌐

#SeVoluntarioLima2019  
Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2019

👍❤️👏 22 13 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

**Escobedo Cabrera Cusi Coyllor**  
Amiga yo también quiero participar  
Me gusta · Responder · 2 años  
↳ Escobedo Cabrera... · 2 respuestas

**Escobedo Cabrera Cusi Coyllor**  
Me gusta · Responder · 2 años

**Patricia Orellana**  
Azu ya empezó la capacitación?  
Me gusta · Responder · 2 años  
↳ Araucaria Araucana... · 1 respuesta

**RaqueLinha Palomino**  
Yo tmb me inscribi v nunca me

Escribe un comentario... 📷 📧 📧



**Erika Mezza**  
20 de enero de 2019 · 🌐

#sevoluntariolima2019 lima 2019

👍❤️👏 10 4 comentarios 2 veces compartido

Me gusta Compartir

**Aleno Sury Womita**  
Y amiga de que se trata  
Me gusta · 2 años  
↳ Aleno Sury Womi... · 3 respuestas



**CalenaVlogs**  
6 de marzo de 2019 · 🌐

Quiero contarles que ayer fue un día lleno de muchas emociones, muchos se preguntarán ¿por que? Y la respuesta es muy sencilla: ayer fue mi primera capacitación para ser voluntario en los juegos Panamericanos Lima 2019, y tuve la dicha de conocer personas geniales y muy divertidas, si quieres saber más sobre esto ¡CORREEE! a mi canal de YouTube porque acaba de publicar un video de todo mi día de ayer. Les dejo el Link en mi BIO. Los adoro 🥰👏  
#sevoluntariolima2019 #voluntarios... Ver más

👍❤️👏 58 15 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

Más relevantes

**Luis Alberto Alonzo Escobar**  
Malena eres muy sencilla ydulce sigue así te deseo lo mejor  
Me gusta Responder · 2 años

**Alfredo Emma**  
MIREN EL VIDEO DE CALENA  
<https://www.youtube.com/watch?v=RzRLgIVmRS...>

Escribe un comentario... 📷 📧 📧



Lista de lectura

**Víctor Galicia Toralva**  
27 de enero de 2019 · 🌐

Reto 6 📍 Lima 2019 Voluntarios Juegos Panamericanos Lima 2019 Volunteers-Voluntarios

#SeVoluntarioLima2019  
— con Daniela Pulache Pino.

👍 🥳 🤔 37 1 comentario 1 vez compartido

Me gusta Comentar Compartir

**Martin Ismael Davila**  
que chevere cumpa !!!!  
Me gusta Responder · 2 años

Escribe un comentario... 📎 📷 📧 🗨



**Aroma Alexandra Calderon Rojas-sandoval**  
28 de octubre de 2018 · 🌐

¿Sabías que por primera vez el Perú tiene el privilegio de ser el anfitrión en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2019?

¡Únete a este gran equipo de voluntari@s junto a los cuales vivirás experiencias inolvidables!

¡Ya sabes, te esperamos! #somosLima2019

#sevoluntarioLima2019  
— con Erick Villanueva y 3 personas más.

