

# El lazo que nos une

Voluntariado y resiliencia comunitaria



**VOLUNTARIOS  
ONU**

Copyright © 2018

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)

---

## EQUIPO DEL INFORME SOBRE EL ESTADO DEL VOLUNTARIADO EN EL MUNDO (SWVR) 2018

### Jefe de equipo

Amanda Khozi Mukwashi

### Equipo de investigación y redacción

Benjamin Lough (redactor/investigador principal) con Maggie Carroll, Tom Bannister y Katrina Borromeo

### Coordinadora de políticas y gestión de proyectos

Maggie Carroll

### Coordinador de la investigación

Tom Bannister

### Coordinadora de producción y divulgación

Katrina Borromeo

### Participación de asociados y garantía de calidad

Vera Chrobok y Marguerite Minani

## INVESTIGACIÓN DE CAMPO

**Investigadores voluntarios del SWVR:** Bahar Azizi, Jimena Cazzaniga, Jane Cousins, Consuelo Fernandez Manchego, María Victoria García Quex, Ephron Gausi, Christina Giannopoulou, Salma Gouda, Jiawenzhang Guo, Maria Fernanda Guzman, Sae Ishihara, Keiko Ito, San Yin Kan, Mathieu Lembrez, Alaa Masaad, Julia Oliveira, Ilya Popov, Soafara Raonimanga, Safaa Sayed, Marlar Soe y Martin Tindi

**Mentores de investigación regionales:** Jacqueline Butcher (Latinoamérica y África francófona); Mae Chao (Asia y Pacífico); Peter Devereux (África anglófona); Megan A. Haddock (Europa y Estados Árabes)

## GRUPO CONSULTIVO DE EXPERTOS DEL SWVR

**Sherine El Taraboulsi-McCarthy:** miembro investigador, Humanitarian Policy Group (Grupo de políticas humanitarias), Overseas Development Institute (Instituto de desarrollo internacional)

**Lev Jakobson:** profesor, primer vicerrector, supervisor de investigación, Center for Studies of Civil Society and the Nonprofit Sector (Centro de estudios de la sociedad civil y el sector sin ánimo de lucro), National Research University Higher School of Economics (Instituto superior de economía de la Universidad de investigación nacional), Federación de Rusia

**Eva Jespersen:** asesora independiente; subdirectora de UNDP Human Development Report Office (Oficina del informe de desarrollo humano del PNUD) hasta abril de 2017

**Patrick Keuleers:** director, gobernanza y consolidación de la paz, Bureau for Policy and Programme Support (Dirección de políticas y de apoyo de programas), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

**Robert Leigh:** consultor, voluntariado y desarrollo

**Mayuko Onuki:** miembro investigador, Japan International Cooperation Agency Research Institute (Instituto de Investigación de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón)

**Marcus C. Oxley:** fundador, Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction (Red Global de Organismos de Sociedad Civil para la Reducción de Desastres); consultor en resiliencia

**Gabriel Pictet:** coordinador de investigación, pruebas y análisis, departamento de gestión del conocimiento y estrategias políticas, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

**Tina Wallace:** International Gender Studies (Estudios internacionales de género) en Lady Margaret Hall, Universidad de Oxford

**Qiang Zhang:** director, Innovation Center for Risk Governance (Centro de innovación para la gobernanza del riesgo), Universidad Normal de Beijing

---

# El lazo que nos une

---

Voluntariado y resiliencia comunitaria

Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo **2018**

## AGRADECIMIENTOS

---

Este informe no habría sido posible sin las contribuciones fundamentales y diversas de muchas personas, organizaciones e instituciones de todo el mundo.

**Socios de investigación/facilitadores:** ActionAid Hellas; Agencia de Cooperación Internacional en Japón; Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados de Malawi; Asociación de Centros Voluntarios de la Federación Rusa; Cruz Roja de Burundi; Cruz Roja de Holanda; Federación de Servicio Voluntario de Beijing; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en Bolivia; Media Luna Roja de Egipto; Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación en Bolivia y Guatemala; Organización Mundial de la Salud en Guatemala, y Servicio voluntario en el extranjero

**Unidades de campo del programa VNU y Oficinas Nacionales del PNUD en** Bolivia, Burundi, China, Egipto, Guatemala, Madagascar, Malawi, Myanmar, Filipinas, Sri Lanka, Sudán y Tanzania

**Revisores sénior del programa VNU:** Toily Kurbanov, Dominic Allen, Emma Morley, Alexandra Solovieva, Jennifer Stapper

**Asesoramiento técnico y aportaciones:** Kerry Albright, Gabrielle Berman (Oficina de Investigaciones de UNICEF - Innocenti); Katherine Aston (programa VNU); Maria-Jose Benitez (programa VNU); Vladimir Ganta (Organización Internacional del Trabajo); Jean Yves Hamel (programa VNU); Viacheslav Ivanov (Universidad Nacional de Investigación, Escuela Superior de Economía, Federación de Rusia); Marcos Mendez Sanguos (programa VNU); Sanam Naraghi Anderlini (Red de Acción de la Sociedad Civil Internacional); Narendra Mishra (programa VNU); David Stevens (Estrategia Internacional de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres); Marc Wharton (programa VNU); Everjoice J. Win (ActionAid); Basil G. Zotos (British Graduate Society, Grecia)

**Becarios, voluntarios y voluntarios en línea del programa VNU:** Yana Bilivieva; Jennifer Barrera Cabarcas; Kenneth Dickhudt; Marko Kostic; Aiche Moussa; Maelle Nys; Mohammad Pakparvar; Angelica Rubio; Anna Savchuk; Alexandros Semeloglou

**Voluntarios y participantes en el desafío de políticas e investigación:** Más de 1500 participantes en grupos de discusión, entrevistas con informantes clave y debates sobre políticas

**Auxiliares de investigación:** Voluntarios locales que apoyaron a los investigadores de campo en la recopilación de datos y el trabajo de campo

**Colaboradores de artículos especiales:** Matthew Ryder (Oficina de la Alcaldía de Londres); Margaret Arnold (Banco Mundial); Isabel Schmidt (Estadísticas Sudáfrica); Tuesday Gichuki (Consultor); Cheska Patow y Jonathan Rossi (Techo)

**Colaboradores en documentos de antecedentes:** Lester Salamon, Wojciech Sokolowski y Megan Haddock; Francesca Grandi

**El programa VNU desea expresar su agradecimiento a los millones de voluntarios de todo el mundo, sin los cuales este informe no habría sido posible.**

---

**Este informe ha sido posible gracias a las contribuciones financieras al Fondo Especial de Contribuciones Voluntarias del programa VNU en 2015-2017 procedentes de Alemania, Bangladesh, Baréin, China, India, Irlanda, Israel, Kazajistán, República Checa, República Democrática Popular Lao, Suecia, Suiza, Tailandia y Turquía.**

# PRÓLOGO

## CREACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE RESILIENCIA CON LAS COMUNIDADES

Vivimos tiempos excepcionales, y el mundo se enfrenta a desafíos que pueden parecer abrumadores e incluso insuperables. El cambio climático continúa fuera de control. Las desigualdades se acentúan. La política está cada vez más polarizada. Asistimos a un resurgimiento de ideologías políticas en partes del mundo que no habían supuesto una amenaza desde el final de la Segunda Guerra Mundial. Paralelamente, estamos viviendo la mayor crisis migratoria de la historia de la humanidad. El año pasado, más de 68 millones de personas de todo el mundo se desplazaron huyendo de los conflictos, la inestabilidad, la pobreza y la falta de oportunidades.

Con este panorama, es fácil dejarse dominar por el pesimismo. Pero existe una salida más difícil y valiente basada en el optimismo y trazada en la Agenda 2030 y en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La adopción de la Agenda 2030 por parte de los líderes mundiales hace casi tres años trazó una trayectoria hacia un futuro en común para las personas y para el planeta, que se desvía notablemente de las normas y tendencias del pasado, perjudiciales en ocasiones.

Hacer realidad las ambiciones de la Agenda 2030, pasa por movilizar recursos y talentos extraordinarios, y por la buena voluntad de la gente corriente de todo el mundo. Los voluntarios de las Naciones Unidas, que trabajan codo a codo con voluntarios locales de todo el mundo, han aceptado el desafío.

Se calcula que mil millones de voluntarios dedican su tiempo libre a propiciar un cambio en los asuntos que les afectan a ellos y a sus comunidades, a menudo en las circunstancias más difíciles.

Con la publicación de este informe, el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo abordan una cuestión fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible: la resiliencia. La resiliencia consiste en garantizar que las comunidades puedan prevenir los riesgos ambientales y económicos y adaptarse a ellos; este informe demuestra cómo contribuye el voluntariado a desarrollar esta capacidad de recuperación, mediante la creación de un tejido social sólido para estas comunidades.

El voluntariado conecta a las personas, lo que les permite trabajar juntas para abordar las cuestiones apremiantes de nuestro tiempo. Para cumplir la promesa de que los Objetivos de Desarrollo Sostenible sean una realidad para todos, es necesario que sigamos el ejemplo de los mil millones de voluntarios que se calcula que existen actualmente, y que propiciemos el cambio en nuestras respectivas comunidades.



**Achim Steiner**

Administrador, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

# PREFACIO

## VISIBILIZACIÓN DE LOS LAZOS INVISIBLES

**T**odos los días veo y escucho noticias sobre los esfuerzos concretos de los miles de voluntarios de Naciones Unidas, y de los millones de voluntarios locales que trabajan en todo el mundo. Tal como demuestra este informe, los voluntarios están en primera línea de cada una de las grandes crisis y tensiones, respondiendo a problemas de todas las dimensiones en el seno de varias comunidades.

Este panorama varía de un país a otro, y está cambiando porque los desafíos son cada vez más complejos. Durante el año pasado, visité a voluntarios en la República Centroafricana, donde organizaciones comunitarias están protegiendo a las personas desplazadas por el conflicto y ayudándolas a superar el trauma; en Malí y Níger, donde los voluntarios ofrecen su tiempo y experiencia para luchar contra la malnutrición; y en Nepal, donde la entrega de ayuda para la subsistencia a las víctimas de desastres naturales no habría sido posible sin los voluntarios.

En el otro extremo de la escala, se observa que ahora el servicio voluntario goza de un mayor reconocimiento en los marcos y acuerdos internacionales. Desde el último Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, de 2015, los voluntarios han recibido reconocimiento por considerarse un recurso esencial y un medio transversal para la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Más recientemente, 17 Estados Miembros de las Naciones Unidas han destacado las contribuciones de los voluntarios en sus Informes Nacionales Voluntarios durante el Foro Político de Alto Nivel sobre Desarrollo Sostenible de 2017.

En aras de ampliar en mayor medida este reconocimiento, y como parte de nuestro apoyo al intercambio de conocimientos sobre el voluntariado, este tercer Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo proporciona nuevas pruebas de la relación que existe entre el servicio voluntario y la resiliencia comunitaria. Desde el punto de partida de las comunidades en crisis, el informe propone ideas sobre la mejor manera de apoyar al voluntariado local, más allá de los titulares, donde los voluntarios suelen hacer día tras día la mayor parte del trabajo. El informe estudia, mediante un desglose de los costes y beneficios del voluntariado local en situaciones de tensión, cómo los gobiernos y otros actores de la paz y el desarrollo pueden apoyar a los voluntarios de manera más eficaz. Mientras todos los asociados tratan de localizar los procesos de desarrollo y llegar primero a los más excluidos, el informe ofrece nuevas perspectivas del potencial del voluntariado para convertirse en una fuerza de inclusión, y de las circunstancias en las que este puede combatir (en lugar de acentuar) las desigualdades dentro de las comunidades y entre comunidades.



Una voluntaria nacional de Naciones Unidas realiza un estudio de mercado en Nabaa, Líbano (PNUD Líbano, 2017).

Se trata de problemas difíciles y complejos, que tienen que ver con las elecciones y las acciones que las personas que afrontan crisis y tensiones adoptan a diario para dar forma a sus comunidades y sociedades. Para comprender mejor estos problemas, ante todo debemos escuchar a los voluntarios. Por ello, por primera vez el Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo se basa en investigaciones originales llevadas a cabo por voluntarios, con más de 1200 participantes de 15 comunidades de todo el mundo. Desde Bolivia hasta los Países Bajos, y desde Grecia hasta Madagascar y Malawi, el informe refleja los altibajos, la euforia y la frustración de trabajar juntos por una causa común. Doy las gracias a estos voluntarios por compartir sus historias con nosotros. Esto ayuda a descubrir los roles críticos de todos los tipos de personas que trabajan en el desarrollo de la resiliencia.

Por nuestra parte, el programa VNU seguirá haciendo posible que la comunidad mundial de voluntarios comparta su experiencia y documente las políticas y la práctica del desarrollo. Este informe es una contribución importante al desarrollo de una hoja de ruta, sobre el rol del voluntariado en el marco de la Agenda 2030. El plan de acción para integrar el servicio voluntario en la paz y el desarrollo (UNGA A/RES/70/129), dirigido por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y en colaboración con todos los asociados durante 2019 y 2020, respaldará los esfuerzos sin precedentes, de gente común de todas partes para crear un mundo mejor. Espero que muchos de ustedes se animen a participar en esta transformación.

**Olivier Adam**  
 Coordinador Ejecutivo del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)

# CONTENIDO

<b>PRÓLOGO</b>	<b>iii</b>
<b>PREFACIO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN - VOLUNTARIADO: EL LAZO QUE NOS UNE</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN - ¿POR QUÉ ESTE INFORME? ¿Y POR QUÉ AHORA?</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1 – «UN MEDIO DE IMPLEMENTACIÓN EFICAZ Y TRANSVERSAL»: EL VOLUNTARIADO COMO ACTIVO GLOBAL PARA LA PAZ Y EL DESARROLLO</b>	<b>8</b>
Calcular la escala y el alcance del voluntariado mundial resulta tanto complejo como indispensable	10
Tasas de voluntariado por regiones, países y grupos	11
Estimaciones del servicio voluntario por región y país	13
Estimaciones del servicio voluntario por sexo	14
Diversas tendencias y patrones determinan las expresiones del voluntariado	17
<b>Contribución especial:</b> Voluntariado y producción estadística en el hemisferio sur	16
<b>Voces de los voluntarios:</b> Rohini: Los voluntarios que trabajan en línea usan el mapeo geoespacial para las iniciativas de respuesta de emergencia	17
<b>CAPÍTULO 2 – «DEBEMOS ENCARGARNOS NOSOTROS»: VOLUNTARIADO LOCAL EN LAS COMUNIDADES BAJO PRESIÓN</b>	<b>22</b>
Expresiones de servicio voluntario local en la comunidad	25
Las comunidades se benefician de distinta manera del servicio voluntario formal e informal	27
Las formas colectivas de servicio voluntario local están estrechamente relacionadas con la obligación social	28
Lo que las comunidades valoran: Las contribuciones distintivas del servicio voluntario local a la resiliencia	29
Característica distintiva 1: Las relaciones humanas en la acción voluntaria determinan la forma en que las comunidades enfrentan la adversidad	30
Establecer relaciones que refuercen la confianza y la cohesión social	32
Facilitar el apoyo emocional mutuo para afrontar la adversidad	36
Conectar a los miembros de la comunidad con redes de apoyo	37
Característica distintiva 2: La capacidad de los voluntarios para autoorganizarse es un factor de protección en las comunidades resilientes	40
Voluntarios informales y locales se organizan para responder a las necesidades observadas	40
La autoorganización de los voluntarios locales refleja su autonomía y apropiación	42
El servicio voluntario autoorganizado es especialmente importante para las comunidades aisladas y marginadas	42
Limitaciones y desafíos del servicio voluntario local	45
Los voluntarios pueden excluir a aquellos que necesitan más ayuda	46
Los patrones de participación y exclusión pueden diferir según el tipo de acción voluntaria	46
El servicio voluntario puede estigmatizar	49
El servicio voluntario local puede desfavorecer de manera desproporcionada a las personas vulnerables	50
El servicio voluntario local puede priorizar las necesidades apremiantes sobre la prevención	51
Los voluntarios locales pueden estar desconectados de sistemas de resiliencia de mayor alcance	51
<b>Contribución especial:</b> Servicio voluntario: una herramienta para la integración social en las ciudades	35
<b>Contribución especial:</b> La mujer como artífice de la resiliencia comunitaria	47
<b>Voces de los voluntarios:</b> Jacqueline: Superar las diferencias comunitarias a través del servicio voluntario	33
<b>Voces de los voluntarios:</b> Roselia: La acción colectiva siembra resiliencia en Guatemala	40



<b>CAPÍTULO 3 – «SOMOS CONSCIENTES DE LOS LÍMITES DE NUESTRA LABOR»: COLABORACIONES CON EL VOLUNTARIADO LOCAL PARA LA RESILIENCIA COMUNITARIA</b>	<b>54</b>
Las colaboraciones con actores externos pueden complementar el servicio voluntario local	58
La colaboración externa aporta recursos financieros, humanos y tecnológicos que respaldan la acción local	59
Las colaboraciones con actores externos pueden mejorar la participación de los grupos marginados	62
La formalización y el reconocimiento jurídico pueden fortalecer el servicio voluntario local	63
Los voluntarios locales pueden fortalecer las intervenciones de los actores externos	64
Las colaboraciones locales pueden garantizar respuestas más rentables y con un diseño adecuado	64
Los voluntarios locales pueden mejorar la retroalimentación y el aprendizaje	66
Las colaboraciones horizontales con otros grupos comunitarios pueden mejorar la acción local	67
Las fortalezas derivadas de las relaciones establecidas en el voluntariado contribuyen a mejorar las colaboraciones verticales	68
Las colaboraciones deben estructurarse detenidamente	69
<b>Contribución especial:</b> Relaciones horizontales que liberan el potencial del servicio voluntario	72
<b>Voces de los voluntarios:</b> Mohammad: Descubrir una finalidad escuchando a los demás	69
<b>CAPÍTULO 4 – «ESTE TRABAJO NO PUEDE MEDIRSE ÚNICAMENTE EN TÉRMINOS FINANCIEROS»: EL VOLUNTARIADO COMO RECURSO RENOVABLE</b>	<b>74</b>
Desarrollo de un ecosistema para el voluntariado resiliente	77
Apoyo a la autoorganización de las comunidades	79
Fomento de las relaciones humanas características de la acción voluntaria local	81
Creación de oportunidades de formación para los grupos vulnerables	82
Habilitación de un pacto comunitario para la resiliencia	85
Refuerzo del conocimiento del voluntariado local para mejorar la complementariedad	86
Establecimiento de relaciones múltiples y diversas con las comunidades basadas en los principios de equidad e inclusión	89
Compensación de los riesgos a través de una distribución justa de los recursos para respaldar los esfuerzos locales	90
<b>Contribución especial:</b> Argumentos económicos a favor de una infraestructura de servicio voluntario nacional en Kenia	83
<b>CONCLUSIÓN: CREACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE RESILIENCIA</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>Anexo 1.</b> Términos clave	101
<b>Anexo 2.</b> Servicio voluntario por país	102
<b>Anexo 3.</b> Países que han incorporado políticas, legislación u otras medidas en materia de servicio voluntario	104
<b>Anexo 4.</b> Metodología de investigación de campo	105
<b>Anexo 5.</b> Entrevistas con informantes clave y grupos de discusión	110
<b>Anexo 6.</b> Comunidades de la investigación de campo	111
<b>Anexo 7.</b> Mapas de calor	113
<b>Anexo 8.</b> Figuras, tablas y recuadros	116
<b>Anexo 9.</b> Acrónimos	118
<b>NOTAS</b>	<b>119</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>121</b>

# RESUMEN

---

## VOLUNTARIADO: EL LAZO QUE NOS UNE

Las comunidades resilientes permiten interacciones dinámicas entre las personas que enfrentan amenazas y sus entornos. Entender cómo se producen dichas interacciones es fundamental para respaldar las iniciativas lideradas por las personas, para la paz y el desarrollo. El voluntariado permite que las personas trabajen juntas, desarrollando oportunidades colectivas para lidiar con el riesgo, y conectando a personas y comunidades con el conjunto más amplio de sistemas de apoyo. El voluntariado como comportamiento social universal es, por tanto, un recurso fundamental para la resiliencia comunitaria.

Al mismo tiempo, las comunidades de todo el mundo están cambiando, a menudo en respuesta a una mayor frecuencia e intensidad de las crisis y las tensiones. Poco se sabe sobre cómo influye esto en el voluntariado y sus manifestaciones en diferentes contextos. Ante estos patrones de riesgo variables, es importante saber si las personas y los grupos siguen organizándose y conectándose, y entender cómo lo hacen, y si las respuestas colectivas de las comunidades están, en última instancia, reforzando o desafiando al conjunto más amplio de desigualdades sociales, políticas y económicas crecientes que acentúan la vulnerabilidad de los grupos marginados.

En la publicación Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo (SWVR) de 2018, *El lazo que nos une*, se analiza cómo interactúan el voluntariado y la resiliencia comunitaria en diversos contextos. Se exploran las fortalezas y limitantes de las respuestas comunitarias ante una variedad de crisis y tensiones, y se analiza cómo pueden los actores externos construir sobre la base de la autoorganización de forma complementaria, promoviendo las características más beneficiosas del voluntariado, y mitigando los posibles daños a los más vulnerables. Con ello, el informe hace una importante contribución a la base de evidencia sobre enfoques inclusivos y liderados por la ciudadanía para la construcción de resiliencia.

## RESULTADOS PRINCIPALES

### El voluntariado local es una estrategia de resiliencia fundamental y le pertenece a las comunidades resilientes.

La escala y el alcance de la actividad de voluntariado para responder a las crisis y las tensiones son incomparables. Además, la contribución del voluntariado va mucho más allá de su magnitud, ya que, al igual que otros tipos de participación ciudadana, es tanto un medio para el desarrollo como un fin en sí mismo.

