

Erasmus+ Acción Clave 2

**Habilidades y Competencias para un Mundo Global:  
Resumen de los Hallazgos del Estudio de Impacto**

Julio 2019

## Reconocimientos

Este estudio de impacto no habría sido posible sin las y los voluntarios y personal de las organizaciones hospederas y organizaciones hospederas coordinadoras que participaron en la investigación; estamos agradecidas y agradecidos por su involucramiento y su actitud receptiva y honestidad en las entrevistas. También quiero agradecer al personal de ICYE que apoyó el estudio de impacto al ayudar a desarrollar las guías de entrevista, asumiendo las entrevistas y aplicando la encuesta, redactando las transcripciones, y proveyendo retroalimentación sobre borradores de este reporte: Cat Udál, Directora, ICYE Reino Unido; Kerubo Nyaribo, Directora, ICYE Kenia; Rodolfo Bueso Clark, Coordinador de Recepción, ICYE Honduras; Rubaica Jaliwala, Oficial de Programa, Oficina Internacional de ICYE; y Sara Paredes, Directora General, Grenzenlos Interkultureller Austausch – ICYE Austria.

## Lista de abreviaturas

SVE	Servicio Voluntario Europeo
OHC	Organización hospedera coordinadora
OH	Organización hospedera
ICYE	International Cultural Youth Exchange

**Escrito por Nick Ockenden**

**Publicado en julio 2019 por la Oficina Internacional de ICYE**

**Traducción al español por Rodolfo Bueso Clark**

## Antecedentes

El proyecto '*Habilidades y competencias para un mundo global*' comenzó el 1 de agosto de 2017 y se ejecutó hasta el 31 de julio de 2019. Financiado por la acción clave 2 de Erasmus+, el proyecto fue coordinado por la Oficina Internacional de ICYE e involucró a voluntarias y voluntarios participando en Servicio Voluntario Europeo (SVE) y siendo colocadas – colocados en una variedad de organizaciones hospederas alrededor del mundo. Una parte central del proyecto fue el estudio de impacto, el cual es el tema de este reporte. Las colocaciones para diez voluntarias y voluntarios participantes fueron originalmente programadas para el período del 1 de abril al 30 de noviembre de 2018. Sin embargo, en varios casos la fecha de comienzo fue más tarde debido a atrasos en adquirir visas para las colocaciones de voluntariado, con algunas colocaciones llevándose a cabo hasta enero 2019.

## Propósitos y objetivos

La evaluación de impacto del SVE tiene tres propósitos específicos:

1. Evaluar el impacto del programa SVE en las y los voluntarios;
2. Evaluar el impacto del programa SVE en las organizaciones hospederas;
3. Evaluar las fortalezas y debilidades de ICYE / organizaciones hospederas coordinadoras en términos de recursos, sistemas puestos en práctica, habilidades y competencias de administración, capacitación y apoyo de voluntarias – voluntarios.

## Metodología

El estudio de impacto fue asumido por la comisión especial / *taskforce* comprendida de miembros del personal de ICYE y un consultor de investigación independiente, Nick Ockenden. Los siguientes enfoques de recolección de datos fueron empleados:

- Encuestas de línea de base enviado a todas y todos los diez voluntarios un poco antes del comienzo de su voluntariado.
- Entrevistas en profundidad hacia el fin de las colocaciones de voluntarias – voluntarios, con las y los diez voluntarios, personal de las organizaciones hospederas (16), y personal de las organizaciones hospederas coordinadoras (nueve).

## Las y los voluntarios

### Las características de las voluntarias – voluntarios

- Edad mediana de 24, con un rango de edad de 20 – 30 años.
- Nueve voluntarias mujeres y un voluntario hombre.
- Originarias y originarios de nueve países diferentes, seis dentro de Europa, dos en Asia, y dos en Suramérica y Centroamérica.
- Información del cuestionario completado antes de su colocación de voluntariado indicó que las y los voluntarios tendían a ser abiertas – abiertos a nuevas experiencias y desafíos, respondían bien al estrés, eran empáticas – empáticos y abiertas a escuchar, y querían aprender un nuevo idioma.
- Las motivaciones para hacer voluntariado eran comúnmente asociadas con aprender nuevas habilidades, conocer personas y hacer amigas – amigos, ayudar a las personas, y

estar vinculada – vinculado a su filosofía de vida. Las y los voluntarios también discutieron el querer desafiarse a sí mismas y mismos y moverse fuera de su zona de confort.

#### Las actividades de voluntariado

- Las actividades y los roles asumidos durante las colocaciones tendían a llevarse a cabo ya sea dentro de un ambiente escolar u organizaciones apoyando niñas – niños o adultos con discapacidades.
- Los roles eran frecuentemente de carácter de apoyo, asistiendo a personal remunerado y a otras y otros voluntarios de período largo en tareas y actividades, tal como planificar y facilitar talleres, actividades recreativas o juegos, o asistiendo con la preparación de comida.
- Las y los voluntarios tendían a pasar 20 – 30 horas a la semana desempeñando su voluntariado.