👍 🗨 🤔 27 5 comentarios 1 vez compartido

Me gusta Compartir

**Maritza Mayo D'Arrigo**  
Muy bien!  
Me gusta · 2 años

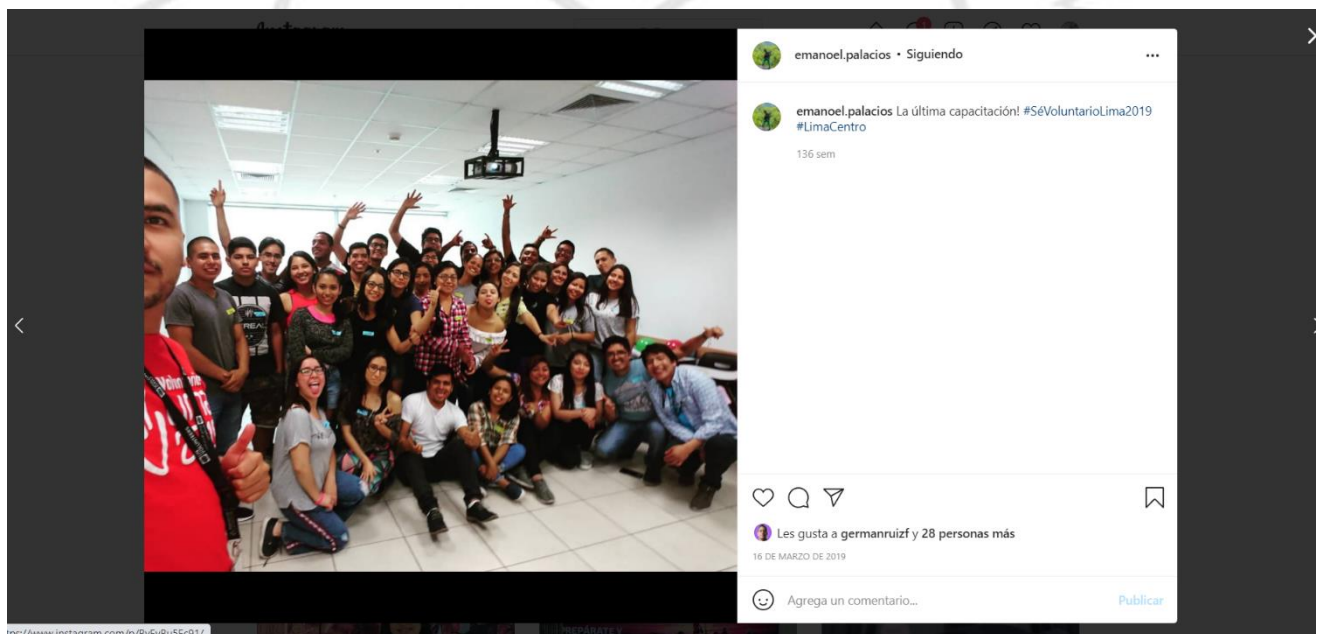
**Sandra Rojas Sandoval Cupe**  
Perfecto mi querida Compañera!  
Me gusta · 2 años