### El voluntariado local favorece estrategias colectivas para gestionar el riesgo.

Al reunir acciones individuales bajo un objetivo común, el voluntariado amplía las opciones y oportunidades disponibles para las comunidades a medida que se preparan para y responden ante las crisis y responden a estas.

### Las características del voluntariado local más valoradas por las comunidades son la capacidad de autoorganizarse y forjar relaciones con otras personas.

Los miembros de las comunidades valoran la capacidad de establecer sus propias prioridades de desarrollo y asumir la responsabilidad de los problemas locales. Las redes, la confianza y la empatía generadas a través de la acción social se reconocen en todos los contextos.

### Estas características distintivas del voluntariado local pueden impulsar y disminuir la resiliencia comunitaria bajo diferentes condiciones.

La dualidad del servicio voluntario como medio y fin de desarrollo implica que cada característica del voluntariado es potencialmente positiva o negativa según el contexto.

### El voluntariado es especialmente importante para los grupos vulnerables y marginados.

Ayuda mutua, autoayuda y reciprocidad son estrategias importantes para salir adelante en las comunidades aisladas y vulnerables. Las acciones autoorganizadas pueden ayudar a los grupos marginales a satisfacer sus propias necesidades ante la ausencia de un conjunto más amplio de disposiciones y servicios.

### Los costes y beneficios del voluntariado no siempre se distribuyen equitativamente.

Es más probable que sean las mujeres quienes asuman la mayoría del servicio voluntario informal en sus propias comunidades (por ejemplo, como ampliación de las funciones de cuidado doméstico). El acceso a las oportunidades de servicio voluntario formal para el desarrollo de habilidades, la creación de nuevas relaciones y el acceso a los recursos, no están a disposición de todos, especialmente de aquellos que pertenecen a contextos de bajos ingresos.

### El modo en que interactúan los actores externos con el voluntariado local es relevante.

Las colaboraciones deben fomentar las características positivas del voluntariado valoradas por las comunidades: su capacidad de autoorganización y la consolidación de relaciones. Los actores de paz y desarrollo pueden debilitar el voluntariado si interactúan con las personas como si solo fueran un recurso barato y próximo. Si no se hacen bien, las colaboraciones con voluntarios locales pueden reforzar las desigualdades.

### La colaboración eficaz con voluntarios puede hacer que el servicio voluntario pase de ser un mecanismo de respuesta a ser un recurso estratégico para la resiliencia comunitaria.

La formación de alianzas complementarias con las comunidades ayuda a equilibrar los riesgos de una forma más equitativa, maximizando el potencial del servicio voluntario para tener un impacto positivo en aquellas personas que a menudo se quedan atrás. Reunir los recursos y las capacidades entre los actores de la manera adecuada permite a las comunidades adoptar iniciativas preventivas para lidiar con el riesgo a largo plazo.

### Un entorno propicio para el voluntariado fortalece la resiliencia comunitaria.

Los gobiernos y otros asociados pueden fortalecer la contribución del voluntariado al fomento de la resiliencia de dos formas: en primer lugar, promoviendo un ecosistema para el servicio voluntario eficaz y, en segundo lugar, formando alianzas basadas en un mayor reconocimiento del valor de las contribuciones propias de las comunidades. Esto garantizará que los procesos de localización recogidos en la Agenda 2030 se realicen sobre la base del compromiso y las innovaciones de los ciudadanos de todo el mundo.

## CAPÍTULO 1

### «Un medio de implementación eficaz y transversal»: El voluntariado como activo global para la paz y el desarrollo

El voluntariado forma parte del tejido de todas las sociedades. Puede ser un recurso esencial para la paz y el desarrollo, pero se necesita más evidencia para comprender el valor de las contribuciones voluntarias a la economía y la sociedad, especialmente en contextos frágiles. Con el fin de mejorar la base de evidencia sobre el voluntariado, y como punto de partida para revelar las diversas manifestaciones del servicio voluntario a escala mundial, este informe presenta un nuevo análisis de la escala, el alcance y las tendencias del voluntariado utilizando datos de los Estados Miembros de las Naciones Unidas.

Un nuevo análisis calcula que la fuerza de trabajo voluntaria mundial equivale a la de 109 millones de trabajadores a tiempo completo, cifra que supera a la de muchas de las principales industrias mundiales. De estos 109 millones, el 30 % corresponde a servicio voluntario que se realiza formalmente a través de organizaciones, asociaciones y grupos. La mayor parte de la actividad voluntaria global (el 70 %), que es más difícil de capturar y generalmente menos visible para los actores principales del desarrollo, se realiza directamente a través del compromiso informal entre individuos (en el anexo 1 encontrará las definiciones de los términos clave).

Como el voluntariado es un comportamiento social, la geografía, el género, la edad y otras realidades sociales, económicas y políticas afectan a la capacidad de las personas para ofrecerse como voluntarios. En general, las mujeres realizan más servicio voluntario que los hombres: un 57 % frente a un 43 %. El servicio voluntario formal se distribuye de manera bastante uniforme entre hombres y mujeres, pero las mujeres representan una proporción mayor de acciones voluntarias informales (casi el 60 % en todo el mundo). Esto es significativo, entre otras cosas, porque el servicio voluntario informal tiende a tener un estatus más bajo y atrae menos apoyo práctico de los asociados externos a la comunidad.

Un análisis cualitativo de las tendencias globales muestra que los voluntarios han estado en el frente de cada crisis importante desde el último Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo publicado en 2015. La tecnología, las políticas y las normas sociales están dando forma a las nuevas condiciones bajo las que se realizan esfuerzos voluntarios. Aunque esto presenta nuevas oportunidades de servicio voluntario para algunas personas en algunos contextos, para otras puede crear obstáculos adicionales para la participación.

En conjunto, los nuevos datos y análisis de este informe demuestran que las personas se ofrecen como voluntarias según las necesidades, aunque el acceso y la participación se ven afectados por variables como la geografía y el género, y están influenciados por gran variedad de normas, costumbres, políticas e inversiones. La acción informal es la forma más común de servicio voluntario a escala mundial, y es una característica importante en la mayoría de las comunidades que participan en la investigación de campo para este informe, muchas de las cuales tienen un acceso insuficiente a servicios básicos, seguridad y protección.

Si reconocemos que el servicio voluntario prevalece en las comunidades que luchan por salir adelante, ¿cómo se ve esto sobre el terreno? ¿Cómo se están organizando las comunidades vulnerables para lidiar con los riesgos y las amenazas a los que se enfrentan cada día? ¿En qué medida las contribuciones distintivas del voluntariado local mejoran o bloquean la resiliencia comunitaria?

## CAPÍTULO 2

### «Debemos encargarnos nosotros»: Voluntariado local en las comunidades bajo presión

La batalla por la resiliencia la ganarán o la perderán las comunidades. El voluntariado proporciona un mecanismo para canalizar acciones individuales hacia estrategias colectivas

para afrontar el riesgo. La Agenda 2030 destaca un enfoque centrado en las personas para el desarrollo, pero aunque los debates sobre la localización suelen centrarse en la apropiación a nivel nacional, se presta menos atención a la combinación de capacidades necesarias desde el ámbito nacional hasta el comunitario. Explorar el rol de los voluntarios locales brinda información sobre las posibilidades y los límites de la acción de apropiación local y los umbrales para el apoyo externo.

**Las comunidades valoran las contribuciones distintivas de los voluntarios.** La investigación de campo para este informe se centró en las percepciones de las comunidades sobre cómo el voluntariado ayudó o dificultó su capacidad para salir adelante. Los participantes en la investigación dieron prioridad a dos características distintivas del servicio voluntario: las relaciones humanas que se crean a través de la acción voluntaria y la oportunidad de autoorganizarse.

Los participantes elogiaron las relaciones sociales desarrolladas a través de acciones voluntarias compartidas, señalando que esas relaciones forjan vínculos de solidaridad, aumentan la confianza, amplían la base de apoyo de las personas y disminuyen su vulnerabilidad ante crisis y tensiones. El servicio voluntario también abre canales a otros asociados, conectando a los miembros de la comunidad con el conjunto más amplio de redes de apoyo. La resiliencia es más fuerte cuando las personas están integradas en redes, relaciones y conexiones diversas, que ofrecen capacidades y mecanismos de adaptación que no están disponibles para las personas que actúan en solitario.

La capacidad de autoorganizarse para hacer frente a las tensiones y las crisis es igualmente importante. La autoorganización sostiene la autonomía de la comunidad evitando la dependencia de actores externos. El servicio voluntario autoorganizado es una estrategia clave para los grupos marginados cuyas necesidades no son atendidas adecuadamente por las instituciones oficiales.

**Más allá de una visión romántica del servicio voluntario en las comunidades en crisis.** Aunque la acción voluntaria local ofrece una gran cantidad de ventajas a las comunidades, también presenta importantes desafíos. La acción comunitaria voluntaria es un esfuerzo consensuado, pero no es necesariamente inclusivo ni equitativo. Como estrategia de supervivencia, las personas en situación de tensión tienden a centrarse en ayudar a otras personas de su círculo. La carga del servicio voluntario puede desfavorecer de forma desproporcionada a los grupos más vulnerables, puesto que quita a las personas vulnerables su tiempo, capacidad y recursos, ya de por sí escasos. Además, el servicio voluntario local tiene recursos limitados, por lo que el servicio voluntario local generalmente dará prioridad a las necesidades inmediatas frente a la prevención y la adaptación, y pueden pasarse por alto las soluciones a largo plazo para las crisis persistentes.

Cuando las tensiones y las crisis superan el umbral de contribuciones positivas de los voluntarios de la comunidad, hay buenos motivos para considerar las relaciones fuera de la comunidad. Las contribuciones de los actores externos, si se hacen bien, pueden complementar la acción local.

## CAPÍTULO 3

### «Somos conscientes de los límites de nuestra labor»: colaboraciones con el voluntariado local para la resiliencia comunitaria

A pesar de las sólidas relaciones, la capacidad de autoorganización, la respuesta rápida y la flexibilidad que caracterizan a los voluntarios locales, a las comunidades autoorganizadas les resulta difícil ser resilientes de forma óptima sin el apoyo y la orientación complementarios de los asociados externos.<sup>1</sup> A los efectos del presente informe, se considera que los actores externos son aquellos que surgen fuera de los límites de la comunidad, ya sea de comunidades vecinas, autoridades subnacionales o nacionales, organizaciones internacionales o cualquier otro actor público o privado.

Los sistemas resilientes comparten el riesgo y la responsabilidad en el nivel apropiado, de local a internacional, protegiendo los efectos positivos del servicio voluntario a la vez que mitigan los daños.

**La colaboración con actores externos puede complementar el servicio voluntario local.** Los voluntarios locales en las comunidades de investigación de campo hicieron hincapié en lo difícil que era mantener los esfuerzos voluntarios a largo plazo sin el apoyo externo continuo. La colaboración con actores externos puede ayudar a las comunidades a salvaguardar sus activos y sus medios de subsistencia durante las adversidades graves mediante el aporte de recursos financieros, humanos y tecnológicos para sostener la acción local y coproducir soluciones más eficaces. Los ejemplos de las comunidades de investigación de campo también destacaron en qué medida las colaboraciones con actores externos pueden aumentar la participación de personas que de otro modo permanecerían aisladas y excluidas, permitiendo que el voluntariado desarrolle su potencial como una fuerza inclusiva y empoderadora. Además, los voluntarios locales pueden fortalecer su posición en la comunidad a través del reconocimiento jurídico por parte del gobierno y la formalización que las organizaciones no gubernamentales (ONG), los organismos de las Naciones Unidas y otros actores humanitarios y de desarrollo pueden otorgar.

**Los voluntarios locales pueden fortalecer las intervenciones de desarrollo de los actores externos.** Las relaciones con actores externos pueden ayudar a las comunidades a participar de manera más eficaz, en sistemas de distribución de riesgos de mayor alcance para aumentar la resiliencia comunitaria. Los voluntarios locales están bien posicionados para ayudar a expertos en desarrollo y equipos de primera respuesta nacionales e internacionales a entender las necesidades de los grupos más vulnerables y ocultos en su comunidad. Como intermediarios, los voluntarios pueden tender puentes de confianza que les permitan transmitir información importante de agencias técnicas, gobiernos y otros actores externos a los grupos de la comunidad (de arriba a abajo), a la vez que plantean cuestiones de interés comunitario a esas organizaciones externas (de abajo a arriba).

**Las colaboraciones deben diseñarse minuciosamente para no socavar las capacidades de la comunidad.** La participación de agencias externas puede debilitar la autoorganización local y la apropiación si es demasiado estricta o se prolonga durante demasiado tiempo. La apropiación local puede verse menoscabada si los voluntarios de la comunidad no son capaces de articular sus propias prioridades y se les pide que implementen las prioridades de las agencias externas. Los voluntarios locales no se pueden usar como sustituto de la responsabilidad que tienen los sistemas gubernamentales y de ayuda humanitaria, de cubrir las necesidades básicas de la comunidad. En definitiva, los gobiernos y sus socios de desarrollo deben buscar un equilibrio entre la autonomía y la independencia que han logrado los grupos de voluntarios autoorganizados, y las iniciativas para integrarlos en los sistemas externos de apoyo.

## CAPÍTULO 4

### «Este trabajo no puede medirse únicamente en términos financieros»: El voluntariado como recurso renovable

El voluntariado fortalece la apropiación local, la solidaridad y la participación inclusiva, y permite responder rápidamente a las crisis cercanas. Al mismo tiempo, en determinadas condiciones, el voluntariado puede ser exclusivo, oneroso, de corta duración y de eficacia limitada. Esta dualidad potencial del voluntariado significa que los gobiernos y los asociados para el desarrollo tienen un papel importante que desempeñar, para maximizar las contribuciones positivas del voluntariado. Los asociados deben ser conscientes de que no pueden asociarse con los voluntarios para utilizarlos como mano de obra barata, sino que deben fomentar el voluntariado como un atributo de las comunidades resilientes. Esto puede hacerse mediante el desarrollo de un ecosistema para un servicio voluntario flexible y la creación de nuevas alianzas comunitarias con ese trabajo para la resiliencia local.

### **Fomentar un recurso renovable mediante la creación de un ecosistema para el voluntariado resiliente.**

Los gobiernos y los socios para el desarrollo, pueden apoyar mejor a las comunidades mediante el desarrollo de ecosistemas de resiliencia de apropiación nacional, que se alineen con las prioridades y los planes de desarrollo nacional, y amplíen el acceso a los beneficios del servicio voluntario para los grupos más marginados. Al hacerlo, la división cada vez más irrelevante entre actores «oficiales» y «no oficiales» puede desglosarse, otorgando el debido reconocimiento y agradecimiento de la innovación, la flexibilidad y la gran cantidad de tiempo y esfuerzo, proporcionados cada día por los ciudadanos para abordar los desafíos del desarrollo.

### **Fomentar alianzas más equitativas entre las comunidades y el conjunto más amplio de actores.**

Los pactos o acuerdos comunitarios permitirían escuchar las voces de los voluntarios de la comunidad en el contexto de la planificación de la resiliencia por parte de las autoridades locales y nacionales. Estos acuerdos también sentarían las bases de iniciativas conjuntas más eficaces entre las comunidades y el conjunto más amplio de asociados, permitiendo la descentralización de los recursos e inversiones más predecibles para la prevención y adaptación. La incorporación de estándares y principios de inclusión también contribuiría a promover una división de responsabilidades más equitativa, en el seno de las comunidades y entre comunidades.

## **CONCLUSIÓN**

### **Creación de nuevos modelos de resiliencia**

Si las comunidades resilientes forman parte del tejido de la sociedad, las inversiones en acciones voluntarias pueden prevenir problemas en las comunidades en riesgo. Expuestos a crisis y tensiones persistentes, y con recursos desiguales y capacidades subdesarrolladas, los voluntarios locales que están en primera línea pueden tener dificultades para mantenerse en el frente. Ante la amenaza, las comunidades controlan el tiempo y los recursos limitados a su disposición para salir adelante, pero los actores externos pueden salvaguardar la respuesta humana natural del servicio voluntario como una apropiación básica de las comunidades resilientes, equilibrando su apoyo con la autonomía requerida para que la acción voluntaria autoorganizada prospere.

Las colaboraciones que entienden y fomentan las capacidades locales pueden ayudar a transformar el voluntariado de una estrategia para salir adelante a un recurso estratégico de prevención de crisis y adaptación ante nuevos riesgos. Además, las alianzas sostenibles con las comunidades pueden fortalecer el potencial del voluntariado para incluir de manera más significativa a los grupos vulnerables en los procesos de desarrollo.

La Agenda 2030 contiene, en muchos casos, la presuposición implícita de que el «paso a la actuación local» abordará directamente la marginación, y abrirá nuevas vías de empoderamiento. Aunque los beneficios potenciales de los enfoques localizados, voluntarios y centrados en las personas son abundantes, en este informe se plantea como nueva urgencia garantizar que los estándares inclusivos tengan mayor prominencia en las discusiones de resiliencia comunitaria, a fin de que la acción voluntaria pueda convertirse en un medio incluyente y equitativo de preparación para afrontar los riesgos y, en última instancia, un recurso renovable para la paz y el desarrollo.

# INTRODUCCIÓN

¿POR QUÉ ESTE INFORME? ¿Y POR QUÉ AHORA?

«No podemos vivir aislados. Nuestras vidas están conectadas por mil hilos invisibles, y a lo largo de estas fibras solidarias, nuestras acciones se desarrollan como causas y vuelven como resultados».

- Rev. Henry Melvill

«Vivimos de acuerdo con el dicho:  
‘La piedra representa a los que están unidos,  
y la arena a los que se separan’».

- **Voluntario local** de Madagascar en la  
investigación de campo para el informe SWVR







Un voluntario de las Naciones Unidas trabaja en el Programa de Mejora del Acuerdo Participativo en Nairobi, Kenia (Jennifer Huxta, 2014).

Los episodios de inestabilidad se han vuelto más frecuentes e intensos en muchos países.<sup>2</sup> Los incidentes que van desde los relacionados con el cambio climático y los desastres naturales, hasta los conflictos y el desplazamiento han creado múltiples vulnerabilidades, incluso en países con una larga tradición de estabilidad financiera y política. Los riesgos recurrentes de desastre van en aumento, y las pérdidas se concentran en los países de rentas bajas y medias.<sup>3</sup> La inestabilidad política, los conflictos y el terrorismo, cuestan miles de vidas humanas y debilitan la economía mundial en billones de dólares cada año.<sup>4</sup> Aunque la visión a largo plazo indica que están disminuyendo los conflictos armados en general,<sup>5</sup> la brecha entre los países más pacíficos y los menos pacíficos se ha ampliado.<sup>6</sup> Los crecientes conflictos civiles y otros conflictos internos, se reflejan en el aumento del populismo, la polarización y la inestabilidad política en muchos países.<sup>7</sup> Las tendencias demográficas y las crecientes desigualdades derivadas de los modelos económicos actuales, están agravando las inestabilidades mundiales.

La resiliencia comunitaria es una respuesta de protección intrínseca a la vulnerabilidad humana ante la volatilidad y la fragilidad.<sup>8</sup> La resiliencia es un hilo común que se extiende a través de los tres principales marcos internacionales humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres y el Acuerdo de París sobre cambio climático. A medida que los sistemas y estructuras mundiales se vuelven más interdependientes, los requisitos previos para el desarrollo incluyen la capacidad de resolver conflictos y mantener la paz, de prepararse y resistir golpes, y de establecer procesos de desarrollo sostenible que funcionen para todas las personas y grupos, ahora y en el futuro.<sup>9</sup>

## La capacidad de las personas en el planteamiento de la resiliencia

Los modelos de resiliencia conceptualizan las comunidades como acumulaciones de individuos, grupos y organizaciones que forman parte de sistemas socio-ecológicos más grandes, cada uno con sus propios riesgos, vulnerabilidades, fracturas y tensiones.<sup>10,11</sup> Esto incluye los roles que las personas tienen dentro de las comunidades y entre comunidades, y las formas y estructuras que les permiten trabajar juntas en diferentes niveles para solucionar problemas. Asimismo, las teorías de la resiliencia comunitaria hacen hincapié en que se debe crear espacio para que los grupos vulnerables operen como actores esenciales junto con otros asociados.<sup>12,13</sup> Con énfasis en las relaciones y las redes dentro de un sistema más amplio, centrándonos en la resiliencia, podremos abordar las causas subyacentes de la vulnerabilidad de las personas, preguntándonos por qué las circunstancias adversas como conflictos, crisis económicas y cambio climático afectan a ciertas personas o comunidades más que a otras según su posición en las estructuras sociales, políticas y económicas (recuadro 1).

Las estrategias de resiliencia hacen hincapié en la capacidad y las aptitudes de personas y grupos. Cuando llegan las crisis y las tensiones, diversos enclaves de personas vulnerables pueden reunirse dentro de las comunidades para afrontarlas.<sup>14</sup> Esta capacidad de respuesta colectiva refleja las características esenciales de las comunidades resilientes, como la autoorganización, la conectividad, la participación y el empoderamiento de los grupos vulnerables.<sup>15,16</sup> Aunque las asociaciones con otros tipos de instituciones pueden intervenir, las acciones voluntarias de las propias comunidades tendrán necesariamente un papel importante en la resiliencia comunitaria.

La forma en que se expresan y organizan los esfuerzos de los voluntarios probablemente refleje las estructuras, las normas sociales y las prácticas culturales integradas en las comunidades. Además, una serie de factores, desde la descentralización de los acuerdos de gobernanza hasta las normas sociales de género, influirán en las capacidades locales de conectar con el conjunto más amplio de sistemas de resiliencia.