#### La asignación de voluntariado y el rol de organizaciones

Las partes interesadas clave en la travesía de las y los voluntarios fueron:

- Organizaciones hospederas (OH), donde las y los voluntarios llevan a cabo su colocación de voluntariado.
- Organizaciones hospederas coordinadoras (OHC), las cuales son organizaciones establecidas en el país de colocación que provee mucho del apoyo práctico a voluntarias – voluntarios y organizaciones hospederas, y que organiza los sistemas y procesos requeridos.
- Organizaciones de envío, que son las organizaciones dentro de los países de origen de las y los voluntarios que coordinan el reclutamiento de las y los voluntarios y están en contacto con las OHC.
- Agencias Nacionales de Erasmus+, que son responsables de capacitación de voluntarias – voluntarios en países europeos.

#### Impacto en voluntarias – voluntarios

El impacto en voluntarias y voluntarios es examinado en relación al impacto personal, social e intercultural. Aunque muchos beneficios notables son identificados, se debe notar que son de carácter emergente ya que sus colocaciones de voluntariado todavía no habían terminado al momento de la entrevista; es posible que muchos impactos a largo plazo puedan ser vistos sólo mucho después que su voluntariado haya concluido.

#### Impacto Personal

- Mejorías de idioma fueron el impacto más comúnmente discutido desde la perspectiva de voluntarias – voluntarios, coincidiendo su deseo original de obtener habilidades en esta área.
- Desarrollo de habilidades sociales (*soft skills*) también fueron consideradas importantes, y mejorías en paciencia y habilidades de comunicación fueron lo más frecuentemente discutido. Aunque a menudo éstas se basan en rasgos de personalidad ya existentes demostrados por las y los voluntarios, los cambios podrían frecuentemente ser significativos y podrían igualmente ser importantes en sus futuras carreras y vidas a largo plazo.

### Impacto Social

- Hacer nuevas y nuevos amigos y establecer relaciones fue el impacto principal discutido por las y los voluntarios en términos de relaciones interpersonales. Esto incluyó las y los voluntarios haciendo comparaciones sobre la facilidad de hacer amigas y amigos comparado a su país de origen.
- Tal vez no es sorprendente que el tema principal del bienestar de voluntarias y voluntarios fue la nostalgia y añoranza del país de origen (*homesickness*), lo cual todas y todos los voluntarios sintieron hasta cierto punto. La severidad de esto podía estar impactado por la cierta medida al cual habían hecho amistades durante su asignación, y hasta el cierto punto que se sintieron aisladas – aislados.
- Enfermedad física no fue comúnmente discutida como un aspecto de bienestar, pero donde fue más serio y prolongado, fue visto como que tuvo un efecto más negativo en la – el voluntario y el impacto que pudieron tener en su colocación.
- Todas y todos los voluntarios discutieron su disfrute y satisfacción personal obtenida de sus colocaciones de voluntariado, mientras reconocían la presencia de situaciones estresantes y desafiantes. Para muchas y muchos, su voluntariado pareció ser una experiencia que cambia la vida, la cual recordarían para todas sus vidas.

### Aprendizaje Intercultural

- Reflexionando la importancia de esto al programa de voluntariado, las y los voluntarios describieron importantes cambios en su sentido de identidad y cambios en su personalidad.
- Conciencia sobre otras – otros y aprender sobre nuevas culturas también fueron impactos importantes para las y los voluntarios. Esto reflejó la disposición de las y los voluntarios para aprender de otras y otros y de experimentar nuevos desafíos y ambientes que fue identificado mediante el cuestionario de línea de base antes que comenzaran sus colocaciones.

### Impacto en organizaciones hospederas y beneficiarias – beneficiarios

El impacto de las colocaciones de las y los voluntarios en las organizaciones hospederas (OH) y sus beneficiarias y beneficiarios es discutido en esta sección. Los hallazgos están predominantemente obtenidos de las entrevistas con las OH, pero también en algunos casos de las reflexiones de las y los propios voluntarios.

### Impacto en organizaciones hospederas

- El impacto más frecuentemente mencionado, discutido por ambos el personal en las OH y las y los voluntarios, fue una capacidad realizada para que las organizaciones desempeñen más actividades y servicios a sus beneficiarias y beneficiarios como resultado del involucramiento de voluntarias y voluntarios. En muchas ocasiones esto incluyó desempeñar actividades que lo más probable no hubiese sido posible desempeñar sin la presencia de voluntarias y voluntarios.
- Voluntarias y voluntarios también frecuentemente aportaron nuevas habilidades, creatividad, y energía a las organizaciones hospederas, algunas que resultaron en nuevas

actividades para sus beneficiarias – beneficiarios las cuales fueron lideradas por voluntarias y voluntarios.