**Angel Alejandro Calderon Valdivia**  
Es la manera...perfecto.  
Me gusta · 2 años

**Stella Briax**

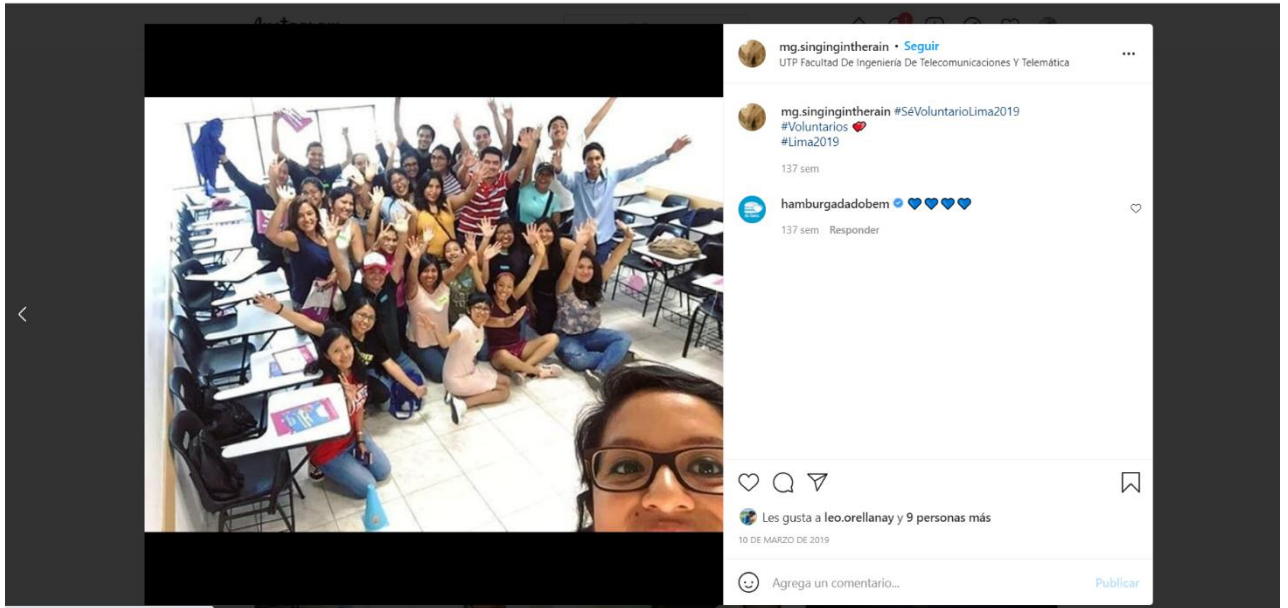
SCIENTIA ET PRAE

## Instagram:



tps://www.instagram.com/p/BvEy8u5FC91/

REPÁRATE



the://www.instagram.com/p/RvI1R6FnFL0R3DgRwYAVxwIGDh-wfD2PNV0dU/



Cabe resaltar que estas son algunas de las publicaciones orgánicas por parte de los voluntarios que se consiguieron en la parte del proceso formativo. Uno de los retos era que ellos puedan promover el programa de voluntariado de los Juegos Lima 2019, como se puede apreciar en muchas de las imágenes mucha gente mostraba interés en los comentarios, esto nos ayudaba a poder captar más interesados en formar parte de este proceso. De igual manera era una oportunidad para que los voluntarios pertenecientes a esa aula intercambien sus redes sociales para poder así ampliar sus contactos con miras a los Juegos.



## 5. LECCIONES APRENDIDAS

### 5.1 Voluntariado en centros de vacunación (Bicentenario 2021 y Legado)

Dentro de la capacitación general presencial, se trataron temas muy ligados a ciudadanía y deporte, pero se tocó uno en específico y ese era saber qué Legado iban a dejar estos Juegos Lima 2019. Nos dejó ambientes deportivos de alto rendimiento (un legado deportivo), puestos de trabajo en todas las sedes que continuarían con el mantenimiento y buena administración de las mismas (Legado económico), pero el principal legado que dejaron estos juegos fue el haber dejado unos cimientos sólidos en la ciudadanía que participó de los Juegos, un Legado social que demuestra la voluntad de los peruanos de ayudarnos para salir adelante.

El fuerte valor intrínseco en las capacitaciones para generar ciudadanía fue el principal motor de este Legado social que pudimos encontrar en dos proyectos específicos: Bicentenario 2021 y el proyecto especial Legado.

Dentro de la investigación y consultas realizadas a muchos especialistas (que continúan inmersos en el tema del voluntariado), entre ellos al que fue el coordinador de formación, Pedro Pérez Porta, mencionan que el proyecto bicentenario 2021 tuvo un programa de voluntariado muy similar al de los Juegos. Un programa el cual incluía un proceso formativo para que los voluntarios, de cada región del país, puedan participar directamente de estos 200 años de vida republicana de nuestro Perú. El objetivo principal de este proceso era poder descentralizar el plan de bicentenario a nivel nacional empoderando y fortaleciendo las relaciones con los voluntarios de cada región para que así pueda hacerse sentir el bicentenario dentro de su localidad.

Esta información la recibí de primera mano ya que muchos colegas formaron parte de la gestión, desarrollo y ejecución de este programa.

El uso de las TICs fue el principal ingrediente para que este programa de voluntariado pueda hacerse sentir a nivel nacional (Anexo 6 – Plataforma de Voluntarios del



bicentenario 2021). Contaron con una plataforma la cual se encargaba de capacitarlos y a su vez transmitir y enseñar los roles que iban a tener como voluntarios del bicentenario.

La pandemia mermó bastante los planes del bicentenario a nivel nacional teniendo una disminución de la participación ciudadana debido a las regulaciones del gobierno sobre las aglomeraciones, reuniones o eventos. Todo esto causado por la misma desinformación que se tenía sobre el virus del COVID 19 en plena pandemia.

Los centros de vacunación fueron la oportunidad perfecta para poner en práctica lo aprendido por parte del Proyecto Especial Legado de los Juegos Panamericanos como institución. Se tenía la experiencia, exitosa, del programa de voluntariado Lima 2019 por lo que el reto fue ponerlo en marcha lo más rápido posible para que los voluntarios puedan participar en las distintas sedes en las que se estaría vacunando a la población.