### Recuadro 1

#### Características de la resiliencia comunitaria

Este informe define la resiliencia como «la capacidad de prepararse y planificar, absorber, recuperarse y adaptarse mejor ante eventos adversos». Si bien las estructuras políticas dominantes y los procesos sociales tienen el poder de afectar los medios de subsistencia de las personas, esta definición encaja bien con las investigaciones actuales sobre voluntariado, porque reconoce la importancia de la capacidad de las personas para afectar a esas estructuras y procesos a través de acciones voluntarias.

Muchos modelos, marcos y definiciones de resiliencia se centran en las distintas fases del proceso. Un supuesto fundamental es que las crisis y las tensiones no siempre se pueden evitar y que, por lo tanto, las comunidades deben planificar la respuesta ante conflictos y alteraciones, mediante la previsión y planificación del cambio a fin de mejorar la resiliencia comunitaria. Una visión centrada en las personas puede cuestionar las distinciones entre las fases, ya que el voluntariado crea de forma activa avenidas y oportunidades para hacer frente a los ciclos y patrones de riesgo.

El término eventos adversos se refiere tanto a las crisis como a las tensiones que perturban el normal funcionamiento de un sistema. Las crisis son eventos repentinos e inesperados, potencialmente peligrosos. Incluyen tanto actividades naturales o realizadas por el hombre, como situaciones que pueden provocar la pérdida de vidas y medios de subsistencia. Las tensiones son procesos a más largo plazo, con un impacto menos grave y pueden incluir fluctuaciones esperadas en los precios estacionales, períodos de desempleo o mala salud, alteraciones incrementales en el clima, conflictos a pequeña escala y otras circunstancias que socavan los medios de subsistencia. Las crisis y las tensiones interactúan y suelen reforzarse mutuamente.

Fuentes: Frankenberger and others 2012; National Research Council 2012; Pasteur 2011; Sharifi and Yamagata 2016



Voluntarias locales limpian escombros tras el terremoto de Nepal de 2015 (programa VNU, 2015).

## Voluntariado y resistencia de la comunidad: más allá de los titulares

El Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo de 2011 demostró que la acción voluntaria en respuesta a las crisis y las tensiones es una de las expresiones más claras de los valores y la capacidad humanos, que sustenta el impulso de ayudar a los demás. Todos los días, en comunidades de todo el mundo, los voluntarios se organizan para afrontar las tensiones económicas, sociales y ambientales a largo plazo que ponen a prueba la resiliencia comunitaria, como una educación deficiente, mala salud, mala gobernanza, pobreza e inseguridad alimentaria.<sup>17</sup> La frontera entre la acción voluntaria y colectiva a menudo queda difuminada en estas condiciones. Si no hay apoyo público ni redes de seguridad social, el servicio voluntario surge como una estrategia fundamental de supervivencia.

Aunque los voluntarios se autoorganizan para satisfacer las necesidades que surgen de la tensión constante y persistente que aflige a sus comunidades, la importancia de la acción voluntaria se acentúa en tiempos de crisis graves. Los voluntarios han estado en el frente de cada conflicto importante, desastre natural o crisis grave de los últimos años.<sup>18</sup> Por ejemplo, los voluntarios fueron los primeros en intervenir tras el terremoto en Nepal de 2015 y los primeros en participar en los esfuerzos de recuperación y reconstrucción posteriores.<sup>19</sup> Los voluntarios locales, nacionales e internacionales trabajaron juntos durante el brote de ébola de 2014-16 en África Occidental, para atender a las víctimas y detener la propagación de la enfermedad, pese a importantes dificultades y problemas transfronterizos.<sup>20,21</sup> Asimismo, diversos grupos de voluntarios se han ofrecido para recibir a refugiados y personas desplazadas que huyen de la guerra y el conflicto en Medio Oriente y África, mientras que muchos actores estatales y ONG se han visto afectados por la parálisis política y burocrática.<sup>22</sup> En 2017, el número creciente de

El voluntariado es un comportamiento social universal que se basa en el deseo de las personas de comprometerse con el cambio en lugar de vivir los procesos de desarrollo de forma pasiva

fenómenos meteorológicos extremos relacionados con el cambio climático que se han producido en todo el mundo, como inundaciones catastróficas en el sur de Asia, huracanes en el Caribe y en Estados Unidos,<sup>23</sup> y deslizamientos de tierra en Sierra Leona, también han impulsado las respuestas voluntarias en el frente.

Sin embargo, no se debe idealizar el voluntariado local, especialmente cuando la participación voluntaria es informal. Para ser más eficientes, los voluntarios requieren a menudo el apoyo de estructuras más amplias y formalizadas. La autoorganización del servicio voluntario local está enraizada en la dinámica de poder y la política de la comunidad, lo que significa que puede excluir a algunos grupos vulnerables. Otro desafío más es que los voluntarios espontáneos que no están bien integrados pueden obstaculizar las respuestas eficaces.<sup>24</sup>

Como se puede demostrar que los voluntarios colaboran activamente en cada crisis y tensión sufrida por las comunidades, los decisores deben comprender mejor la relación entre el voluntariado y la resiliencia comunitaria para dar a la acción voluntaria la mejor oportunidad de contribuir al bien colectivo y público. Los gobiernos y otros asociados también deben comprender cómo pueden apoyar mejor la acción voluntaria, considerada como una apropiación esencial de las comunidades resilientes. A pesar de que la base de conocimiento global sobre el voluntariado está creciendo, las contribuciones distintivas y complementarias de los esfuerzos voluntarios están menos estudiadas.<sup>25,26</sup> En un mundo volátil y de rápida transformación, es fundamental comprender cómo las diferentes formas de voluntariado, muchas de ellas integradas en tradiciones, normas y valores culturales, cambian en respuesta a los riesgos asociados con la urbanización, la degradación ambiental, la migración involuntaria, los patrones climáticos extremos, y la polarización de las sociedades, entre otros cambios globales.

## Las contribuciones distintivas del voluntariado a la resiliencia comunitaria

Construir comunidades resilientes requiere el esfuerzo dedicado de millones de voluntarios. El voluntariado es un comportamiento social universal que se basa en el deseo de las personas de comprometerse con el cambio, en lugar de vivir los procesos de desarrollo de forma pasiva. Ni los actores públicos ni los privados pueden compensar de manera completa, cualitativa o cuantitativamente, los esfuerzos voluntarios de los ciudadanos que participan activamente en sus comunidades y sociedades. El voluntariado tiene el potencial de contribuir a la resiliencia comunitaria, permitiendo que los grupos vulnerables se organicen de manera flexible, respondan en tiempo real y se adapten a los cambios de los patrones de riesgo.

La investigación existente sobre el voluntariado proporciona un punto de partida para comprender su contribución a la paz y el desarrollo. Los voluntarios pueden mejorar la capacidad de las comunidades para afrontar crisis y tensiones mediante el aumento del capital humano,<sup>27</sup> el fortalecimiento del capital social y el bienestar,<sup>28</sup> la mejora del capital natural<sup>29</sup> y el desarrollo del capital financiero.<sup>30</sup> Los estudios también demuestran que los voluntarios, ofreciendo apoyo social esencial<sup>31</sup> y vinculando actores locales y externos,<sup>32</sup> pueden reducir el riesgo de que se produzcan desastres. En los estados frágiles y en entornos en los que se ha producido un conflicto, los voluntarios pueden fortalecer la resiliencia comunitaria mediante la integración de los refugiados y las personas desplazadas,<sup>33</sup> construir el sentido de pertenencia en procesos de paz y desarrollo, y fortalecer la cohesión social dentro de los grupos y entre ellos.<sup>34</sup> Los voluntarios son actores esenciales en las crisis<sup>35</sup> (la gran mayoría de los sobrevivientes de un desastre son rescatados por voluntarios locales<sup>36,37</sup>), pero el servicio voluntario no es una panacea. La evidencia muestra que puede reforzar las divisiones sociales<sup>38</sup> y bloquear las respuestas coordinadas,<sup>39</sup> y aunque los actores externos pueden ayudar a desarrollar las capacidades locales,<sup>40</sup> también pueden crear dependencias que debilitan la resiliencia a escala comunitaria.<sup>41</sup>

Falta evidencia de lo que distingue al servicio voluntario de otros enfoques de desarrollo de la resiliencia. El conocimiento actual sobre la actividad voluntaria tiende a centrarse en su capacidad para mitigar, gestionar, y responder a los riesgos y crisis de la comunidad. Se sabe

mucho menos sobre la actividad voluntaria como una *apropiación* discreta de las comunidades resilientes. No se comprende bien el significado de las relaciones humanas y las características de autoorganización del voluntariado para la resiliencia de las comunidades. Cuando el servicio voluntario se considera como una mera estrategia de reducción de costes, sus características y complementariedades más importantes quedan infravaloradas. Incluso los relatos que presentan el voluntariado dentro de un contexto de resiliencia se enfocan principalmente a los roles de los voluntarios en intervenciones cíclicas o a corto plazo, generalmente en la respuesta a (o la recuperación de) crisis y tensiones.<sup>42</sup> Se ha estudiado menos cómo las capacidades de los voluntarios pueden apoyar las estrategias de prevención y adaptación, que ayudan a las comunidades a evitar los ciclos de desastre y respuesta.<sup>43</sup>

Las formas y los contextos en los que el voluntariado puede fomentar la resiliencia para todos, incluso para aquellos que se han quedado atrás, también debe ser analizados minuciosamente. ¿Cómo interactúa el voluntariado con la resiliencia comunitaria en los países menos desarrollados? ¿Cómo incluye o excluye el voluntariado a las personas que gestionan diversas formas de riesgo, especialmente cuando la economía política local produce desigualdades flagrantes que desafían los esfuerzos para promover el voluntariado de manera equitativa?<sup>44,45</sup> Por ejemplo, aunque se han realizado algunas investigaciones sobre la intersección de género, poder y resiliencia (principalmente en análisis de vulnerabilidad y capacidades),<sup>46,47</sup> se ha prestado poca o ninguna atención al voluntariado como estrategia de empoderamiento. Para que la ayuda al desarrollo sea eficaz, las personas privadas de derechos y marginadas deben tener la oportunidad de autoorganizarse e influir en las decisiones principales.<sup>48,49</sup> Esto lleva a la pregunta fundamental: ¿Cómo puede el voluntariado contribuir de forma eficaz y equitativa a la resiliencia comunitaria a más largo plazo en el siglo XXI?

Este informe presenta los resultados de investigaciones y análisis originales, para comprender las formas distintivas en las que el voluntariado contribuye o bloquea la resiliencia comunitaria a largo plazo. Mejora nuestra comprensión de cómo todos los asociados, como los gobiernos, los organismos de las Naciones Unidas, la sociedad civil y el sector privado pueden participar con el voluntariado como un recurso para alcanzar los objetivos de desarrollo nacionales e internacionales.

Quando el servicio voluntario se considera como una mera estrategia de reducción de costes, sus características y complementariedades más importantes quedan infravaloradas



Los investigadores voluntarios del informe SWVR de 2018 se preparan para los debates comunitarios en Bolivia (Programa VNU, 2017).

## Ámbito de este informe

Para ampliar la base de conocimiento sobre el voluntariado, este informe (figura 1):

- combina la evidencia teórica y empírica sobre la resiliencia y el voluntariado de la comunidad bajo un marco común por primera vez;
- ofrece las estimaciones mundiales más precisas sobre el servicio voluntario mediante investigaciones y análisis basados en estadísticas sobre el servicio voluntario de los Estados Miembros de las Naciones Unidas;
- describe la política actual, el clima legislativo y de inversión, para el servicio voluntario en diferentes contextos; y
- presenta evidencia sobre cómo las características distintivas del servicio voluntario ayudan o dificultan la resiliencia comunitaria, una perspectiva que suele faltar en la bibliografía existente.

Por primera vez el informe se basa en la investigación principal sobre voluntariado y resiliencia realizada en diversas comunidades de cinco regiones. En 2017, 22 voluntarios llevaron a cabo investigaciones cualitativas en 15 comunidades durante cinco meses (recuadro 2). Entre los más de 1200 participantes en la investigación había miembros de la comunidad local, voluntarios, asociados del gobierno y de la sociedad civil, y otros. Estos participantes identificaron las amenazas y los riesgos prioritarios a escala comunitaria, e identificaron las formas en que el voluntariado fortaleció o dificultó la resiliencia de sus comunidades (en el anexo 4 se explican los detalles de la metodología de investigación).

Los resultados de esta investigación ilustran cómo la acción voluntaria local (en gran parte informal) puede mejorar o disminuir las capacidades de las comunidades en situación de tensión. Al reconocer las limitaciones de la acción voluntaria local, los resultados también ilustran el valor complementario del apoyo externo a la comunidad, especialmente cuando el voluntariado llega a los límites de la acción local. Implementado correctamente, el voluntariado permite que todos los

### Recuadro 2

## Selección de 15 comunidades para la recopilación de datos

### > CARACTERÍSTICAS

Para llenar algunas de las lagunas de conocimiento sobre los vínculos entre el voluntariado y la resiliencia comunitaria, se seleccionaron 15 comunidades en 15 países para el trabajo de campo. Cinco comunidades se encontraban en zonas urbanas (China, Egipto, Grecia, Países Bajos y Federación de Rusia) y 10 en zonas rurales (Bolivia, Burundi, Guatemala, Madagascar, Malawi, Myanmar, Filipinas, Sri Lanka, Sudán y Tanzania). Tres comunidades se encontraban en áreas que habían experimentado conflictos recientes (Burundi, Filipinas y Sudán) y tres en áreas que recientemente habían recibido una gran cantidad de migrantes y solicitantes de asilo (Grecia, Países Bajos y Malawi). Cada una de las comunidades llevó a cabo acciones voluntarias notables en diversas crisis y tensiones (en los anexos 4 a 7 se muestran los detalles de las comunidades y el proceso de selección).

### > MÉTODOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS

Para garantizar la coherencia en el diseño, la recopilación de datos, el control de calidad y la coordinación, el equipo de investigación desarrolló un marco conceptual y de medición, y una guía de implementación que se pudiera aplicar en estos contextos diversos. Los datos los recopilamos en 110 debates de grupos focales y en 174 entrevistas a asociados, y reflejan las perspectivas combinadas de más de 1200 participantes. El análisis de los datos incluyó la codificación e interpretación cualitativa de las transcripciones de las entrevistas, utilizando un esquema estandarizado. Este enfoque analítico permitió comparar las comunidades, pero también fue lo suficientemente flexible como para permitir la adición de nuevas categorías que surgieron de los contextos locales. Para el análisis global final, se cotejaron los resultados de los 15 informes comunitarios para identificar patrones y temas comunes. Los investigadores revisaron y validaron los resultados iniciales a través de procesos participativos, con las comunidades de investigación y otros actores locales (en el anexo 4 se incluyen los detalles del proceso de investigación).

tipos de actores colaboren y contribuyan a las soluciones complejas que necesitan las comunidades resilientes, sin socavar las capacidades de autoorganización de esas comunidades locales. La investigación y el análisis de este informe refuerzan nuestro conocimiento sobre cómo todos los interesados, como los gobiernos, las agencias de las Naciones Unidas, la sociedad civil y el sector privado, pueden interactuar con el voluntariado de una manera sostenible y equitativa para hacer que las comunidades sean más resilientes. El primer capítulo del informe contextualiza este análisis proporcionando un resumen del estado actual del voluntariado, basada en los datos más recientes, para ilustrar la escala y el alcance de la acción voluntaria en 2018.

Figura 1

## Ámbito y enfoque de este informe



UN MEDIO DE IMPLEMENTACIÓN  
EFICAZ Y TRANSVERSAL:

# EL VOLUNTARIADO

COMO ACTIVO GLOBAL PARA LA PAZ Y EL DESARROLLO

«En nuestras aspiraciones de crear capacidades y de contribuir al afianzamiento de la nueva agenda, el voluntariado puede ser otro medio efectivo y transversal de implementación. El voluntariado puede ayudar a ampliar las bases y movilizarlas, además de hacer que la gente participe en la planificación e implementación de objetivos de desarrollo sostenible a escala nacional. Además, los grupos de voluntarios pueden ayudar a localizar la nueva agenda, proporcionando nuevos espacios de interacción entre los gobiernos y las personas para realizar acciones concretas y escalables».

– El camino hacia la dignidad para 2030<sup>50</sup>







Los voluntarios de las Naciones Unidas en la República Democrática Popular Lao trabajan en un programa de prevención de drogas (VNU República Democrática Popular Lao, 2011).

El voluntariado existe en todas las sociedades. Puede ser un recurso fundamental para la paz y el desarrollo, pero no todos los gobiernos lo miden sistemáticamente para comprender su papel y contribución. Para mejorar las evidencias existentes, en este capítulo se presentan nuevas estimaciones de la escala, el alcance y las tendencias del voluntariado a escala mundial a partir de datos de los Estados miembros de las Naciones Unidas. El análisis revela patrones en los tipos y distribución del trabajo voluntario por todo el mundo e identifica las principales tendencias, incluida la influencia de la inversión, la tecnología y las políticas públicas. El análisis aquí presentado es un punto de partida para comprender mejor las diversas manifestaciones del servicio voluntario a escala global.

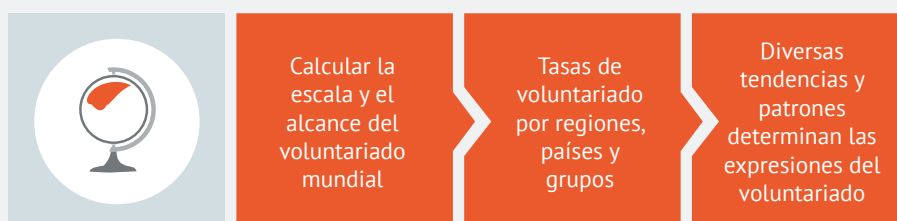
# 1

Comprender el voluntariado como comportamiento social conlleva reconocer que la ubicación geográfica, el género, la edad y otras realidades sociales, económicas y políticas afectan a la acción voluntaria de las personas. Si se examinan más de cerca, estas influencias revelan muchas historias diferentes sobre cómo participa la gente y por qué. En ocasiones, el voluntariado es esporádico o episódico, mientras que otras formas son sistemáticas y predecibles. Las organizaciones pueden crear oportunidades de servicio voluntario, mientras que otras oportunidades son informales y espontáneas, produciéndose directamente entre personas. Pese a que la mayor parte de la acción voluntaria se produce a escala local, la gente puede trabajar como voluntaria en comunidades vecinas, en el ámbito nacional, internacional y en línea. El género y el estatus social también dan forma a las modalidades y funciones de la actividad voluntaria.

En este capítulo se examinan las macro-tendencias del voluntariado, incluidos su escala y alcance en todo el mundo. Aunque las pruebas globales comparativas sobre el voluntariado aún no permiten un desglose detallado de los hallazgos, este informe aporta nuevas pruebas de diferencias clave entre diversos tipos de acción voluntaria. Como reflejan estos datos, el servicio voluntario (sea del tipo que sea) es una aportación social y económica en todas las sociedades, superando incluso a la mano de obra global de muchos sectores importantes.<sup>51</sup>

Figura 1.1

## Ámbito del capítulo 1 ¿Qué significa el voluntariado para la resiliencia a escala mundial?



Para comprender mejor los problemas tal como se presentan en 2018, este capítulo complementa sus informes sobre las macro-tendencias explorando temas de la investigación y pruebas sobre el voluntariado que han surgido desde el informe SWVR de 2015, incluido el nuevo consenso global sobre desarrollo expresado más tarde ese mismo año en la Cumbre de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Estas políticas y patrones globales siguen dando forma a las expresiones del voluntariado en todo el mundo, influyendo en el respaldo que se le brinda.

### → Calcular la escala y el alcance del voluntariado mundial resulta tanto complejo como indispensable

El voluntariado abarca un conjunto diverso de actores y actividades, e influye de forma variable en la paz y el desarrollo, dependiendo del contexto. Esta diversidad significa que el concepto se entiende de diferentes formas en diferentes países, e incluso dentro de los mismos. Tal como se recalcó en el informe SWVR de 2011, las definiciones del voluntariado de las comparaciones transnacionales seguirán siendo inevitablemente objeto de controversia.<sup>52,53</sup> Mientras se reconocen estas diferencias, este informe usa la definición de voluntariado adoptada en una Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 2002: «actividades realizadas libremente, en beneficio de la sociedad en su conjunto, sin que la retribución económica sea el principal factor de motivación».<sup>54,55</sup> Bajo esta definición inclusiva, el voluntariado abarca tanto actividades formales realizadas a través de organizaciones, como actividades informales realizadas por personas que no pertenecen a las organizaciones registradas de manera formal. Este informe se centra en el voluntariado local o en la participación ciudadana voluntaria de personas que viven en una comunidad localizada geográficamente.<sup>56,57</sup> Aunque el servicio voluntario local es, en gran medida, informal, también puede incluir acción voluntaria formal a través de organizaciones basadas en la comunidad.<sup>58</sup>

Las diferencias en cuanto a la comprensión del voluntariado por parte de las personas limitan el consenso global sobre una definición (recuadro 1.1), mientras que la logística de recopilación de datos limita la fiabilidad de los datos transnacionales. A diferencia del empleo remunerado, el trabajo voluntario suele realizarse de forma irregular, lo que complica la medición de la cantidad de servicio voluntario que se presta.<sup>59</sup>

Aunque las agencias de estadística nacionales ven el servicio voluntario como una forma de trabajo no remunerado que tiene valor social y económico, solo un pequeño número de países, en gran medida de rentas altas, miden el servicio voluntario con regularidad, habiéndolo hecho de manera inconsistente.<sup>60</sup> Además, al medirse el servicio voluntario, el foco a menudo se ha puesto principalmente sobre el servicio voluntario basado en organizaciones, en detrimento del servicio voluntario realizado de forma espontánea por personas en sus comunidades.