- En algunos casos, podría ser difícil para las y los voluntarios articular el impacto que tuvieron en la organización, como un resultado de trabajar en múltiples actividades, algunas veces trabajando solas – solos, y algunas diferencias culturales al punto en el que retroalimentación es provista. En la mayoría de los casos, sin embargo, sintieron que estaban haciendo una diferencia positiva a la organización.

#### Impacto en el personal

- Aunque esto conectaba estrechamente al impacto en la organización hospedera, el personal discutió impactos personales para ellas y ellos, incluyendo el haber sido inspirada – inspirado por la valentía de las y los voluntarios para cambiar sus vidas para hacer algo nuevo, y aprender de su enfoque y conjunto de habilidades.

#### Impacto en beneficiarias – beneficiarios

- El personal y las y los voluntarios comúnmente describieron cómo sintieron que las y los beneficiarios, en su mayoría comúnmente niñas – niños y adultos con discapacidades, disfrutaron su presencia y pareció que estaban teniendo un tiempo más placentero, así como el formar buenas relaciones laborales y, muchas veces, amistades.

#### Sistemas y proceso de administración y apoyo de voluntarias – voluntarios

La perspectiva de las organizaciones hospederas coordinadoras (OHC) para cada uno de los países que había hospedado voluntarias y voluntarios fue explorada. Esto fue la oficina de ICYE en cada caso, la cual tuvo un rol coordinador entre la – el voluntario, la organización de envío y la organización hospedera. Esto se enfoca en lo que percibieron que son las fortalezas y debilidades de sus propios sistemas y procesos de administración y apoyo de voluntarias – voluntarios, identificando áreas en que construir y áreas que podrían desarrollarse o mejorarse más; sin embargo, no evalúa críticamente lo que está funcionando y lo que no.

#### Recursos y capacidad

- OHC describieron cómo sus recursos limitados podrían impedirles de proveer un servicio más completo a las organizaciones hospederas y voluntarias – voluntarios dentro de su país.
- También describieron cómo su ubicación física, lo cual muchas veces era una distancia larga desde las colocaciones de las y los voluntarios, podría impedirles tener una relación física más cercana con ellas y ellos y de este modo prácticamente limitando el apoyo que podían proveer.

#### Sistemas puestos en práctica para la administración de voluntarias – voluntarios

- Las fortalezas clave discutidas se enfocaron en los enfoques integrales al apoyo personal, incluyendo inducción, tutelaje y capacitación, así como mecanismos para apoyar y ayudar a resolver conflictos y problemas durante la colocación de voluntariado.
- Áreas de debilidad y aquéllas que podrían mejorarse incluyó desafíos asociados con detectar problemas con las colocaciones de voluntariado (parcialmente relacionado a su

ubicación geográfica), pero también los desafíos de resolver algunos conflictos, el tiempo de comienzo de algunas colocaciones que coincidió con vacaciones escolares, y el deseo de mejorar su trabajo sobre monitoreo y evaluación de colocaciones.

## Conclusiones y recomendaciones

- Las y los voluntarios experimentan beneficios personales importantes y significativos.
- Las organizaciones hospederas son capaces de desempeñar más servicios y tienen un impacto más grande como resultado de las y los voluntarios.
- El elemento de intercambio cultural permanece un elemento fuerte e importante del programa.
- Buena administración y apoyo de voluntarias – voluntarios es vital para ayudar a lograr un impacto positivo.

## Recomendaciones para ICYE, organizaciones hospederas y organizaciones hospederas coordinadoras

1. Incorporar tiempo para la reflexión sobre procesos de administración de voluntarias – voluntarios
2. Monitorear y rastrear voluntarias y voluntarios pasados para comprender mejor el impacto a largo plazo.
3. Buscar retroalimentación de voluntarias y voluntarios más proactivamente a lo largo de su colocación para una mejor identificación de problemas emergentes.
4. Donde sea viable, dar una mayor consideración a los tiempos de comienzo de colocaciones de voluntariado.

## Contacto

Esta es una publicación de la Oficina Internacional de ICYE dentro del marco del proyecto **“Habilidades y competencias para un mundo global”**, cofinanciado por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea, acción clave 2 desarrollo de las capacidades en el ámbito de la juventud.

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye un respaldo de sus contenidos, lo cual refleja el punto de vista de las y los autores. La Comisión no puede ser sujeta responsable por cualquier uso que podría hacerse de la información contenida en ella.

**Oficina Internacional de ICYE**  
**Große Hamburger Str. 31**  
**D-10115 Berlín, Alemania**  
**Teléfono: +49 (30) 28 39 05 50 / 51**  
**Correo electrónico: [icye@icye.org](mailto:icye@icye.org)**  
**Página web: [www.icye.org](http://www.icye.org)**