Debido a la necesidad inmediata de que los voluntarios participen en los centros de vacunación, se tuvieron que realizar las capacitaciones sobre la marcha por lo que nuevamente se recurrió a las TICs. Estas ya venían teniendo un rol protagónico dentro de la pandemia, con el tema de la educación en línea, por lo que el público se sintió bastante identificado y predispuesto a poder capacitarse mediante estas plataformas.

Se realizaron 4 módulos de capacitación autodidacta las cuales eran requisito previo para poder ser parte del programa de voluntarios de los centros de vacunación.

Como estábamos en este escenario pandémico, no se realizó un programa formativo, fue más bien una inducción para poder ser voluntario de los centros de vacunación.

Las capacitaciones tenían una autoevaluación la cual tenía que tener más del 60% de respuestas correctas para poder pasar al siguiente módulo de capacitación. (Anexo 7 – Plataforma de capacitación Legado para centros de vacunación)

Cabe resaltar que, en esta oportunidad, para lograr capacitar a todos los voluntarios que iban a formar parte de centros de vacunación, se utilizó la plataforma classroom de Google. Una plataforma gratuita y de muy fácil acceso a todos los voluntarios.

## Lecciones Finales:

- Algo clave fue entender la necesidad de incluir un proceso formativo para los voluntarios. Esto ayuda a generar un vínculo y a transmitir conocimientos para que nuestros ellos puedan desarrollar de mejor manera sus funciones.

Parte del aprendizaje obtenido como profesional en este proyecto fue comprender que era vital crear una cultura sólida del voluntariado en nuestro país. El gran contenido social que tuvieron las capacitaciones sumado a la misión intrínseca de naciones unidas de poder crear ciudadanía, hizo que el programa, así como el proceso formativo, sean un éxito.

- Las TICs son una realidad y hay que aprovecharlas al máximo. Es descabellado ver un proceso formativo hoy en día donde todo se realice de manera presencial por lo que estas plataformas son los primeros aliados en los que se debería confiar para poner en marcha estos programas y procesos formativos de voluntarios.

Respecto a la mejor lección y al aprendizaje aprehendido dentro del proyecto de voluntariado de los Juegos Lima 2019 me llevo la polifuncionalidad que pude poner en práctica dentro de este trabajo. Se sabe muy bien de la multifuncionalidad del comunicador de la Universidad de Lima, pero ponerlo en práctica en un programa tan ambicioso fue bastante satisfactorio a nivel personal como profesional.

Puse en práctica habilidades de gestión en las reuniones realizadas con la oficina general de voluntariado. Desarrollé capacidades de negociación con proveedores, así como también conocí mi perfil logístico a la hora de organizar grandes grupos como elementos necesarios para las capacitaciones. Dentro del área de comunicaciones pude poner en práctica temas de identidad e imagen que tanto aprendí en la universidad.

Finalmente me quedo tanto con lo “camaleónico” como con la adaptabilidad a los cambios que pude tener en todo el programa, fui participe de todas las áreas funcionales del programa de voluntariado por lo que pude tener una visión holística de todo el proyecto el cual me deja la lección más valiosa que es poder gestionar uno más adelante. Claro que estoy listo.

## Referencias

- 2019, L. J. (2021). *Libro Memoria*. Lima.
- APOYO, I. (2018). *Hábitos y Actitudes hacia el internet - importancia en el aspecto académico*. Lima.
- Arzinian, H. (2009). *Las tecnologías de la información y comunicación en las prácticas pedagógicas*. Buenos Aires: Novedades educativas.
- Benítez, M. I. (2009). *Innovación y experiencias educativas*. Madrid.
- Comité Olímpico Peruano. (29 de Setiembre de 2021). *COP*. Obtenido de COP: <http://www.coperu.org/cop>
- Cuestas, E. (21 de octubre de 2021). Programa de Formación de Voluntarios Lima 2019. (D. Hernández, Entrevistador)
- Desbordes, M. (2006). *Gestión y Organización de un evento deportivo*. Paris: INDE.
- Duran, J. F. (2018). *Las Tic en las aulas de enseñanza superior*. Madrid: Gedisa.
- Iparraguirre, J. A. (20 de octubre de 2021). Entrevista Programa de Voluntariado Lima 2019. (D. Hernández, Entrevistador)
- IPSOS. (2019). *Estado civil en jóvenes y adolescentes*. Lima.
- IPSOS. (2019). *Perfil del adolescente y el joven*. Lima.
- Larrouse, E. (1998). *Voluntariado*. Madrid: Larrouse.
- Languages, O. (30 de Setiembre de 2021). *Oxford*. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>
- Lima 2019. (28 de Setiembre de 2021). *Panamericanos*. Obtenido de Lima2019: <https://www.lima2019.pe/juegos-panamericanos>
- Mendoza, A. (20 de octubre de 2021). Programa de Formación de Voluntarios Lima 2019. (D. Hernández, Entrevistador)
- Ministerio de Educación y Ciencia. (2007). *Aplicaciones educativas de las tics*. Madrid, España: secretaria general Técnica.

- Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos. (28 de Setiembre de 2021). *UNOPS*. Obtenido de UNOPS: <https://www.unops.org/es/about>
- Organización de las Naciones Unidas. (18 de octubre de 2021). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Panam Sports. (28 de Setiembre de 2021). *Panam Sports*. Obtenido de <https://www.panamsports.org/es/sobre-panamsports/>
- Pérez Porta, P. (21 de octubre de 2021). Programa de Formación de Voluntarios Lima 2019. (D. Hernández, Entrevistador)
- Proyecto especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos. (2020). *Términos de referencia, Antecedentes*. Lima.
- Sanz, V. A. (2003). *Organización y Gestión de actividades deportivas*. Zaragoza: INDE.
- Soler, P. (2011). *Voluntariado en red. Hacia un nuevo Universo Solidario*. Alicante: UNE.
- United Nations Volunteers. (29 de Setiembre de 2021). *UNV*. Obtenido de UNV: <https://www.unv.org/es>
- Universidad del desarrollo. (30 de Setiembre de 2021). *Universidad del Desarrollo*. Obtenido de <https://betainnovaciondocente.udd.cl/proceso-formativo/>
- UNOPS. (2019). *Informe de Cierre del programa de voluntariado*. Lima.
- Voluntariat, P. (28 de Setiembre de 2021). *Plataforma Voluntariat*. Obtenido de <https://plataformavoluntariat.org/es/que-es-un-voluntariado/#>
- IPSOS APOYO. (2018). *Perfil del Adulto Mayor*. Lima: IPSOS.

## Anexo 1 al 4: Entrevistas

Anexo 1, 2, 3 y 4

1. Juan Andrés Iparraguirre - Voluntario
2. Axel Mendoza - Voluntario
3. Pedro Pérez Porta – Coordinador de Formación
4. Estefanía Cuestas – Coordinadora del Proyecto (AT)

Link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1zIRNdMA3pKosUzwC0751EWeGNQLuv6yP?usp=sharing>



## Anexo 5: Evaluación de desempeño



### Informe de Evaluación del Desempeño de los Voluntarios de las Naciones Unidas (EDV)

Este informe EDV debe ser leído y rellenado en conjunto con las “Directrices para la Evaluación del Desempeño de los Voluntarios de las Naciones Unidas (EDV)”. Tenga en cuenta que los contenidos de esta evaluación de desempeño pueden ser utilizados como referencia para futuras asignaciones de voluntariados con el Programa VNU. Tanto el Voluntario de las Naciones Unidas como su supervisor deben ingresar sus contribuciones en la EDV.

Nombre del Voluntario de las Naciones Unidas:	Diego Alonso Hernández León
Título de la Asignación VNU:	UNV Especialista en selección y formación de voluntarios
Número de registro VNU:	<a href="#">1284624</a>
Lugar de asignación:	Lima
Período de referencia:	03/10/18 – 02/10/19
Nombre del supervisor:	Pedro Pérez
Modalidad de voluntariado:	Voluntario Nacional

#### Parte 1: Autoevaluación del Voluntario de la ONU [a ser completado por el Voluntario]

Describa brevemente las principales responsabilidades y deberes a las que se comprometió durante este periodo de referencia y el (los) que considera su(s) mayor(es) logro(s) de acuerdo con los resultados previstos y su plan de trabajo, según lo acordado entre usted y su supervisor. [Máx. 2000 caracteres] Comentarios: [Máx. 2000 caracteres]