## Recuadro 1.1

## ¿Quién es voluntario?

El voluntariado adopta muchas formas, y la designación y el significado del servicio voluntario varía según el contexto. Muchas personas que realizan acciones voluntarias no se identificarían mucho como voluntarias. Algunas formas de servicio voluntario, enraizadas en la religión o en las costumbres, pueden haber evolucionado de unas generaciones a otras y considerarse una parte esencial de la tradición local. Las motivaciones pueden haberse entrelazado con sentimientos de deber y solidaridad, o bien con el código moral de una persona, y suelen enraizarse en el deseo de las personas de elegir y actuar con espontaneidad. Estas motivaciones influyen en cómo las personas entienden e interpretan la acción voluntaria. Las actitudes públicas con respecto al servicio voluntario también varían, con los voluntarios estigmatizados o no prioritarios en algunos contextos e idealizados en otros, según la tarea, el estado de las personas implicadas y otros factores. En este informe, el servicio voluntario suele describirse como formal o informal. El servicio voluntario formal se organiza a través de organizaciones y asociaciones, mientras que el servicio voluntario informal se hace directamente entre personas. En realidad, y concretamente a escala comunitaria, la distinción entre los dos puede ser menos evidente.

Fuentes: Hustinx y Lammertyn 2003; Taniguchi y Thomas 2011; VNU 2011; Wilson 2000

A pesar de estos desafíos, estimar la escala y el alcance del servicio voluntario en todo el mundo es importante. Hacerlo puede ayudar a los profesionales del desarrollo a ampliar su alcance a grupos marginados y permitir a los responsables políticos estimar el valor económico y la contribución del voluntariado a las cuentas nacionales. Además, estos datos pueden mejorar la comprensión de los responsables de la toma de decisiones sobre quién tiene acceso a las oportunidades del servicio voluntario y quién no, lo que refuerza su capacidad para identificar y eliminar los obstáculos para la acción voluntaria. Los interesados pueden hacer uso de este conocimiento para mejorar las contribuciones de los voluntarios a la paz y el desarrollo.

Las mejoras progresivas en la medición durante las últimas dos décadas han aumentado la precisión de las estimaciones globales del voluntariado. En 2013, a través de la decimonovena Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (ICLS), la Organización Internacional del Trabajo (ILO) encabezó la adopción de nuevos estándares estadísticos internacionales que proporcionan un marco para integrar el trabajo voluntario en las estadísticas de trabajo oficiales.<sup>61</sup> Referencias clave, como el *Manual on the Measurement of Volunteer Work* (Manual sobre la medición del trabajo voluntario) de la ILO, el *Handbook on Non-profit Institutions in the System of National Accounts* (Manual sobre las instituciones sin ánimo de lucro en el sistema de cuentas nacionales) de las Naciones Unidas, las encuestas de uso del tiempo y otras encuestas de servicio voluntario nacionales, contribuyen a la base de datos de conocimientos y permiten estimaciones más precisas del predominio, el alcance y la composición del voluntariado en todo el mundo para el servicio voluntario formal, basado en organizaciones y el trabajo voluntario informal.<sup>62</sup>

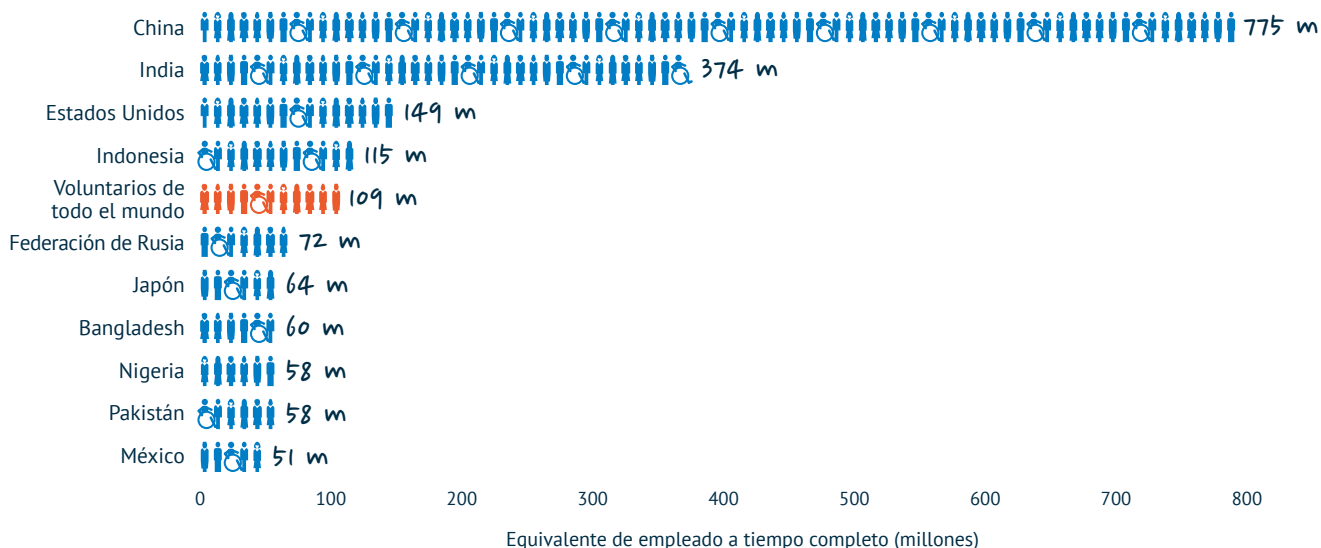
Aunque las cifras presentadas en este informe van mucho más lejos que las estimaciones anteriores, es necesaria una mayor investigación sobre los factores y las variables que influyen en las tasas de servicio voluntario, y el desglose del servicio voluntario formal e informal en diferentes contextos. La captura del servicio voluntario informal tiene complejidades adicionales. Sin embargo, mientras que las limitaciones serias permanecen, los datos disponibles proporcionan información muy valiosa sobre los patrones de servicio voluntario globales con implicaciones políticas y prácticas fundamentales.

### ➔ Tasas de voluntariado por regiones, países y grupos

Actualmente, la estimación más completa del servicio voluntario global, producida como investigación de antecedentes para este informe, sitúa el personal voluntario formal en 109 millones de trabajadores equivalentes a tiempo completo.<sup>63,64</sup> Si estos trabajadores voluntarios a tiempo completo constituyeran un país, el personal de «Volunteeria» sería el quinto más numeroso del mundo (figura 1.2), lo que equivale aproximadamente al número de personas empleadas en Indonesia. Visto de otra forma, el tamaño equivalente a tiempo completo de este personal voluntario global supera el de muchos sectores globales importantes.<sup>65</sup>

Figura 1.2

### El personal voluntario mundial supera el número de personas empleadas en más de la mitad de los 10 países más poblados, 2016

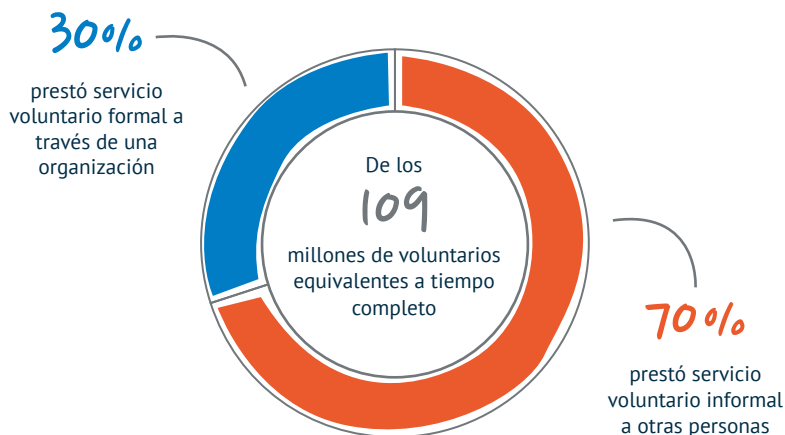


Fuente: VNU 2018a

En términos de composición, alrededor del 70 % de la actividad voluntaria global se produce a través de la interacción informal (directa de persona a persona) con personas no pertenecientes al hogar del voluntario, mientras que el 30 % se produce formalmente a través de organizaciones sin ánimo de lucro o diversas asociaciones (figura 1.3). Así, gran parte del foco de la investigación cualitativa para este informe estaba puesta en el servicio voluntario local e informal, al que las propias comunidades dieron prioridad, pero que apenas aparece representado en los datos y la investigación sobre el servicio voluntario.

Figura 1.3

### La mayoría del servicio voluntario a escala mundial es informal



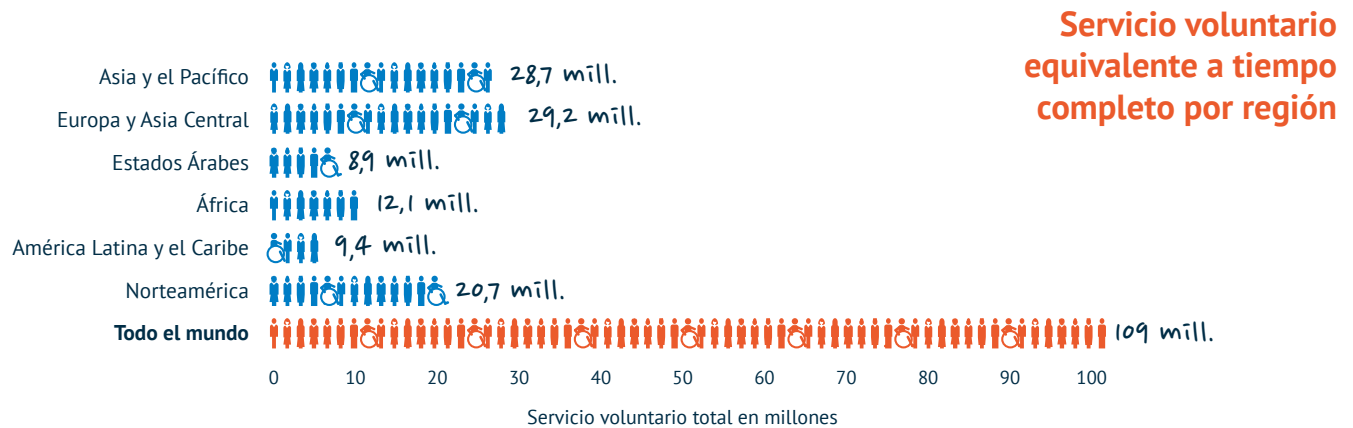
Fuente: VNU 2018a

Aunque el servicio voluntario es universal, la forma en que la gente participa depende de variables como la ubicación, el género y la edad. Una variedad de factores puede limitar o mejorar las oportunidades y capacidades de las personas para participar en el voluntariado informal y formal, dependiendo de quiénes son y el entorno en el que viven. Por ejemplo, en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), factores tales como el rendimiento escolar, el estado civil y la edad influyen en las tasas de servicio voluntario formal.<sup>66</sup> Basados en estructuras y procesos que facilitan el compromiso de los voluntarios, los datos de uso del tiempo indican que el servicio voluntario informal y formal pueden competir por el tiempo con otras actividades, como el trabajo remunerado, el ocio y los estudios.<sup>67</sup>

### ESTIMACIONES DEL SERVICIO VOLUNTARIO POR REGIÓN Y PAÍS

Los datos globales sobre el servicio voluntario revelan variaciones regionales en las tasas de participación voluntaria y en la cuota de servicio voluntario informal y formal. En la figura 1.4 se establecen los voluntarios equivalentes a tiempo completo por región, desde casi 29 millones en Asia y el Pacífico a alrededor de 9 millones cada uno en los Estados Árabes, Latinoamérica y Caribe. Hay una falta relativa de datos sobre voluntariado de contextos de bajos ingresos, así como complejidades adicionales de la captura de toda la diversidad relativa al servicio voluntario informal. Al ver esta relativa falta de datos, las condiciones de vida de las personas en muchos países de bajos ingresos también imponen de forma necesaria más exigencias sobre su tiempo. Las personas de países de bajos ingresos dedican al menos una tercera parte más de su tiempo a ganarse la vida que las de países de rentas altas.<sup>68</sup> También dedican más tiempo a esperar servicios, llegar al trabajo y viajar para realizar actividades voluntarias. Sin embargo, la relación entre servicio voluntario y tiempo de ocio disponible es compleja, como sugieren los datos siguientes sobre las tasas de participación masculina y femenina.

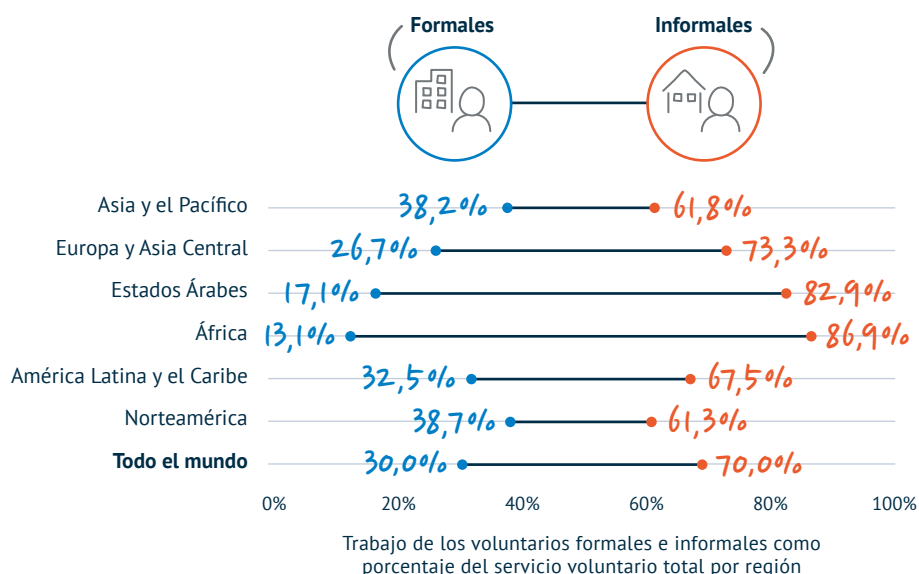
Figura 1.4



La forma y el alcance del servicio voluntario también varía según el contexto. Por ejemplo, aunque el servicio voluntario informal supera al servicio voluntario formal en todas las regiones, representa cerca del 90 % de la actividad voluntaria en África, pero está más cerca del 60 % en Norteamérica, Asia y las regiones del Pacífico (figura 1.5). Es probable que la participación en el servicio voluntario formal (basado en organizaciones) se vea afectada por el número de organizaciones que movilizan voluntarios en un país y por las diferencias en los acuerdos institucionales.<sup>69</sup> Los países de rentas altas tienden a tener una mayor concentración de organizaciones voluntarias formales y, en consecuencia, más oportunidades para que las personas participen de esta forma.<sup>70</sup>

Figura 1.5

### El servicio voluntario informal supera al servicio voluntario formal en todas las regiones

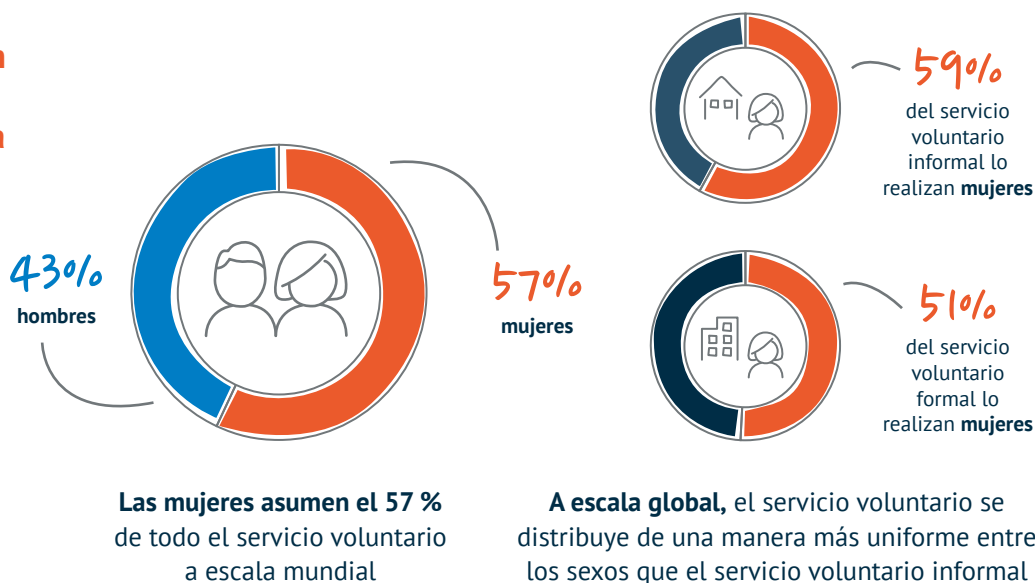


#### ESTIMACIONES DEL SERVICIO VOLUNTARIO POR SEXO

El sexo de los voluntarios es una de las únicas variables demográficas fiables para la que los datos están disponibles para el desglose transnacional. El servicio voluntario formal se distribuye de una manera bastante uniforme entre los sexos (51 % mujeres y 49 % hombres), lo que da un giro a la creencia mantenida aún por muchas personas de que hay más mujeres que hombres ejerciendo el voluntariado a través de las organizaciones.<sup>71</sup> El servicio voluntario informal, sin embargo, tiene tasas de participación femenina más altas a escala mundial. Ya que el servicio voluntario informal representa la mayor parte de los esfuerzos voluntarios en todas las regiones y las mujeres representan la mayor cuota de acción voluntaria informal, las mujeres constituyen una proporción más grande del servicio voluntario en general, cerca del 57 % (figura 1.6).

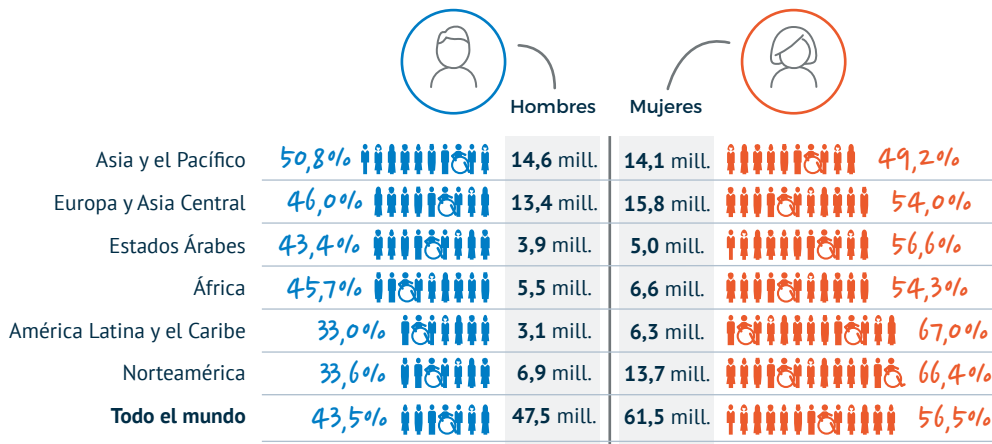
Figura 1.6

### Las mujeres asumen la mayoría del servicio voluntario a escala mundial



A escala regional, existe una amplia variación en cuanto a participación de las mujeres en el servicio voluntario. La participación femenina más alta tiene lugar en Latinoamérica y Caribe, con un 67 %, y la más baja se produce en Asia y el Pacífico, donde las tasas de participación de mujeres y hombres no son tan dispares entre sí (figura 1.7).

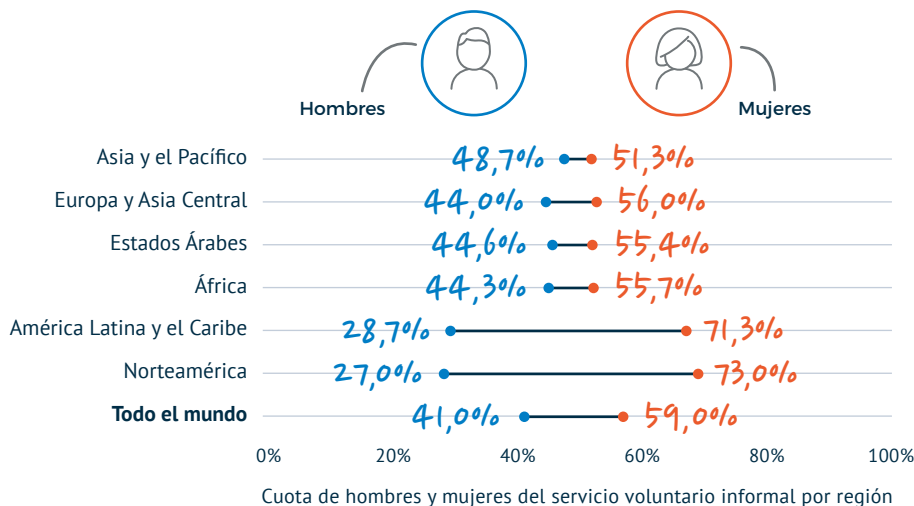
Figura 1.7



La cuota de mujeres respecto del servicio voluntario total es más alta en todas las regiones a excepción de Asia y el Pacífico

Teniendo en cuenta el servicio voluntario informal, las mujeres asumen una mayor cuota de acción voluntaria informal en todas las regiones, representando cerca del 60 % en todo el mundo (figura 1.8). En Norteamérica, Latinoamérica y el Caribe, las mujeres llevan a cabo más del 70 % de todo el servicio voluntario informal. Tal como se explica más adelante en los capítulos 2 y 3, estos hallazgos ponen de manifiesto la cantidad y el tipo de servicio voluntario realizado por las mujeres, y repercuten sobre las formas en que el voluntariado puede reforzar o desafiar los roles de género y las desigualdades sociales, políticas y económicas a las que se enfrentan las mujeres.

Figura 1.8



Las mujeres asumen la cuota mayoritaria de servicio voluntario informal en todas las regiones

# VOLUNTARIADO Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA EN EL HEMISFERIO SUR

ISABEL SCHMIDT DIRECTORA, ESTADÍSTICAS SUDÁFRICA

*Tshepiso retrocede y admira su obra. Como parte de su contribución al Día de Mandela, ha pintado las paredes interiores de una choza de hierro ondulado que sirve como guardería para niños pequeños en un asentamiento informal en Johannesburgo. Con el espíritu de Ubuntu,<sup>a</sup> habitualmente transporta a sus ancianos padres, tías y tíos al hospital o les ayuda con la compra. Justo el fin de semana pasado, reparó la puerta rota de un mueble de cocina para su vecina, la Sra. Potts.*

Permitir que personas como Tshepiso estén al frente de sus propias prioridades de desarrollo y agendas del cambio es una de las piedras angulares del desarrollo sostenible. Una sociedad civil activa es un componente esencial de un estado cohesivo y que funciona bien. Mediante el fomento de una ciudadanía activa, es posible que el estado pueda lograr más cosas con menos recursos financieros y también una mayor cohesión social en el proceso. El voluntariado pregunta: ¿cómo puedo marcar la diferencia en toda mi familia, en mi comunidad, en mi país y a escala global?

Según la encuesta de actividades voluntarias<sup>b</sup> realizada cada cuatro años por Estadísticas Sudáfrica (StatsSA), el número de sudafricanos que trabajan como voluntarios aumentó de 1,3 millones en 2010 a 2,2 millones en 2014. La última figura representa el 5,8 % de la población sudafricana de 15 años y más. El número anual medio de horas por voluntario era 277 y sus esfuerzos se valoraron en 9800 millones R (800 millones USD). ¿Pueden ser comparables estas estadísticas con las estimaciones producidas en otros países? ¿Y puede considerarse servicio voluntario todo lo que Tshepiso hace por los demás, sin remuneración alguna?

Como muestran estas preguntas, los estándares y las definiciones estadísticas son fundamentales para la tarea. StatsSA define un voluntario como «persona de 15 años y más que realizó un trabajo no obligatorio y no remunerado», donde el trabajo no obligatorio y no remunerado se define como «tiempo dedicado por una persona sin remuneración a través de una organización o directamente destinado a otras personas externas a su propio hogar en las cuatro semanas anteriores a la encuesta». Por lo tanto, se incluyen todas las actividades no remuneradas más recientes de Tshepiso, excepto aquellas destinadas a sus ancianos padres. Quedan excluidos porque viven en el mismo hogar que Tshepiso.

El potencial de discrepancia en los estándares y la comparabilidad entre países se centra en la definición del trabajo voluntario para el hogar o los hogares relacionados. En el contexto africano, donde las tías y los tíos a menudo se consideran madres y padres, es difícil precisar dónde empieza y dónde acaba «hogar relacionado»: ¿incluye a todos los parientes de sangre, independientemente de lo lejanos que sean? StatsSA puso fin a este dilema incluyendo el trabajo no obligatorio y no remunerado realizado en todos los hogares excepto en el hogar de la persona que realiza el trabajo.

Otro posible punto de divergencia en la comparabilidad internacional es el problema de los reembolsos recibidos para la cobertura de los costes si constituyen un pago dentro de una definición de trabajo no remunerado. Según la definición de la OIT,<sup>c</sup> solo el dinero recibido que ascendía a más de un tercio de los salarios del mercado local se consideraba remuneración en vez de cobertura de costes. Pero, a falta de unos estándares de pago nacionales claros o clasificaciones de ingresos detalladas para diversas actividades, el proceso de recopilación de datos es más complejo y puede dar lugar a estándares estadísticos inconsistentes dentro de los países y entre ellos.

Los estándares de la OIT adoptados en la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo de 2013 proporcionan un importante punto de partida para estadísticas comparables a escala internacional sobre el servicio voluntario. Sin embargo, es necesaria una investigación más cualitativa y cuantitativa para desarrollar nuestros conceptos y herramientas, que reflejen concretamente las manifestaciones del servicio voluntario, especialmente en África y el hemisferio sur. Además de los problemas identificados anteriormente, también existe una necesidad de estandarizar los períodos recordatorios de encuestas y garantizar la cobertura del servicio voluntario informal en todos los contextos. Gracias a su colaboración con la OIT y el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, StatsSA continuará compartiendo nuestras experiencias para permitir la evolución de los estándares.

- a. Una filosofía social que prevalece en África Meridional descrita como: «la capacidad de expresar compasión, reciprocidad, dignidad, armonía y humanidad en aras de construir y mantener la comunidad». Nussbaum, B. (2003). *Ubuntu: Reflexiones de un sudafricano sobre nuestra humanidad común. Reflexiones 4* (4): 21-26.
- b. Encuesta de actividades voluntarias (2015). La Oficina de Estadísticas de Sudáfrica realiza la encuesta de actividades voluntarias cada cuatro años, como módulo adjunto a la encuesta de mano de obra trimestral.
- c. Organización Internacional del Trabajo, *Manual on the Measurement of Volunteer Work (Manual sobre la medición del trabajo voluntario)* (2011).



## → Diversas tendencias y patrones determinan las expresiones del voluntariado

El servicio voluntario de las personas evoluciona con diversos factores influyentes específicos del contexto, desde cambios demográficos de la población a nuevas tecnologías disponibles. Muchos países con poblaciones envejecidas están descubriendo nuevos recursos y desafíos para el servicio voluntario.<sup>72,73</sup> Del mismo modo, el aumento de las poblaciones jóvenes está haciendo que algunos países (especialmente aquellos de bajos y medianos ingresos) destaquen el servicio voluntario como un medio de atracción de gente joven constructivo.<sup>74,75</sup> En algunos países, el servicio voluntario formal se está volviendo más episódico que el servicio voluntario habitual y predecible del pasado, influido por factores como el trabajo y el ocio.<sup>76</sup>

“

Debido a la crisis, el voluntariado se considera un lujo hoy en día. Puedes verlo como una aplicación de la pirámide de Maslow. Las personas intentan cubrir primero sus necesidades principales. Intentan tener alimentos para comer, encontrar un trabajo, apoyar a sus familias... Por lo tanto, la necesidad de ayudar a otras personas sin recibir ningún tipo de ayuda de la comunidad no es prioritaria, lo que tiene un impacto negativo directo en el voluntariado.

► Participante de investigación, Grecia, investigación de campo del SWVR

El rápido aumento de lo inteligente, lo móvil, el crowdsourcing y otras nuevas tecnologías sigue originando cambios profundos en el modo de interacción entre voluntarios y organizaciones voluntarias. Tal como se reconoció en el informe SWVR de 2011, «los desarrollos tecnológicos están abriendo espacios para que las personas trabajen como voluntarias de maneras que no tienen parangón en la historia».<sup>77</sup> Desde entonces, la absorción de estas tecnologías, incluyendo a los países de bajos y medianos ingresos, se ha acelerado. Actualmente, para muchos voluntarios formales e informales, el uso tecnológico en algunos aspectos de su servicio voluntario ya no es

## Los voluntarios que trabajan en línea usan el mapeo geoespacial para las iniciativas de respuesta de emergencia

Voces de los voluntarios:  
ROHINI

**Como especialista geoespacial, durante las emergencias trabajo como voluntario para cartografiar las zonas afectadas a partir de datos de satélite.**

El 20 de septiembre de 2017, cerca de la medianoche, recibí un correo electrónico:

«Estimados voluntarios de GISCorps:  
... se busca ayuda para realizar una evaluación de daños de... ubicaciones del centro de salud afectadas por el huracán María en Puerto Rico... Si te interesa y estás disponible, envía un correo electrónico...»

Respondí inmediatamente, igual que hicieron otros cinco voluntarios de diferentes rincones del planeta. Trabajando

juntos a través de un grupo en línea, analizamos millas y millas de datos en solo unos días, recopilación que habría llevado semanas desde el terreno. Tener acceso a este tipo de información en el momento adecuado puede agilizar las iniciativas de recuperación e incluso salvar vidas. El servicio voluntario en línea es una forma rentable y eficaz de llevar la información importante de los satélites a las personas en el terreno. También me facilita una forma de usar mis habilidades técnicas de manera significativa, formando parte de un panorama más amplio. Creo que las futuras iniciativas de recuperación y respuesta ante desastres dependerán cada vez más de los datos de teledetección, como los de los drones. Analizando esta información a través de plataformas de mapeo geoespacial de diversas fuentes, los voluntarios como yo pueden desempeñar un papel importante.



Sesión de formación de voluntarios para la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el clima de 2017 en Bonn, Alemania; 650 voluntarios respaldaron el evento (VNU, 2017).

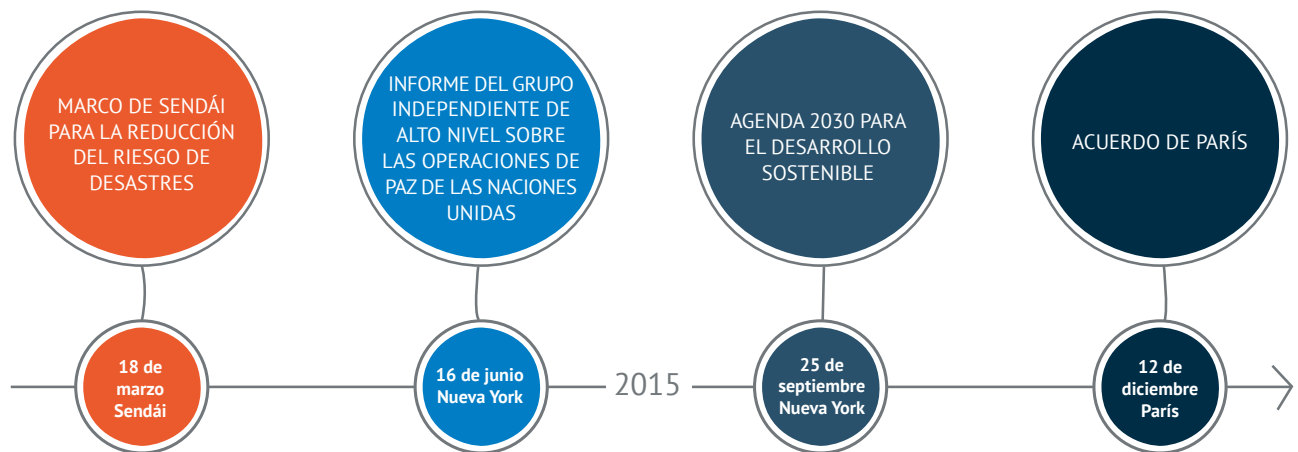
una conveniencia, sino una necesidad cotidiana. Esto crea perspectivas nuevas y emocionantes para el servicio voluntario. Facilita a las organizaciones herramientas nuevas y potentes para movilizar, organizar, incentivar y evaluar voluntarios al mismo tiempo que ofrece a estos nuevas oportunidades de agencia y retroalimentación. También permite nuevas formas de servicio voluntario tales como el servicio voluntario en línea y el microservicio voluntario, que están desconectados de horas y ubicaciones específicas.

Estos desarrollos, que son una tendencia clave en la era de Internet de la ayuda humanitaria,<sup>78,79</sup> ofrecen a los voluntarios formas innovadoras de mejora de la resiliencia comunitaria mediante la ampliación de las conexiones sociales. No obstante, mientras que constituyen oportunidades emocionantes para algunas personas que han tenido dificultades en el pasado para trabajar como voluntarias (personas discapacitadas, por ejemplo), estas tecnologías crean nuevos obstáculos para otras personas. Una brecha digital persiste en la mayoría de los contextos y, a medida que crece el uso tecnológico en el servicio voluntario, afectará a las oportunidades de servicio voluntario de los grupos marginados y vulnerables.<sup>80</sup> En muchos países, es más probable que los hombres, los residentes urbanos y la gente joven estén en línea en comparación con las mujeres, los residentes rurales y la gente mayor. Las organizaciones con intervención voluntaria deben ser sensibles a los problemas de acceso desigual a la tecnología, mientras adaptan su uso a las necesidades locales, los contextos culturales y la infraestructura tecnológica.

Los marcos de desarrollo posteriores a 2015, que hacen hincapié en las nuevas alianzas y la participación local, promueven el servicio voluntario y los enfoques del desarrollo centrado en las personas (figura 1.9).<sup>81</sup> Se hace más hincapié en los valores normativos del voluntariado y un reconocimiento de que una infraestructura de voluntarios descendente y uniforme no se adapta a todos los contextos.<sup>82</sup> Diferentes actores de paz y desarrollo, desde gobiernos nacionales y autoridades locales a líderes corporativos, agencias de ayuda humanitaria, ONG y organizaciones basadas en comunidades, se están asociando con voluntarios para cumplir sus objetivos.

Figura 1.9

## El voluntariado y la participación ciudadana son lazos comunes de los procesos y marcos internacionales posteriores a 2015



**El Marco de Sendái** establece que los gobiernos deberían involucrarse con los voluntarios en el diseño y la implementación de políticas y planes.

**El informe del Grupo Independiente de Alto Nivel sobre las Operaciones de Paz de las Naciones Unidas** deja constancia del papel de los voluntarios en el fortalecimiento del compromiso con los actores nacionales, el enlace con la comunidad y el desarrollo de la capacidad nacional.

**La Cumbre de la ONU después de 2015** adopta la Agenda 2030 y los 17 ODS. Los grupos de voluntarios se mencionan entre los medios de implementación de la nueva agenda.

Si bien no menciona explícitamente a los voluntarios, el **Acuerdo de París** reconoce que los enfoques participativos para mitigar y adaptar el cambio climático son importantes para rastrear el progreso, exigir responsabilidades a los asociados y llenar vacíos de conocimiento urgentes para documentar la toma de decisiones y generar conciencia.

Fuentes: Naciones Unidas 2015a; Ilitchev 2015; AGNU 2015b; Naciones Unidas 2015b

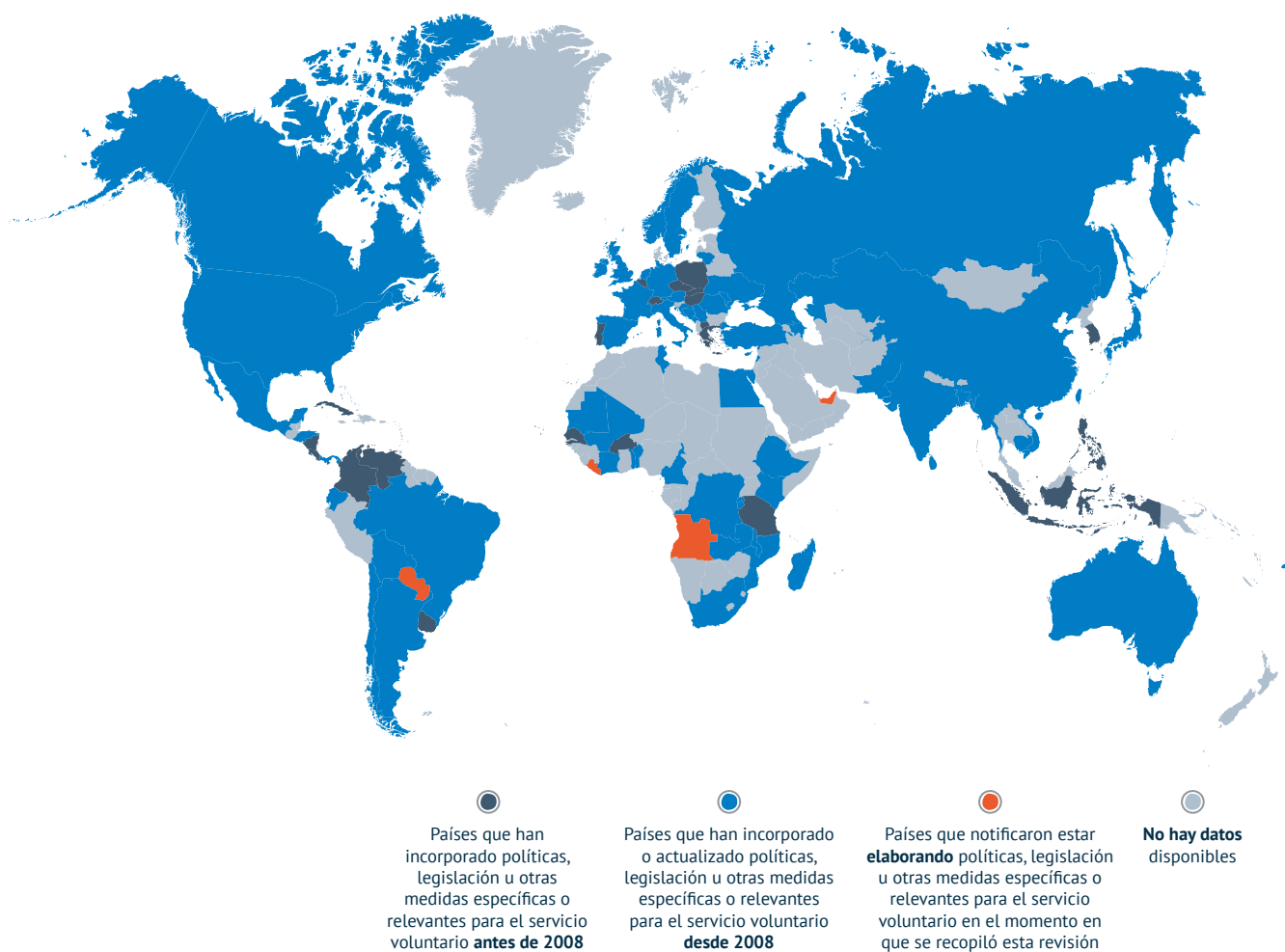
Mientras que el servicio voluntario informal sigue siendo la forma más habitual de actividad voluntaria, el servicio voluntario formal ha crecido a medida que han surgido nuevos actores. Los países de bajos y medianos ingresos han visto el establecimiento de nuevos programas y esquemas, debido en parte a un mayor reconocimiento del valor añadido del servicio voluntario en los esfuerzos de desarrollo nacional,<sup>83</sup> y la continua expansión de las políticas y la legislación que promueven el servicio voluntario (ver anexo 3). También han surgido nuevas oportunidades, especialmente en los países de medianos ingresos, para satisfacer las demandas de las sociedades cada vez más ricas de trabajar formalmente como voluntario, y a medida que el servicio voluntario se incluye en la cooperación para el desarrollo internacional que surge del hemisferio sur, incluida la cooperación Sur-Sur.<sup>84</sup>

Las inversiones públicas y privadas en servicio voluntario responden a estas tendencias globales y les dan forma. En términos globales, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) sigue siendo uno de los mayores proveedores de oportunidades formales para trabajar como voluntario, con alrededor de 14 millones de voluntarios activos en 2016.<sup>85</sup> Los actores del sector privado continúan teniendo más prominencia en el servicio voluntario,<sup>86</sup> ya que un número creciente de empresas globales ve el servicio voluntario como componente central para la responsabilidad social corporativa.<sup>87</sup> Mientras tanto, la comunidad académica está produciendo un volumen cada vez mayor de investigación y pruebas sobre el servicio voluntario, aunque sigue habiendo preguntas sobre la fiabilidad de los datos y grandes lagunas relativas a las pruebas sobre el servicio voluntario en los países en vías de desarrollo.<sup>88</sup>

La legislación y las políticas siguen siendo importantes para promover el servicio voluntario; una revisión del programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) permitió conocer que al menos 72 países habían presentado, enmendado o estaban elaborando políticas, legislación u otras medidas específicas o relevantes para el servicio voluntario entre mayo de 2008 y mayo de 2018 (figura 1.10). Sin embargo, mientras que en muchos países las políticas y las leyes han tenido efectos positivos, en otros no han promovido todos los aspectos del voluntariado (por ejemplo, no respetando o restringiendo la libertad de expresión y asociación o la autoorganización entre todos los grupos de personas). Existe, por tanto, una preocupación creciente de que determinadas aplicaciones de políticas y leyes relativas al servicio voluntario, concretamente la sobrerregulación, limiten el acceso, reduzcan la diversidad y restrinjan el espacio cívico.<sup>89</sup> Estos problemas se debaten con más detalle en el análisis de los hallazgos surgidos en las 15 comunidades que fueron el tema de la investigación para este informe.

Figura 1.10

## Cobertura mundial de políticas de servicio voluntario y legislación, 2018





Los voluntarios proporcionan apoyo a los visitantes en Trafalgar Square, Londres, Reino Unido (Autoridad del Gran Londres, 2016).

¿Qué nos indican estas estimaciones y tendencias globales sobre el voluntariado en 2018? Las personas trabajan como voluntarias a escala, aunque el acceso y la participación varían según el contexto, el género y otras influencias menos visibles. La acción informal es la forma más común de servicio voluntario a escala global y fue una característica importante en todas las comunidades que participaron en la investigación de campo para este informe. En última instancia, las diferencias entre las tasas de servicio voluntario formal e informal pueden repercutir sobre la resiliencia comunitaria, como se explica en los capítulos siguientes. Es más probable que el servicio voluntario formal facilite las relaciones con actores ajenos a las comunidades y las colaboraciones y recursos que estos pueden ofrecer, mientras que el servicio voluntario informal se basa en los principios de la autoorganización y la cohesión comunitaria, ofreciendo la máxima flexibilidad y oportunidades para la innovación.

Los datos actualizados sobre el voluntariado muestran una clara división de géneros, con las mujeres asumiendo la cuota mayoritaria de servicio voluntario. Las mujeres están especialmente sobrerrepresentadas en el servicio voluntario informal, que ofrece información que puede orientar los debates sobre los hallazgos relacionados con el género evidentes a lo largo de este informe. Los cambios demográficos, las nuevas tecnologías, los medios de vida de las personas, y las políticas y procedimientos de los actores institucionales, se incluyen entre los principales factores determinantes de la acción voluntaria.