##### Principales responsabilidades y deberes

Primero cumplir con el proceso de Formación de todos los voluntarios en estos Juegos Lima 2019. Apoyar en las capacitaciones a los voluntarios (Martes, Sábados y Domingos). Sistematizar los resultados semanales en la plataforma y completar los informes solicitados por los coordinadores. Apoyo en buscar y negociar con proveedores solicitados por las distintas áreas del proyecto en especial Comunicaciones y Logística. Apoyo al área de comunicaciones desde el inicio con distintos aspectos como creatividad en videos, guiones etc. Presupuesto inicial de evento de entrega de resultados con ideas fuerza de la idea y concepto creativo del evento. De igual manera con la etapa de fidelización del voluntario, entregando una presentación con las potenciales ideas que se pudieron trabajar en base a una estrategia con plataforma y sin plataforma.

En la parte de la capacitación específica se fue soporte para los colegas de la contraparte para las capacitaciones con voluntarios de Servicios al espectador.

En época de Juegos se estuvo en tres momentos (Planificación, Games Time, Post Games). La planificación fue con 1 mes y medio de anticipación y fue yendo a Venue Meetings con todo el equipo de WorkForce San Marcos, yendo a TableTops (ejemplos y situaciones que podrían pasar en sede), finalmente se realizaron varias visitas técnicas a la sede para ver áreas de coordinación.

Durante Games Time, la mecánica fue en gran parte operativa. Se estuvo apoyando con la planificación y dejando la sede lista para la llegada de la Fuerza Laboral a operaciones.

T. +49 (0) 228-815 2000  
F. +49 (0) 228-815 2001

A. Platz der Vereinten Nationen 1, 53113 Bonn, Alemania  
W. [www.unv.org](http://www.unv.org)

**Somos la inspiración en acción**

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) es administrado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Durante Juegos se apoyó en la ambientación del área, el check In, material de retención de voluntarios, gestión de comedor y solicitud de alimentos para Fuerza Laboral. Asimismo, se fue un soporte para los voluntarios en cualquier tipo de temas que necesiten apoyo y/o conversar con alguien.

**Parte 2: Evaluación del Supervisor [a ser completado por el supervisor del Voluntario]**

**A. Evaluación de competencias profesionales y aptitudes sociales**

**1. Conocimiento profesional y técnico:** Demuestra experiencia/conocimientos profesionales y/o técnicos pertinentes a las funciones de la asignación actual.

**Valoración:** Excelente

Comentarios: [Máx. 500 caracteres]

Excelente capacitador, muy dinámico y comprometido con sus participantes. Se desempeñó muy bien dentro de las diferentes comisiones en las que participo. Durante los Juegos, se evidenció que Diego tiene una habilidad para poder generar lazos cordiales con todo tipo de personas, lo aplicó muy bien en cada contexto y lo complementó muy bien con sus conocimientos técnicos sobre organización de eventos. Definitivamente se le notó muy comprometido con su trabajo y siempre trató de mantener fidelizados a todos los voluntarios asignados a su sede.

**2. Trabajo en equipo:** Trabaja conjuntamente con sus compañeros para encontrar soluciones y alcanzar objetivos comunes.

**Valoración:** Excelente

**3. Comunicación:** Se comunica de manera clara y competente en ambos lenguajes oral y escrito. Escucha activamente a sus colegas.

**Valoración:** Muy bueno

**4. Adaptabilidad y flexibilidad:** Se adapta a los cambios relativos a la asignación o al lugar de asignación y se ajusta a nuevas maneras de hacer las cosas.

**Valoración:** Excelente

**5. Difusión de conocimiento:** adquiere y comparte habilidades y conocimiento, así como promueve el aprendizaje y la difusión de información.

**Valoración:** Excelente

**6. Autogestión:** Responde eficazmente al estrés, desarrolla relaciones interpersonales constructivas y permanece tranquilo a la hora de enfrentarse a un conflicto.