Si reconocemos que el servicio voluntario prevalece en las comunidades que luchan por salir adelante, ¿cómo se ve esto en términos reales? Al ser un comportamiento social manifestado con más fuerza a escala comunitaria local e informal, ¿cómo se organizan las comunidades vulnerables para hacer frente a las amenazas diarias? El análisis de este informe se fija en cómo las contribuciones distintivas del voluntariado local, en colaboración con actores externos, mejoran o limitan la resiliencia comunitaria en contextos de inestabilidad, desastre y conflicto. El valor de las capacidades de los voluntarios locales para las relaciones humanas y la autoorganización se ilustra con más detalle en el siguiente capítulo.

DEBEMOS ENCARGARNOS NOSOTROS:

# VOLUNTARIADO LOCAL

EN LAS COMUNIDADES BAJO PRESIÓN

«Los voluntarios comunitarios fueron los únicos que levantaron la mano... Muchos (de los voluntarios) no querían formar parte de eso. Pero también había muchas personas que dijeron: Nadie lo va a hacer por nosotros. Debemos encargarnos nosotros. Esta es nuestra comunidad'».

- Cooperante de la Cruz Roja, FICR,  
Análisis mundial del servicio voluntario





Líderes voluntarios hablan con un investigador del equipo del informe SWVR de 2018 sobre cómo abordar los desafíos de su comunidad en Guatemala (UNV/Mariano Salazar, 2018).

La batalla por la resiliencia la ganarán o la perderán las comunidades. Basándose en investigaciones de campo originales y fuentes secundarias, este capítulo investiga cómo las características distintivas del voluntariado local, en particular la capacidad de construir relaciones y autoorganizarse, amplían o disminuyen la capacidad de las comunidades para hacer frente a los impactos y tensiones. El voluntariado es un mecanismo principal a través del cual las personas y los hogares se conectan y se organizan con otros como parte de un sistema resiliente. Las cualidades relacionales del voluntariado permiten opciones y oportunidades para gestionar el riesgo, especialmente en los contextos más aislados. Sin embargo, debido a que el voluntariado se desarrolla sobre la base de las relaciones humanas, tiene sus propios desafíos arraigados en las estructuras de poder locales y las desigualdades sociales. La exploración de estas características distintivas de la acción voluntaria ilustra las fortalezas y limitaciones del voluntariado local para reforzar la resiliencia comunitaria.

## 2

---

Durante gran parte del último medio siglo, los esfuerzos por reducir la inestabilidad global y por gestionar el riesgo, han seguido en gran medida modelos centralizados que hacen hincapié en la experiencia técnica y la coordinación de actores externos a las comunidades locales.<sup>90,91</sup> Estos modelos consideran a los actores locales como receptores de servicios, más que impulsores clave y participantes en la reducción del riesgo. Esfuerzos más recientes para fortalecer la resiliencia comunitaria han confirmado el valor de la participación de diversos asociados tradicionalmente carentes de poder, reconociendo a los actores locales como el punto de partida de la resiliencia comunitaria. Estos enfoques consideran que las personas, pese a ser vulnerables y estar en riesgo, son capaces de autoorganizarse y liderar los esfuerzos para mejorar la resiliencia comunitaria,<sup>92</sup> aprovechando la experiencia y aptitudes locales, la capacidad humana, la apropiación y el empoderamiento para hacerlo.<sup>93</sup>

“  
 Nosotros nos encargamos de despejar nuestro camino. Empezamos con nuestra propia fuerza y nuestros recursos sin esperar ayuda del exterior. La ayuda puede tardar en llegar. Solamente queremos resolver nuestros problemas ahora.

► Participante de grupo de discusión, Tanzania, investigación de campo para el informe SWVR

La Agenda 2030 hace hincapié en un enfoque del desarrollo centrado en las personas. Paralelamente, la creciente influencia de las principales economías emergentes y de las nuevas alianzas entre los países de rentas bajas y medias están cambiando el enfoque de la ayuda externa a la cooperación para el desarrollo, con el fin de fortalecer las capacidades nacionales. Un nuevo énfasis en la apropiación nacional y el liderazgo busca coordinar la asistencia externa con los marcos, las políticas y los planes nacionales, y ubicar los procesos de desarrollo y las responsabilidades dentro de un contrato social más amplio. Sin embargo, mientras el debate sobre la localización suele centrarse en la apropiación nacional, se presta menos atención a la apropiación a escala comunitaria. Valorar completamente las soluciones locales requiere centrarse en la autosuficiencia de la comunidad, la justicia social y la toma de decisiones; facilitar los derechos y la participación; reducir las desigualdades; y aceptar una continua retroalimentación y rectificación del rumbo.

Reconociendo el valor de las capacidades locales movilizadas a través del servicio voluntario, este capítulo explora su estructura en las comunidades, en la primera línea ante el desastre y el riesgo. Partiendo de la investigación de campo, analiza minuciosamente las dos principales características distintivas del voluntariado, destacadas por las propias comunidades: las relaciones humanas y la autoorganización de los voluntarios locales, cualidades que pueden ser tanto una ayuda como un obstáculo para la resiliencia comunitaria. Por último, sopesa estas contribuciones con las limitaciones de la acción voluntaria, especialmente cuando las comunidades están aisladas de grupos más amplios de actores dentro de los sistemas de resiliencia.

Figura 2.1

## Ámbito del capítulo 2 ¿Cómo interactúan el voluntariado y la resiliencia a escala comunitaria?





## → Expresiones de servicio voluntario local en la comunidad

El servicio voluntario local, tanto formal como informal, abarca una variedad extraordinariamente amplia de actividades para apoyar la resiliencia comunitaria. Tal como se detalla en los informes SWVR de 2011 y 2015, estas actividades van desde la prestación de servicios hasta la promoción social, y la participación en procesos que cuestionan la mala gobernanza.<sup>94,95</sup> La acción voluntaria local suele manifestarse como cooperación voluntaria entre personas, sin dependencia de autoridades centrales ni control externo explícito. Depende de la libertad y la capacidad de reunirse, organizarse y establecer prioridades, así como de usar los valores compartidos para movilizar a los demás.

La investigación de campo para este informe reveló diversos ejemplos de personas locales que se unieron voluntariamente para prepararse y afrontar conflictos y crisis, por ejemplo, mediante la sensibilización, proporcionando seguridad y protección local, plantando y protegiendo pantanos y bosques, fortaleciendo la infraestructura (carreteras, puentes, sistemas de alcantarillado, suministro de agua) y consolidando a sus comunidades frente a posibles amenazas (figura 2.2).

Figura 2.2



Las burbujas indican cuántas de las 15 comunidades de investigación de SWVR informaron sobre actividad de voluntariado correspondiente a un sector o tipo.

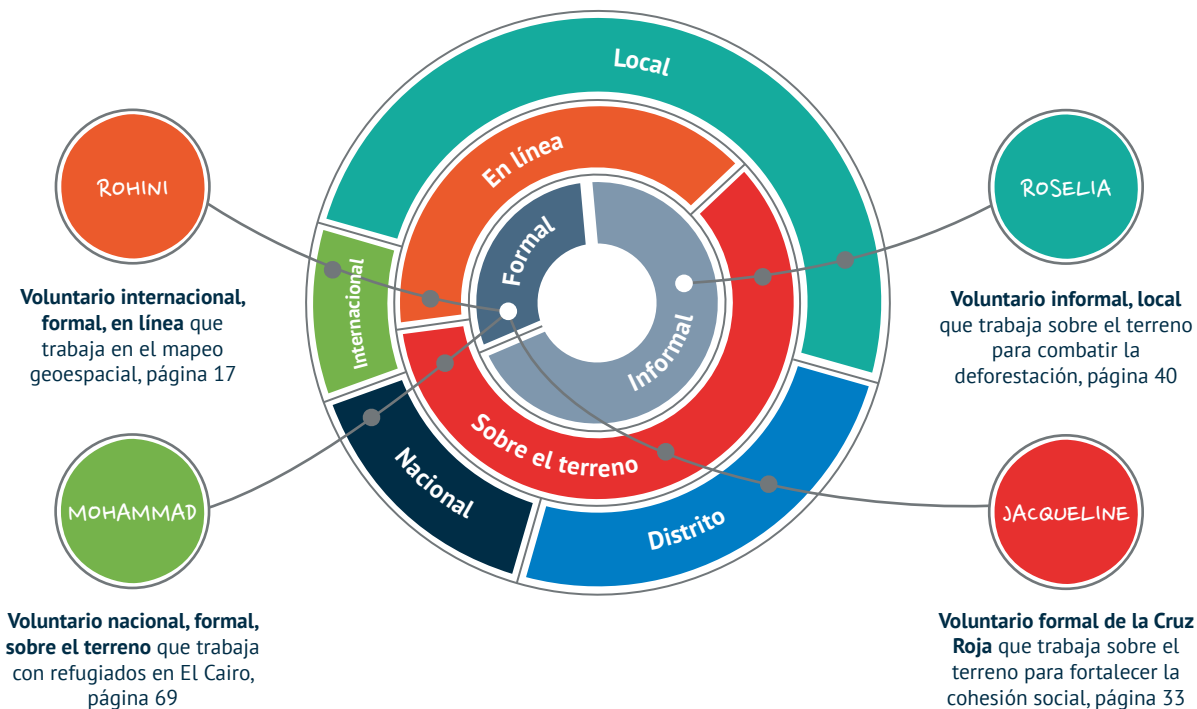
“ Durante la temporada de lluvias, las inundaciones suelen destruir el canal, así que nos juntamos para ayudarnos unos a otros a repararlo... Si los voluntarios no realizaban estas actividades, ningún otro actor se iba a encargar de hacerlo. Solo nuestra comunidad conoce la realidad y los problemas a los que nos enfrentamos... No podemos permitirnos el lujo de esperar a que personas de fuera traigan soluciones para nuestros problemas.

► Participante del grupo de discusión, Madagascar, investigación de campo para el informe SWVR

A menudo motivadas por la solidaridad y la ayuda mutua, las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad asumen gran parte de la responsabilidad por el bienestar de su comunidad, confiando su supervivencia a las contribuciones voluntarias compartidas. Con un cambio formal de responsabilidad, poder y recursos de instancias superiores (y a menudo sin ese cambio), los voluntarios locales están ayudando a sus comunidades a hacer frente a las tensiones y a responder espontáneamente a las crisis. Cuando disfruta de la libertad de asociación y de expresión, el voluntariado local proporciona vías para la acción colectiva para el fortalecimiento de las cualidades y los recursos desde dentro de las comunidades. Aunque el servicio voluntario local refleja diversas formas de expresión, la acción social es su esencia (figura 2.3).

Figura 2.3

### Distintos tipos y configuraciones de voluntariado en las comunidades



## LAS COMUNIDADES SE BENEFICIAN DE DISTINTA MANERA DEL SERVICIO VOLUNTARIO FORMAL E INFORMAL

Las diversas formas de voluntariado descritas en el capítulo 1 aportan distintas ventajas y plantean diversos retos para la resiliencia comunitaria. Aunque los voluntarios informales pueden afiliarse a una organización o estructura comunitaria formales, gran parte del servicio voluntario local es espontáneo e informal, sin mediación de una organización que pueda coordinar esfuerzos de voluntariado a gran escala.<sup>96,97</sup> El servicio voluntario informal puede aprovechar el poder de las relaciones humanas para fortalecer la confianza y la solidaridad social, mejorar el sentido compartido dentro de los grupos y conducir a los tipos de acción colectiva en los que las comunidades suelen confiar en tiempos de adversidad.<sup>98,99</sup> Las comunidades de investigación de campo solían considerar que el voluntariado informal era más flexible y receptivo, y que podía adaptarse mejor que el voluntariado formal a los cambios inesperados. Al ampararse en los vínculos informales, los voluntarios podían excluir a determinadas personas de sus beneficios, reforzando dinámicas que podían retrasar el desarrollo.<sup>100,101</sup>

El servicio voluntario formal también existe en las comunidades locales, pero es menos común que el servicio voluntario informal, especialmente en los países de rentas bajas. La investigación de campo determinó que el servicio voluntario formal tiene más posibilidades de poner en entredicho los roles y las responsabilidades culturales tradicionales, especialmente los relacionados con el género, y puede ampliar los roles de liderazgo para las mujeres. El servicio voluntario formal presenta a las comunidades nuevas normas y valores organizativos. Puede abrir el acceso a las redes comunitarias, fortalecer a las capacidades comunitarias por medio de la formación de sus miembros en nuevas aptitudes, ampliar el acceso a los recursos y mejorar las oportunidades de empleo, todo lo cual fortalece la resiliencia comunitaria a largo plazo (recuadro 2.1).<sup>102</sup> El valor y los beneficios asociados a los voluntarios también suelen ser más altos para el voluntariado formal, en parte porque es más visible en general y, por lo tanto, más valioso.<sup>103,104</sup>

Ambos tipos de servicio voluntario son importantes para desarrollar la resiliencia, y ambos tienen múltiples limitaciones, desde el acceso más débil a los recursos y la menor influencia en la toma de decisiones asociados al voluntariado informal, hasta las políticas y normas restrictivas asociadas a las manifestaciones locales y externas de voluntariado formal. Estas dinámicas sugieren que las deficiencias de la acción voluntaria local e informal pueden mitigarse complementando el servicio voluntario local con respuestas institucionales más organizadas.

El servicio voluntario formal presenta a las comunidades nuevas normas y valores organizativos

### Recuadro 2.1

Cuando los actores externos buscan la opinión de los voluntarios locales, estos pueden contribuir al desarrollo de intervenciones para la resiliencia comunitaria adecuadas para el contexto.

La Red Nacional de Mujeres Rurales May Doe Kabar, una red de grupos de mujeres de Myanmar financiada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, recopiló información sobre violencia de género en colaboración con la organización municipal Susee Ar Man y su extensa red de mujeres voluntarias. Los voluntarios usaron aplicaciones de teléfono móvil para recopilar datos de 912 mujeres que participaban en grupos de Susee Ar Man. May Doe Kabar usó los datos de la encuesta para informar del activismo y la acción contra la violencia de género en sus estados y regiones, mientras Susee Ar Man y sus voluntarios identificaron los temas clave y formularon recomendaciones a los asociados sobre la prevención y respuestas apropiadas en el ámbito local. Este aprendizaje conjunto e intercambio de información entre voluntarios locales y organizaciones externas dio lugar a intervenciones que los encuestados describieron como muy apropiadas y eficaces para las condiciones locales.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR

**Intercambio de conocimientos sobre la violencia de género en Myanmar**



Una reunión de grupos voluntarios de trabajadores de fábricas textiles en Bangladesh (Chris McMorro, 2015).

“

El voluntariado organizado es más imparcial, ya que conocer o no al beneficiario no es importante... Podemos confiar en este voluntariado para identificar las necesidades más urgentes y las personas vulnerables, y actuar rápidamente y de manera justa.

► Granjero de Burundi en la investigación de campo para el informe SWVR

A diferencia del servicio voluntario formal, que generalmente representaba una transferencia unidireccional de aptitudes, trabajo y recursos, el voluntariado informal a menudo representaba una forma más recíproca de dar y recibir

Sin embargo, la distinción entre el voluntariado basado en organizaciones y el voluntariado informal no siempre está clara, especialmente a escala comunitaria. Gran parte de la expresión más formalizada de la acción voluntaria en las comunidades de investigación de campo era autoorganizada. Los voluntarios que no estaban afiliados a organizaciones formales se coordinaban a veces de una manera que traspasaba el límite entre el voluntariado organizado y el autoorganizado. Además, como dentro de una comunidad puede haber personas con distintos roles, distinguir entre el voluntariado formal y el informal puede resultar difícil. Por ejemplo, cuando los líderes locales organizan acciones comunitarias, no siempre está claro si actúan según su capacidad administrativa formal o como miembros de la comunidad entre pares.

#### LAS FORMAS COLECTIVAS DE SERVICIO VOLUNTARIO LOCAL ESTÁN ESTRECHAMENTE RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN SOCIAL

Los encuestados de las comunidades de investigación de campo manifestaron que una razón fundamental por la que sus comunidades son resilientes es que las personas se unen para realizar tareas que el gobierno u otros actores externos han descuidado. Los miembros de la comunidad ofrecían voluntariamente su tiempo, pero generalmente también esperaban ayuda a cambio, especialmente cuando participaban en servicio voluntario informal y en una acción colectiva. Un participante en la investigación de campo realizada en Tanzania lo explica: «Cuando me encuentro a personas que necesitan apoyo, les ayudo sin vacilar. Porque sé que yo también puedo necesitar el apoyo de otros en el futuro». A diferencia del servicio voluntario formal, que generalmente representaba una transferencia unidireccional de aptitudes, trabajo y recursos, el voluntariado informal a menudo representaba una forma más recíproca de dar y recibir.

Aunque este enfoque comunitario del voluntariado se asociaba con las percepciones de resiliencia comunitaria, a veces se lo consideraba una expectativa difícil. Estar constantemente en la posición de ayudar o de recibir ayuda puede llevar a sentimientos de desempoderamiento, derechos y alienación, en detrimento de la cohesión social.<sup>105,106</sup> Por ello, aunque el voluntariado como ayuda mutua puede mejorar la cohesión social, está integrado en estrategias de supervivencia que pueden representar una carga desproporcionada para los que tienen menos para dar a cambio. ¿En qué momento la acción comunitaria pasa de ser voluntaria a ser coercitiva o de explotación, en particular para las personas cuya participación está asociada con altos costes de oportunidad de subsistencia? ¿Qué relación hay entre el servicio voluntario autoorganizado y la vulnerabilidad? Estos problemas se describen más adelante en el capítulo.

El servicio voluntario local también se asoció con expresiones obligatorias de acción colectiva. Si bien las acciones obligatorias quedan fuera de la definición de voluntariado, estas expresiones de «servicio voluntario» se mencionaron con tanta frecuencia en la investigación de campo que merecen atención. Los miembros de la comunidad a menudo distinguen entre la acción colectiva obligatoria y el trabajo comunitario voluntario. Señalaron que las personas a menudo participan en acciones colectivas obligatorias por temor a la censura de la comunidad u otras penalizaciones. Las personas que no participaron en dicho trabajo no remunerado fueron multadas o rechazadas, o se les negó el acceso a bienes o servicios producidos colectivamente, como nuevas fuentes de agua o productos agrícolas.

“

Hay una norma en la aldea: incluso si no se quiere ser voluntario para resolver un problema, la presión vecinal obligará a participar.

► Participante del grupo de discusión, Rusia, investigación de campo para el informe SWVR

En cambio, se consideraba que la participación en el trabajo comunitario voluntario tenía una motivación intrínseca, como una contribución voluntaria compartida para mejorar la supervivencia y el bienestar colectivo de la comunidad. Un participante del grupo de discusión de Burundi lo explica así: «Los voluntarios son más eficientes que las autoridades locales, porque tienen más libertad para tomar decisiones».

Es importante comprender las distintas expresiones del servicio voluntario local para distinguirlo de otros tipos de desarrollo y de acción humanitaria locales e internacionales. Varias cualidades del servicio voluntario lo diferencian de otros enfoques para ayudar a las comunidades a afrontar el estrés y las crisis. De estas cualidades, las propias comunidades destacaron las contribuciones del voluntariado a la creación de relaciones y la autoorganización, que se analizarán en mayor detalle en la siguiente sección.

## ➔ Lo que las comunidades valoran: Las contribuciones distintivas del servicio voluntario local a la resiliencia

La investigación de campo realizada para este informe se centró en las percepciones del voluntariado en las comunidades y en sus contribuciones específicas a la resiliencia comunitaria (figura 2.4). Reveló cómo, en los tiempos difíciles, el servicio voluntario reúne a las personas de la comunidad para lograr objetivos compartidos, fortaleciendo la solidaridad y los vínculos de las relaciones, y generando confianza. También reveló que la capacidad de autoorganización de los voluntarios era la característica más destacada por los encuestados de la investigación de campo, un hallazgo que valida y refuerza la evidencia previa de la importancia de la autoorganización para la resiliencia comunitaria.

“

En momentos de tensión, compartimos con los demás y nos ayudamos mutuamente a encontrar soluciones. Para cada uno de nosotros, los demás son como de la familia. Algunos tenemos experiencia en un campo concreto, y otros en otros campos; aprendemos de los conocimientos y las experiencias de los demás.

► Participante de grupo de discusión, Países Bajos, investigación de campo para el informe SWVR

Figura 2.4

## Lo que las comunidades valoran sobre el voluntariado para la resiliencia



Nota: Este diagrama de árbol muestra las dos características del voluntariado (y sus componentes) que las comunidades de investigación identifican con mayor frecuencia. Para más detalles, vea la tabla A7.2 en el anexo 7.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR

### ➔ Característica distintiva 1: Las relaciones humanas en la acción voluntaria determinan la forma en que las comunidades enfrentan la adversidad

Las relaciones centradas en el ser humano inherentes al voluntariado local son importantes para las comunidades. Las interacciones sociales desarrolladas a través de acciones voluntarias compartidas crean solidaridad o «el poder de la unión» (tal como lo articuló un miembro de la comunidad en Myanmar), que puede mejorar la base de apoyo de las personas y hacerlas menos vulnerables a las consecuencias de las crisis y las tensiones. Estas relaciones también se asocian con la creación de confianza, un componente crítico de la acción colectiva y una reacción autoorganizada ante situaciones de estrés y tensión.<sup>107</sup> Estos atributos relacionales del servicio voluntario son una característica distintiva importante que contribuye a construir comunidades resilientes. La capacidad de los voluntarios locales para interactuar y apoyarse mutuamente durante los momentos de tensión es un predictor destacado de la resiliencia comunitaria.<sup>108</sup> Como consecuencia, la resiliencia es mayor cuando las personas están integradas en un entramado de redes, relaciones y conexiones diversas que ofrecen capacidades y mecanismos de adaptación que no están disponibles cuando las personas actúan solas.



Una trabajadora sanitaria voluntaria atiende a una mujer embarazada desplazada por un terremoto en Ecuador (programa VNU, 2016).

El voluntariado es particularmente eficaz en el desarrollo de la cohesión social y en el fortalecimiento de la solidaridad dentro de los grupos y entre ellos, así como en la creación de redes y relaciones.<sup>109,110</sup> Una amplia investigación ha demostrado que el servicio voluntario puede crear un círculo virtual de confianza mutua y cohesión social a través de una identidad, ubicación, experiencia y motivación compartidas.<sup>111,112</sup> El servicio voluntario permite a los miembros de la comunidad darse apoyo emocional mutuo en tiempos de crisis, dando aliento y brindando oportunidades para satisfacer las necesidades sociales. El servicio voluntario puede ayudar a los miembros de la comunidad a crear relaciones con otros asociados conectándolos a redes de apoyo más amplias. Las redes locales horizontales desarrolladas a través del servicio voluntario amplían el acceso de las personas a recursos e información en momentos de tensión.<sup>113</sup>

Dependiendo en gran medida de cómo se estructuren las relaciones, el servicio voluntario tiene el potencial de facilitar o bloquear el intercambio y la distribución de información y aprendizaje necesarios para resolver problemas y, por lo tanto, puede mejorar o dificultar la resiliencia comunitaria.

## “

Como conozco muy bien a mis vecinos y hablamos mucho sobre nuestras circunstancias, llamaría a un grupo de amigos, vecinos o parientes en común para lanzar un esquema de préstamos del que se beneficiaría primero el vecino más necesitado. Llamo a las personas todos los meses a la hora de reunir el dinero para asegurarme de que todos tengan su parte del tiempo.

► Participante femenina de la investigación de campo en Egipto, para el informe SWR

Cuando los grupos comparten un fuerte sentido de solidaridad, el servicio voluntario proporciona un mecanismo para gestionar y compartir los riesgos entre pares

## ESTABLECER RELACIONES QUE REFUERZEN LA CONFIANZA Y LA COHESIÓN SOCIAL

La investigación de campo destacó la capacidad del servicio voluntario para mejorar la solidaridad a través de la ayuda mutua. También identificó el valor de tener una visión compartida como base para la acción, especialmente en los contextos rurales y de bajos ingresos (recuadro 2.2). Las motivaciones para la acción a través del servicio voluntario se solían asociar con conceptos locales, como la noción de Nguni Bantu de *ubuntu*, o la humanidad volcada en los demás, que describe el comportamiento que refleja nuestra humanidad común. Algunos conceptos similares son *fhavanana* (malgache), que significa reconocer que todas las personas son parientes y se apoyan mutuamente; *solidaridad* (español), que significa trabajar juntos por el bien común; y *ujamaa* o *harambee* (Suahili), que significa unirse para solucionar un problema de la comunidad. En una comunidad de investigación de campo en Rusia, se consideró que el «servicio voluntario patriótico» unía a las personas de distintas etnias y religiones, y expresaba una forma de ciudadanía «moderna». Estos conceptos, que hacen hincapié en la inclusión, son fundamentales para las percepciones de las comunidades sobre la resiliencia. Cuando los grupos comparten un fuerte sentido de solidaridad, el servicio voluntario proporciona un mecanismo para gestionar y compartir los riesgos entre pares.

“

Vivimos de acuerdo con el dicho: «La piedra representa a los que están unidos, y la arena a los que se separan».

► Voluntario local de Madagascar en la investigación de campo para el informe SWVR

Las experiencias compartidas frente a la adversidad también pueden generar confianza. La confianza se mejora a través de interacciones repetidas a medida que las personas colaboran para lograr objetivos compartidos.<sup>114,115</sup> Pero también se necesita confianza mutua para motivar a las personas a asumir voluntariamente la responsabilidad compartida de la toma de decisiones colectiva en momentos de tensión.<sup>116,117</sup> Hacer que personas de grupos divididos cooperen en los esfuerzos de los voluntarios es difícil si los elementos básicos de la confianza no se han establecido o restaurado antes.<sup>118</sup> Por lo tanto, la confianza es tanto el resultado como la base de la acción colectiva.

### Recuadro 2.2

#### Expresar la solidaridad mediante la movilización de voluntarios en Darfur

En muchas de las comunidades de investigación de campo, el voluntariado no se analizó como una actividad individual, sino más bien como una actividad social colectiva basada en la solidaridad. En Sudán, *nafeer*, que significa «un llamamiento a la movilización», es una actividad social básica que depende del compromiso voluntario colectivo. Se utiliza para reunir ayuda durante la siembra y la cosecha en temporadas altas o cuando hay sequía, movilizar rápidamente a las milicias para proteger las cosechas de los bandidos, reconstruir mezquitas y edificios comunitarios destruidos durante el conflicto, y satisfacer necesidades conjuntas similares. Estas actividades, que no se logran fácilmente sin ayuda, se basan en el voluntariado colectivo en momentos de máxima tensión. Por ejemplo, sin el equipo adecuado, finalizar la cosecha en el plazo requerido sería una tarea monumental para un solo agricultor. Sin embargo, cuando las personas se unen, la cosecha es más productiva, ya que los cultivos se recolectan en menos tiempo y las pérdidas se reducen durante los períodos de sequía o mal tiempo. La confianza compartida, la cohesión social y el sentido de solidaridad son fundamentales para determinar el tipo de voluntariado colectivo y recíproco necesario para hacer que esas llamadas a la movilización tengan éxito.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR



“

Después de completar el proyecto, muchos residentes confían en que pueden mejorar su comunidad a través de sus propias contribuciones. Esto se debe en parte a su confianza en los miembros del grupo de voluntarios.

► Participante de grupo de discusión de China en la investigación de campo para el informe SWVR

La acción voluntaria puede mejorar la resiliencia comunitaria en tiempos difíciles reuniendo a personas de diferentes etnias, partidos políticos y estatus socioeconómicos para trabajar juntos en la consecución de objetivos compartidos. A medida que las personas de las comunidades de investigación de campo de diversos grupos se ofrecieron como voluntarios junto con otros miembros de confianza de la comunidad, sus interacciones mejoraron los sentimientos de comprensión mutua. Por ejemplo, los voluntarios en Burundi ayudaron a personas de diferentes grupos a unirse mediante el uso compartido de medios de vida como un punto de partida para fortalecer la confianza. Voluntarios de comunidades cristianas ortodoxas y musulmanas de Rusia se unieron en su deseo compartido de proporcionarse asistencia mutua. Estas interacciones no solo ayudaron a mantener la paz entre los diversos grupos, sino que también cambiaron las percepciones entre los observadores, que vieron lo que la gente podía conseguir al trabajar juntos.

Las interacciones sociales integradas en el voluntariado también pueden redefinir las relaciones entre grupos que se han separado, uniéndolos en la búsqueda de una causa común.<sup>119</sup> Dichos contactos relacionales son especialmente importantes para la construcción de la resiliencia comunitaria después del conflicto, que polariza a las personas y debilita los lazos sociales. Por ejemplo, voluntarios cristianos y musulmanes en Filipinas organizaron e implementaron actividades de protección ambiental interreligiosa. Al trabajar unidos, los voluntarios (en su mayoría jóvenes de diferentes culturas y tradiciones de fe) aprendieron más unos de otros, y comprendieron mejor a las personas de otros orígenes culturales y religiosos. Como indicó uno de ellos: «Había algo en lo que podíamos trabajar juntos. Fue una revelación para nosotros». Comentarios como este se escucharon también en la investigación previa, estableciéndose así una correlación positiva entre la participación de las personas en organizaciones de voluntarios y sus percepciones de la confianza interpersonal.<sup>120</sup>

## Superar las diferencias comunitarias a través del servicio voluntario

Voces de los voluntarios:  
JACQUELINE

Finalicé mis estudios a tiempo completo hace dos años y decidí ser voluntaria con el grupo local de la Cruz Roja en la ciudad donde crecí. Apoyamos a la comunidad realizando trabajos como distribución de alimentos, semillas y ropa a los hogares vulnerables. Aprendí mucho del servicio voluntario; no solo adquirí aptitudes sino que además conocí mejor la comunidad en la que crecí. Me encanta descubrir a personas innovadoras que se organizan para ayudarse entre sí. Pero mi principal satisfacción es que alguien me dé las gracias por lo que estoy haciendo y después se inscriba como voluntario. ¡El servicio voluntario es contagioso! Creo que el voluntariado es una

oportunidad maravillosa para que las personas construyan la paz mientras desarrollan resiliencia. Actuando juntos, aprendemos a superar las diferencias étnicas y políticas. Antes, las personas solo ayudaban a familiares o amigos, pero a través del servicio voluntario los miembros de la comunidad aprenden a ayudarse unos a otros, incluso a personas que no conocen. Esto fortalece a las comunidades. Me siento especialmente orgullosa de ver que el mayor grupo de voluntarios está integrado por jóvenes y mujeres. Creo que esto se debe a que las mujeres y los jóvenes son más vulnerables, por lo que suelen ser más conscientes de los problemas y de la necesidad de ayudar.

Personas con antecedentes y circunstancias compartidas también pueden beneficiarse de la confianza y la cohesión desarrolladas a través de la acción voluntaria.<sup>121</sup> El trabajo colaborativo de los grupos de voluntarios locales autoorganizados refuerza los vínculos compartidos. En las comunidades de investigación de campo, las relaciones que surgieron del voluntariado se describieron como especialmente valiosas para las mujeres y los grupos marginados, que se unieron para satisfacer las necesidades compartidas que a menudo eran ignoradas por los grupos dominantes o más poderosos.

La cohesión social generada a través del voluntariado se reflejó en las motivaciones y el compromiso de los voluntarios. Además, dada la capacidad inherente al voluntariado, las personas que optaron por ser voluntarias también fueron descritas a menudo por otros como desinteresadas, empáticas y comunicativas. Como señaló un miembro de la comunidad en Bolivia, el valor de los voluntarios es mayor que su capacidad de involucrarse con las comunidades locales: «Ellos son la comunidad». Su integración como miembros de la comunidad alimenta su motivación y su compromiso para ayudar a los demás.

“

Hay mayor compromiso porque... vivimos aquí y cuidamos de nuestros vecinos... por lo que tenemos un vínculo y un compromiso más fuertes.

► Voluntario local de Bolivia en la investigación de campo para el informe SWVR

El servicio voluntario puede fortalecer el capital social de una comunidad, tejiendo una duradera red de relaciones humanas que proporcionan nuevas capacidades que no están al alcance cuando las personas actúan solas.<sup>122</sup> Investigaciones anteriores han demostrado que las personas con redes de apoyo social sólidas tienen más del doble de probabilidades de superar las emergencias que las personas con un apoyo social más débil.<sup>123</sup> El voluntariado también puede reforzar la identificación comunitaria, aumentando la probabilidad de que las comunidades se reúnan y reconstruyan después de un conflicto o desastre.<sup>124</sup> Unas relaciones sólidas tienen que ver con una mejor ayuda mutua y asistencia voluntaria durante los momentos adversos, incluida la ayuda para el cuidado de los niños, el apoyo emocional, la búsqueda de refugio, la obtención de asistencia médica y la recopilación de información (recuadro 2.3).<sup>125,126</sup>

### Recuadro 2.3

## Voluntarios alemanes reciben y reubican a refugiados

Voluntarios de todo el mundo están respondiendo a niveles de migraciones y desplazamientos forzados sin precedentes. Solo en Alemania, más de 1,4 millones de personas desplazadas han solicitado asilo desde 2014. Muchos alemanes se ofrecen como voluntarios en pueblos y ciudades en respuesta a las necesidades de los inmigrantes. Estos voluntarios tratan a los recién llegados con empatía y les ofrecen contacto humano, algo que a menudo falta en las respuestas formales de las instancias oficiales. Esto no solo significa que las personas desplazadas son tratadas con dignidad, sino que además se evita que los más vulnerables corran un riesgo mayor.

La ciudad de Neu Wulmstorf, en el norte de Alemania, ha recibido alrededor de 300 refugiados y solicitantes de asilo desde 2014. Un grupo básico de 40 voluntarios creó una red llamada Welcome to Neu Wulmstorf. Han trabajado para cubrir las necesidades inmediatas de los refugiados y los migrantes, como el alojamiento, la salud y la seguridad, y sus necesidades de reubicación, autosuficiencia e integración a más largo plazo. Tres años más tarde, en 2017, el grupo de voluntarios seguía muy activo, apoyando a refugiados y solicitantes de asilo a través de actividades que iban desde el asesoramiento personalizado y los cursos de idiomas hasta clases de natación y reparación de bicicletas.

Fuentes: Karakayali and Kleist 2016; Le Blond and Welters 2017

# SERVICIO VOLUNTARIO: UNA HERRAMIENTA PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL EN LAS CIUDADES

---

**MATTHEW RYDER** TENIENTE DE ALCALDE DE LONDRES

Trabajo con el alcalde de Londres, Sadiq Khan, para unir a todos los londinenses y fortalecer nuestras comunidades. Una de las lecciones más importantes que he aprendido es el poder del servicio voluntario para alcanzar esos objetivos.

A principios de este año lanzamos nuestra estrategia de integración social. Considerando investigaciones previas, se establece una nueva definición de integración social, resaltando que es algo más que simplemente la intensidad del contacto entre las personas, y que también incluye la promoción de la igualdad y la mejora de los niveles de actividad y de participación de las personas en sus comunidades locales.

Pero alentar la integración social es un esfuerzo sin sentido si no se ofrece a las personas la oportunidad de reunirse. Para eso sirve el servicio voluntario.

El servicio voluntario ayuda a los ciudadanos a relacionarse con otras personas de sus comunidades locales que pueden tener orígenes completamente diferentes. Crea vínculos e identidades compartidas que van más allá de las diferencias superficiales que de otro modo podrían parecer importantes. El servicio voluntario también proporciona una manera importante de lidiar con los problemas sociales (por ejemplo, reducir el aislamiento social o mejorar la salud mental, tanto para el voluntario como para la persona beneficiaria).

Está claro que el servicio voluntario no es la única forma de mejorar la integración social, ni resuelve todos los problemas, pero es una herramienta enormemente importante que el gobierno y las autoridades locales pueden usar para unir a las personas. Sabemos que todos los londinenses quieren sentirse miembros valiosos

de su comunidad y desempeñar un papel activo en las decisiones que dan forma a nuestra ciudad.

Pero tenemos que entender mejor cómo atraer voluntarios y por qué algunas personas pueden elegir ser voluntarias en sus comunidades y otras no. Por ejemplo, sabemos que los londinenses de mayor edad son más propensos a ofrecerse como voluntarios, y por esa razón estamos impulsando una recompensa digital y un proyecto piloto de reconocimiento para incentivar y recompensar el servicio voluntario entre los jóvenes londinenses. El nuevo programa deportivo multimillonario del alcalde, llamado «Sport Unites» (El deporte une) también se centrará en maneras de dar más apoyo a los londinenses que contribuyen a la integración social a través del servicio voluntario para enseñar, entrenar y participar en los deportes.

Y lo que es más importante, la alcaldía está decidida a encontrar formas más eficaces de normalizar el servicio voluntario como una parte de la vida cotidiana de los londinenses. Eso significa facilitar que las personas encuentren actividades que se ajusten a sus intereses, pero también garantizar que los empresarios ofrezcan más apoyo a sus colaboradores para que sean voluntarios en su comunidad local.



Voluntarias preparándose para la llegada de más refugiados a Lesbos, en Grecia (programa VNU, 2017).

La empatía entre los voluntarios puede ayudar a las personas que están en situación de estrés emocional a recuperarse más rápidamente de la adversidad

#### FACILITAR EL APOYO EMOCIONAL MUTUO PARA AFRONTAR LA ADVERSIDAD

Cuando las personas se sienten identificadas con un lugar y se relacionan, aunque sea de forma moderada, con otras personas que viven allí, es más probable que se ofrezcan como voluntarios en tiempos de crisis para ayudar a quienes les rodean.<sup>127</sup> Esta experiencia de proximidad y vida le da a la gente un conocimiento personal de los desafíos locales, y el servicio voluntario es una forma de expresar este impulso humano de aliviar el sufrimiento de aquellos con quienes interactúan. Muchos ejemplos de la literatura demuestran cómo personas voluntarias han utilizado sus conocimientos para cuidar a personas en riesgo. Por ejemplo, en el oeste de África, los voluntarios locales arriesgaron sus vidas para inmunizar y atender a las personas infectadas de ébola, aunque muchos tenían miedo a la enfermedad y sabían que probablemente serían estigmatizados por otros miembros de la comunidad.<sup>128</sup>

Al ofrecer oportunidades para satisfacer las necesidades de otras personas, el servicio voluntario también permite a los miembros de la comunidad darse apoyo emocional mutuo durante una crisis. Numerosos relatos de la investigación de campo mencionaron el valor del apoyo emocional recibido a través de la acción voluntaria mutua, así como el sentido de los desafíos compartidos y el entendimiento mutuo que ese apoyo creó. Tal *espíritu de equipo* es especialmente útil durante y después de situaciones de tensión, ya que une a personas que experimentan dificultades similares. Algunos voluntarios mencionaron sentirse menos alienados y aislados, y la investigación previa ha documentado beneficios similares.<sup>129,130</sup> La acción voluntaria también brinda oportunidades para que las personas puedan escapar del estrés rutinario al disfrutar de la compañía de otras personas mientras trabajan. La empatía entre voluntarios puede ayudar creando un amortiguador social, y también puede ayudar a las personas bajo tensión emocional a recuperarse más rápidamente de la adversidad.<sup>131</sup>

“

Cuando sales en grupo es cuando más te diviertes. Hacemos bromas, nos reímos con los demás y nos olvidamos de los problemas por un momento.

► Voluntaria de Guatemala en la investigación de campo para el informe SWVR

El voluntariado también puede ayudar emocionalmente a las personas mediante la organización de actividades, rituales y eventos que brinden espacios para reconocer colectivamente los problemas compartidos. Numerosos grupos de voluntarios de las comunidades de investigación de campo utilizaron música, historias, drama, poesía y danza para comunicar mensajes a la comunidad en general, cubriendo temas que van desde el VIH/SIDA y la violencia sexual y de género hasta la necesidad de unidad, tolerancia y paz. Tales actividades, y las plataformas de intercambio que proporcionaron, fueron vistas como especialmente útiles en los campos de refugiados, donde las personas de diferentes culturas y etnias frecuentemente comparten un espacio común restringido.

#### CONECTAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD CON REDES DE APOYO

Además de fortalecer la confianza para la acción colectiva y permitir que las personas se proporcionen apoyo emocional mutuo durante la adversidad, el servicio voluntario puede ayudar a los voluntarios a establecer relaciones con otros asociados dentro y fuera de la comunidad (recuadro 2.4). Las redes locales horizontales desarrolladas a través del servicio voluntario pueden ampliar el acceso de las personas a recursos e información en momentos de tensión.<sup>132</sup> Los estudios han documentado cómo la formación entre pares en prácticas de reducción del riesgo de desastres, que a menudo es llevada a cabo por grupos de mujeres y redes locales de voluntarios, ha diseminado el conocimiento local entre los participantes y ha transferido ese conocimiento compartido a las autoridades locales.<sup>133</sup>

Las relaciones establecidas a través de la acción voluntaria amplían las redes de apoyo social de las personas. En los Países Bajos se anima a las personas que reciben prestaciones del gobierno a trabajar como voluntarios. Uno de los beneficios destacados del servicio voluntario es que saca a la gente de sus hogares y les obliga a interactuar con otros miembros de la comunidad, y estas interacciones mejoran el sentimiento de pertenencia de las personas, que es un aspecto importante de la resiliencia comunitaria.<sup>134</sup> Las personas pueden recurrir a las redes que se crean de esta manera, para mejorar su propia capacidad de recuperación frente a la adversidad.

“

Lo más importante de ser voluntario es que ofrece una sólida red de relaciones interpersonales. [En los momentos difíciles] puedes pedir ayuda a un médico, un dentista, un agrónomo, etc. El voluntariado ayuda a las personas que no tienen trabajo ni dinero a sobrevivir.

► Voluntario local de Burundi en la investigación de campo para el informe SWVR

#### Recuadro 2.4

En los campos de refugiados, donde personas de muchos países y culturas ocupan un espacio muy limitado, los intérpretes voluntarios desempeñan un importante papel de enlace, contribuyendo a que la vida cotidiana sea lo más normal posible. En un campamento de refugiados de Malawi, los intérpretes voluntarios facilitaron las relaciones y el aprendizaje de la comunidad, derribando algunas de las barreras de comunicación que suele haber en las comunidades multiculturales y multinacionales. Estos intérpretes no solo ayudaron a los refugiados a ponerse en contacto con las instituciones y los proveedores de servicios, sino que también facilitaron las interacciones entre refugiados de diferentes orígenes. Los encuestados afirmaron que la vida cotidiana de muchos de los refugiados y las actividades de las organizaciones asociadas en el campamento se habrían «paralizado» prácticamente sin la ayuda de los intérpretes voluntarios, tanto oficiales y como no oficiales.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR

**Intérpretes voluntarios conectan las comunidades de refugiados**



Tres voluntarios locales en Marruecos retiran piedras y escombros de un acueducto (programa VNU, 2011).

Las relaciones desarrolladas a través del servicio voluntario también pueden ayudar a los miembros de la comunidad a desarrollar las aptitudes y los contactos necesarios para conseguir un empleo formal.<sup>135</sup> Este beneficio se mencionó con mayor frecuencia en los países con renta más alta y generalmente se asoció con las formas de organización del voluntariado. Algunos refugiados recién llegados a Grecia se ofrecieron como voluntarios para entablar relaciones con posibles empleadores, aprender el idioma y aprender más sobre la cultura, todo lo cual podría ayudarles a encontrar un trabajo en su nuevo país.