**Valoración:** Muy bueno

**7. Ética y valores:** se comporta con integridad y mantiene el nivel de ética recomendado por las Naciones Unidas.

**Valoración:** Muy bueno

**B. Evaluación de la competencia de supervisión (si procede)**

**El Voluntario de las Naciones Unidas, en su rol de supervisor, definió objetivos y prioridades y garantizó su aplicación.**

Valoración: Por favor, seleccione...

Otros comentarios sobre el desempeño del Voluntario de las Naciones Unidas en su labor como supervisor [Máx. 500 caracteres]:

**C. Valoración general del desempeño**

**Por favor, redacte un resumen sobre la labor del Voluntario de las Naciones Unidas justificando las valoraciones otorgadas anteriormente.**

Comentarios [máx. 2000 caracteres]

**Durante la etapa de formación y capacitación**

Excelente capacitador, muy dinámico y comprometido con sus participantes.

Sabe trabajar en equipo y cuando asume una tarea se compromete en ella hasta lograrlo.

Cada una de las actividades designadas, en las diferentes comisiones, fueron resueltas de forma muy satisfactoria. Posee experiencia y competencias destacables para los componentes operativos. Cuenta con liderazgo y profesionalismo para la post implementación de acciones.

Diego es muy responsable, siempre dispuesto a apoyar y cabe destacar que se atreve a intentar cosas nuevas dentro de los equipos.

**Etapas durante los Juegos**

En general, Diego cumplió una labor por demás destacable, reconocida por el equipo, la contraparte y los mismos voluntarios. Si hay algo que resaltar de él, es que empatiza muy bien con todo tipo de personas, busca soluciones, genera trabajo en equipo y siempre está atento a aprender de los demás. Aún así podría mejorar un poco más en el orden y el manejo de la frustración. Definitivamente lo recomendaría para la organización de un próximo evento similar.

**D. Extensión del contrato y/o recomendación para futuras asignaciones de voluntariado con el Programa VNU**

**¿Recomendaría al Voluntario de la ONU para una extensión de su asignación actual o para alguna asignación similar dentro del Programa VNU en algún otro lugar? Por favor, marque la casilla correspondiente y, a continuación, exponga sus motivos.**

Sí

Sí (con reservas)

No





Comentarios [máx. 250 caracteres]

Se recomienda la asignación de Diego Hernández para un puesto dentro de la Organización donde podrá seguir aportando como profesional, puesto que durante su asignación se evidenció un alto nivel de compromiso y cualidades excelentes que contribuyen al desarrollo de los equipos de trabajo.

T. +49 (0) 228-815 2000  
F. +49 (0) 228-815 2001

A. Platz der Vereinten Nationen 1, 53113 Bonn, Alemania  
W. [www.unv.org](http://www.unv.org)

*Somos* la inspiración en acción

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) es administrado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

## Anexo 6: Plataforma de voluntarios del bicentenario



## Anexo 7: Plataforma de capacitación Legado (Centros de vacunación)



The screenshot displays the Legado platform interface. At the top, there is a navigation bar with the text "BIENVENIDO A LEGADO" on the left and "Tablón Trabajo de clase Personas" on the right. Below the navigation bar is a large blue banner with the Legado logo and the text "BIENVENIDO A LEGADO" and "Seguimos jugando".

The main content area features two sections:

- Próximas entregas:** A box with the text "¡Vaya! No tienes que entregar ninguna tarea esta semana!" and a "Ver todo" link.
- Forum Post:** A post titled "Voluntariado Legado ha publicado una nueva pregunta: FORO - ¿De que forma podría mejorar...". It includes a "Tarea asignada" label, a "Publicado el 24 jun" date, and a "Tu respuesta" section with a text input field and an "Entregar" button.
- Task Assignment:** A section titled "Voluntariado Legado ha publicado una nueva tarea: AUTOEVALUACIÓN MÓDULO 4 - ¡A COMP...". It includes a "Tarea asignada" label, a "Publicado el 24 jun" date, and a description: "Es tiempo de poner a prueba lo aprendido. ¡No faltaré respondiendo este cuestionario. ¡Éxitos!". Below the description is a task card for "Autoevaluación Módulo 4 ..." with a "Formularios de Google" icon.