La orientación informal fue otro beneficio de las relaciones voluntarias observado frecuentemente. Por ejemplo, en los países de rentas más altas, estas nuevas relaciones fueron una fuente de apoyo fundamental para las comunidades de inmigrantes. En Atenas y en La Haya, los inmigrantes más establecidos ayudaron a los recién llegados a través de redes y contactos informales, ayudándoles a realizar los trámites burocráticos para la integración. Del mismo modo, las redes horizontales conectaban a personas con otras de orígenes étnicos y de idiomas distintos, pero con problemas similares. En los Países Bajos, los inmigrantes que habían aprendido holandés o que tenían experiencia rellenando formularios oficiales ayudaron a otros inmigrantes a moverse por el sistema. Los voluntarios que hablaban otros idiomas pudieron apoyar a los que todavía no hablaban ninguno de los idiomas utilizados en su nuevo país.

Sin embargo, aunque las relaciones humanas características del voluntariado local generalmente mejoran la capacidad de las comunidades para hacer frente a la tensión y la adversidad, en algunos contextos pueden disminuir esa capacidad, como se muestra en la tabla 2.1 y se verá más adelante en este capítulo.

Tabla 2.1

## Contribuciones positivas

- > **Confianza:** Un alto nivel de confianza entre los voluntarios lleva a una mejora en la acción colectiva.
- > **Solidaridad:** La acción voluntaria puede mejorar la solidaridad, o el «poder de la unión», a través de la ayuda mutua.
- > **Cohesión:** La acción voluntaria ayuda a renegociar las relaciones entre los grupos que se han dividido, y fomenta la formación de redes de personas con causas compartidas.
- > **Soporte emocional:** Los voluntarios de la comunidad suelen sentirse identificados con quienes sufren, y les ayudan. Esto puede reducir los sentimientos de alienación y aislamiento.
- > **Acceso local:** Los voluntarios locales tienen vínculos y acceso a grupos vulnerables.
- > **Conocimiento contextual:** Los voluntarios locales pueden contextualizar la información sobre la comunidad para los actores externos.
- > **Vínculos con redes de mayor alcance:** Cuando los voluntarios locales están organizados, pueden desempeñar una función de puente entre los actores locales y los nacionales o internacionales.

## Límites y amenazas

- > **Visión a corto plazo:** El voluntariado basado en la solidaridad y los vínculos emocionales pueden priorizar las necesidades inmediatas y urgentes frente a la prevención y la adaptación a largo plazo.
- > **Exclusión:** La solidaridad y la acción voluntaria colectiva pueden llevar a la exclusión de grupos externos.
- > **División:** Frente a las tensiones, existen pocos incentivos para que los grupos de voluntarios locales acojan a personas con identidades diferentes o puntos de vista divergentes.
- > **Falta de atención a la voz local:** Las relaciones voluntarias a menudo se focalizan internamente, y los desequilibrios de poder y la falta de afiliación pueden limitar la absorción del conocimiento local de los voluntarios.
- > **Conflicto interno:** Los grupos de voluntarios integrados por poblaciones marginadas pueden causar conflictos intercomunitarios cuando se organizan en contra de decisiones comunitarias de mayor alcance o desafían el orden establecido.

**Cómo las relaciones humanas del voluntariado local mejoran o limitan la resiliencia comunitaria**

## → Característica distintiva 2: La capacidad de los voluntarios para autoorganizarse es un factor de protección en las comunidades resilientes

Gran parte de la experiencia de servicio voluntario examinada en la investigación de campo tuvo lugar en respuesta a las crisis y a las tensiones crónicas recurrentes a las que se enfrentan las comunidades, no durante la preparación para (o la recuperación de) crisis graves y agudas. La capacidad de los voluntarios para autoorganizarse con el fin de hacer frente a estas situaciones se consideró fundamental para la resiliencia comunitaria. La autoorganización, que depende de relaciones funcionales sólidas para «ordenar» espontáneamente dentro de una comunidad cooperativa, refuerza la autonomía de la comunidad, evitando la dependencia de actores externos.<sup>136</sup> La autoorganización fue la característica más destacada del voluntariado en las 15 comunidades de investigación de campo.

“

*Este trabajo no puede medirse con una regla financiera. Sabemos lo que hacemos, nos valoramos a nosotros mismos como las «manos que ayudan» de la aldea. Sin nosotros, la aldea estaría desorganizada y la gente pobre estaría estancada.*

► Voluntario local de Myanmar en investigación de campo para el informe SWVR

### VOLUNTARIOS INFORMALES Y LOCALES SE ORGANIZAN PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES OBSERVADAS

La evidencia demuestra que el servicio voluntario local informal es más flexible y receptivo que el voluntariado formal y que los programas humanitarios y de desarrollo. Al estar menos atados a métodos y estrategias específicos, los voluntarios informales pueden adaptarse rápidamente a los cambios repentinos e inesperados. Investigaciones previas revelaron que alrededor del 80 por ciento de los sobrevivientes del terremoto de Tangshan en China fueron rescatados por voluntarios locales informales que vivían en la comunidad y pudieron responder rápidamente.<sup>137</sup>

## La acción colectiva siembra resiliencia en Guatemala

Voces de los voluntarios:  
ROSELIA

Hace diez años, a nadie le importaban los bosques de la comunidad. Seguimos cortando árboles. Entonces decidí crear un grupo de voluntarios para plantar árboles. Hablé con mujeres de la comunidad y muchas estuvieron interesadas en participar, y esto me motivó más todavía. Al principio éramos 50 mujeres, y un miembro de la comunidad nos prestó un terreno para plantar nuestros árboles. Así surgió nuestro grupo.

El servicio voluntario me ayudó mucho. Hace diez años yo era una persona diferente. No conocía mis derechos. Antes, si un hombre me decía que no sabía nada, solía llorar y pensar: «Es verdad. Tiene razón.» Tenía miedo de hablar en presencia de hombres, pero ya no. Ahora discutimos y no tengo miedo

de decir lo que pienso. Por ejemplo, un día alguien ofendió a las mujeres de la comunidad y yo las defendí. Las mujeres me dijeron: «Roselia, ya no tienes miedo a nada».

En nuestro grupo, las mujeres toman sus propias decisiones. Antes no teníamos adónde ir y no había forma de participar. Antes solo era «casa y casa». Ahora tenemos un lugar donde podemos hablar, conocernos, relajarnos y ejercer nuestros derechos. En el vivero nos contamos nuestras alegrías y nuestros problemas. Estamos unidas.

Queremos que más personas reforesten sus montañas en todo el municipio, por lo que vamos a difundir el mensaje de nuestro trabajo voluntario.





Voluntarios de la Cruz Roja en Burundi se reúnen junto al lago en la comunidad de Yaranda (PNUD/Patrice Bizzard, 2018).

En una situación de crisis, cuando ninguna autoridad central interviene para dirigir y coordinar la respuesta, los voluntarios informales se organizan para prestar ayuda de emergencia. Motivados por principios humanitarios y la proximidad de quienes viven una situación de emergencia, los voluntarios locales actúan y responden incluso sin un cambio formal de responsabilidad, poder o recursos.

Una ventaja esencial del servicio voluntario autoorganizado durante las crisis es su capacidad de involucrar espontáneamente a más personas en menos tiempo que los sistemas de mando y control. Redes muy difusas creadas a través de grupos de voluntarios locales que operan a gran escala, son capaces de reconocer señales de alerta temprana y advertir de la necesidad de una respuesta ante amenazas y peligros inmediatos. En la comunidad de investigación de campo de Burundi se llamaba a los voluntarios locales los «ojos de la comunidad que vigilan desde las colinas». Durante la investigación de campo, las comunidades no sufrieron impactos del tipo que habría requerido la movilización de miles de voluntarios adicionales; sin embargo, numerosos informes y relatos de los medios de comunicación describieron ejemplos de respuesta de emergencia de miles de voluntarios movilizados espontáneamente.<sup>138</sup> Los voluntarios también pueden ofrecer los servicios especializados a las comunidades acosadas por una tensión continua en lugar de crisis puntuales graves. Por ejemplo, los trabajadores sanitarios de la comunidad proporcionan atención primaria de salud y de primera línea a un nivel que los médicos y las enfermeras generalmente no pueden proporcionar.

La investigación de campo también determinó que las comunidades consideraban que el servicio voluntario autoorganizado era una forma viable de responder en situaciones en las que no había capacidad financiera para contratar a personas externas a la comunidad. Mediante la movilización de voluntarios, las comunidades podían reducir costes, lo que les facilitaba adoptar medidas que de otro modo no podían permitirse. En Tanzania, por ejemplo, los líderes comunitarios movilizaron a voluntarios para comenzar a construir una escuela, y aprovecharon esa construcción inicial para conseguir que el gobierno les proporcionara recursos para completar el trabajo.

## LA AUTOORGANIZACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS LOCALES REFLEJA SU AUTONOMÍA Y APROPIACIÓN

La capacidad de las personas para organizarse a través de la acción voluntaria se valoró como una expresión de su autonomía y apropiación. Algunos encuestados de las comunidades de investigación de campo afirmaron que el servicio voluntario en su propia comunidad les proporcionaba influencia, entusiasmo y compromiso para atender a su comunidad; algunos voluntarios locales expresaron su preferencia por resolver los problemas internamente. Un voluntario de Madagascar lo explicó así: «Nuestra comunidad es como una familia. Siempre que podamos, tratamos de solucionar el problema internamente, sin llamar a personas externas». Estos sentimientos suelen estar relacionados con declaraciones de responsabilidad personal que surgen del compromiso voluntario, como por ejemplo, «fortalecer nuestra comunidad». Un comentario sobre el papel del voluntariado en las comunidades bajo tensión resume bien este pensamiento:

“

*Los voluntarios de la comunidad fueron los únicos que levantaron la mano... Muchos [de los voluntarios] no querían formar parte de eso. Pero también había muchas personas que dijeron: «Nadie lo va a hacer por nosotros. Debemos encargarnos nosotros. Esta es nuestra comunidad».*<sup>139</sup>

## EL SERVICIO VOLUNTARIO AUTOORGANIZADO ES ESPECIALMENTE IMPORTANTE PARA LAS COMUNIDADES AISLADAS Y MARGINADAS

Aunque el servicio voluntario autoorganizado era evidente en las 15 comunidades de investigación de campo, su necesidad era especialmente acuciante en las comunidades con pocas opciones alternativas de apoyo. Esto incluye a comunidades en zonas remotas o rurales, o en zonas que se recuperan de conflictos, así como comunidades de personas que no están bien integradas en la estructura social local, como los migrantes en las grandes ciudades. Para estas comunidades, la falta de servicios formales o barreras prohibitivas para acceder a esos servicios significa que la autoorganización puede ser la única forma de hacer las cosas.

“

*Las personas que tienen dinero en la ciudad pueden resolver los problemas pagando, pero nosotros resolvemos los problemas cooperando, porque no somos ricos.*

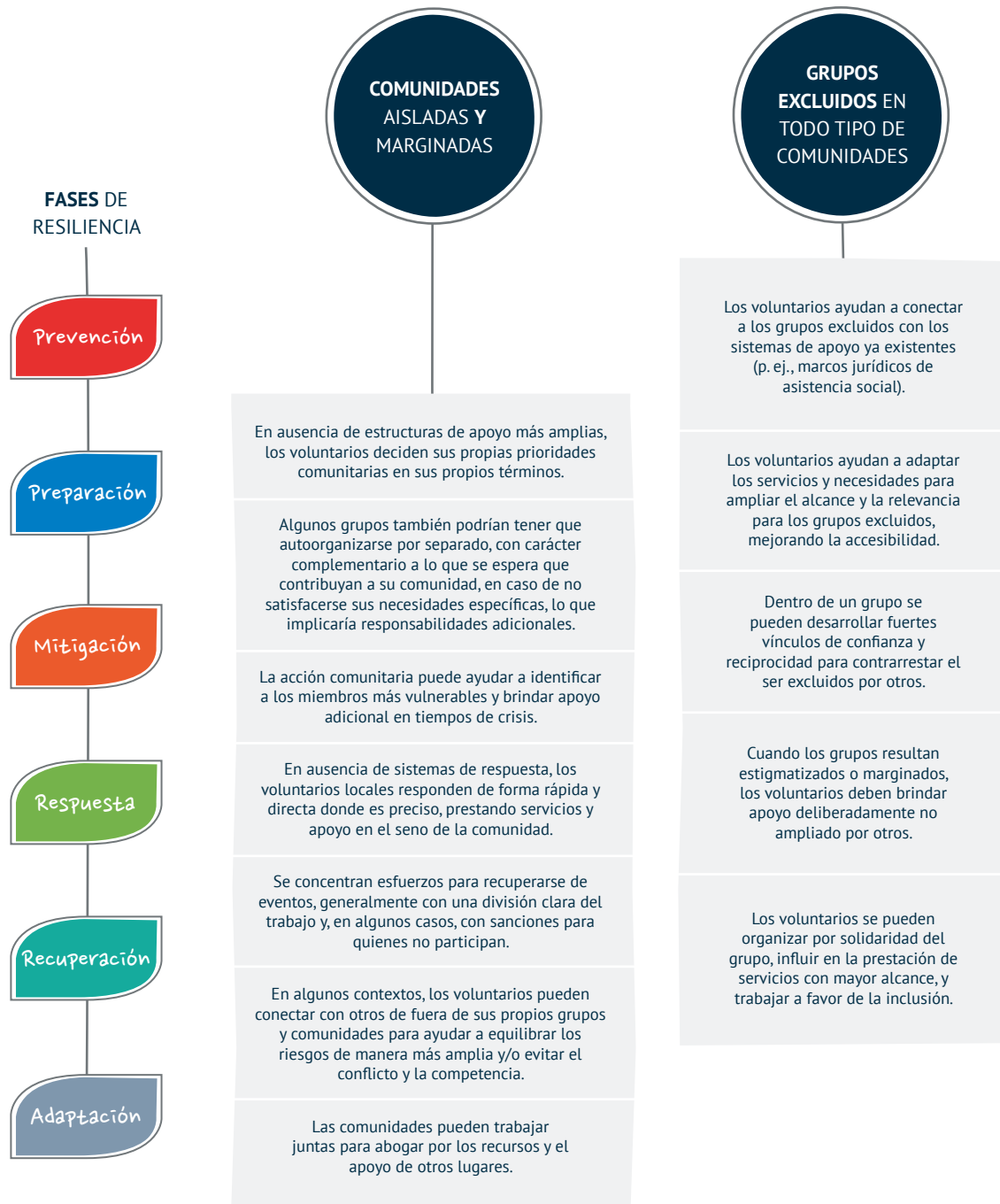
► Participante de investigación de Sri Lanka en la investigación de campo para el informe SWVR

El voluntariado autoorganizado prevalece especialmente en las zonas rurales, donde otros tipos de apoyo están menos disponibles. Las comunidades pequeñas y rurales suelen verse más afectadas cuando ocurre un desastre, como condiciones climáticas adversas, cambios ambientales y conflictos, ya que los residentes dependen a menudo de sus medios de vida en condiciones que se ven afectadas negativamente por estos eventos desastrosos. Debido a que estas zonas remotas suelen estar fuera del alcance de los servicios nacionales e internacionales de desarrollo y asistencia humanitaria, confían en la acción voluntaria autoorganizada como estrategia de supervivencia.

El servicio voluntario autoorganizado es también una estrategia clave para los grupos marginados cuyas necesidades no son atendidas adecuadamente por las instituciones oficiales (figura 2.5). El servicio voluntario autoorganizado da voz a los grupos marginados y los conecta con otros para defender sus necesidades. Por ejemplo, en el campamento de refugiados de Dzaleka en Malawi, un grupo de personas discapacitadas se organizó para mejorar su acceso limitado a la educación y abordar su exclusión social en el campamento. Sin las redes voluntarias

Figura 2.5

## Relevancia del voluntariado para personas y grupos marginados





Un consejero voluntario ayuda a registrar refugiados en el campamento de refugiados de Sag-Nioniogo en Burkina Faso (programa VNU/© Eric St-Pierre, 2014).

que establecieron, sus necesidades habrían permanecido invisibles para los demás en el campamento. Del mismo modo, en Rusia, los voluntarios apoyaron a miembros de la comunidad que fueron marginados del acceso a los servicios por estar infectados con VIH o por su adicción a las drogas o el alcohol. Tanto si están condenados al ostracismo como si no pueden acceder a las principales áreas de apoyo y servicios, los miembros marginados de la comunidad pueden reunirse a través de redes y asociaciones voluntarias formales e informales a fin de crear sus propias estructuras de apoyo para abordar estos temas delicados.

Las mujeres privadas de sus derechos también se organizan para satisfacer sus necesidades a través del voluntariado. Las mujeres de las comunidades de investigación de campo informaron que participaron en grupos de mujeres voluntarias para superar la sensación de vulnerabilidad. Se basaron en la acción colectiva con otras mujeres para reducir la tensión y las inseguridades a las que se enfrentan como mujeres, especialmente en lo que se refiere a las responsabilidades del hogar, como la crianza de los hijos y otras tareas de cuidado de personas.

Sin embargo, en algunas comunidades las mujeres no pudieron beneficiarse de las oportunidades del voluntariado. Esto fue más común en comunidades rurales y en zonas sin una fuerte presencia de actores externos. En algunas comunidades rurales, las mujeres sugirieron que los hombres podían hablar en su nombre en la investigación de campo, pero sus perspectivas sugerían que el servicio voluntario, sumado a sus responsabilidades productivas y reproductoras, podía duplicar o incluso triplicar su carga de trabajo. La autoorganización de las mujeres para abordar sus necesidades prioritarias a menudo se sumaba a sus responsabilidades domésticas y de sustento, así como a otras formas de trabajo voluntario en línea con las prioridades de la comunidad. determinadas por líderes comunitarios (a menudo hombres). Donde existen estas jerarquías, tomar a la comunidad como punto de partida para intereses y prioridades compartidas y como base para una acción colectiva puede ser problemático, como se verá más adelante en este informe.

Estos ejemplos demuestran algunos de los obstáculos para la autoorganización en comunidades menos abiertas e igualitarias. Los desafíos sociales y políticos a menudo limitan la libertad y el espacio de las personas para asociarse y organizarse para la acción voluntaria. La falta de acceso a los recursos también limita lo que se puede lograr. En los contextos más abiertos, la autoorganización puede ser un «paso intermedio» útil para cambiar las políticas y las prácticas de actores de mayor alcance, pero en otros contextos el servicio voluntario autoorganizado puede ser solo una solución a corto plazo.

Aunque las características de autoorganización del voluntariado local generalmente mejoran la capacidad de las comunidades para hacer frente a la tensión y la adversidad, en algunos contextos pueden disminuir esa capacidad, como se muestra en la tabla 2.2 y se explica en la siguiente sección.

## → Limitaciones y desafíos del servicio voluntario local

Aunque la acción voluntaria local ofrece una gran cantidad de ventajas características a las comunidades, como el fortalecimiento de las relaciones y las conexiones, y la autoorganización para el apoyo mutuo, también puede plantear importantes desafíos. Algunos observadores cuestionan que los miembros de la comunidad tengan la intención o la capacidad de gestionar el riesgo voluntariamente.<sup>140</sup> A otros les preocupa que el servicio voluntario pueda vaciar la

Tabla 2.2

### Contribuciones positivas

- > **Velocidad e inmediatez:** Los voluntarios locales brindan la respuesta inmediata y de primera línea en una situación crisis.
- > **Escala:** El servicio voluntario espontáneo puede movilizar a un gran número de personas durante una crisis; la amplia dispersión geográfica de los voluntarios permite una detección temprana de las amenazas.
- > **Disponibilidad:** Los voluntarios locales a menudo son las únicas fuentes de ayuda disponibles en una crisis y pueden organizarse cuando las autoridades centrales no están disponibles para dirigir y coordinar una respuesta de emergencia.
- > **Flexibilidad:** La acción voluntaria local informal está menos ligada a los métodos y procedimientos estándar, y puede adaptarse más fácilmente a las condiciones locales cambiantes.
- > **Innovación:** Los voluntarios locales a menudo resuelven problemas sobre la base de las necesidades y recursos inmediatos.
- > **apropiación:** Las prioridades autodeterminadas y el control limitado de los actores externos fomentan la respuesta voluntaria y la apropiación de las soluciones.
- > **Rentabilidad:** Las iniciativas de organización se basan en recursos disponibles y en especie de los voluntarios.

### Límites y amenazas

- > **Explotación:** Los voluntarios locales organizados para satisfacer necesidades específicas pueden ser utilizados como mano de obra barata, con una compensación o un apoyo insuficientes.
- > **Substitutivo:** Los voluntarios locales llenan las lagunas de los servicios públicos, lo que puede disuadir la inversión pública.
- > **Obligatorio:** Algunas estrategias de resiliencia de las comunidades locales requieren «participación voluntaria», y las personas que no participan son multadas, rechazadas socialmente o se les niega el acceso a bienes o servicios producidos colectivamente.
- > **Escala:** En algunos contextos, la autoorganización puede significar una incapacidad para utilizar eficazmente un gran número de voluntarios locales durante las crisis.
- > **Aislamiento:** Los voluntarios que no están conectados a los servicios generales dependen de los recursos locales.
- > **Segmentación:** El servicio voluntario local suele ser una estrategia de supervivencia para grupos vulnerables o minoritarios que se autoorganizan para satisfacer necesidades específicas no atendidas por la comunidad en general. Esto podría no contrarrestar los procesos de marginación y, en cambio, aumentar la carga sobre los más vulnerables.

**Cómo la autoorganización del voluntariado local mejora o limita la resiliencia comunitaria**

provisión pública. Los desequilibrios de poder en la comunidad pueden significar que, en la práctica, la agencia no se delegue verdaderamente en grupos voluntarios, poniendo en duda la legitimidad y la representatividad de la acción voluntaria.<sup>141</sup> Y aunque el voluntariado esté influenciado por procesos sociales y estructuras políticas de mayor alcance, los esfuerzos de los voluntarios locales pueden aislarse de estos procesos y estructuras, limitando los recursos y las estructuras de apoyo formales disponibles para la acción local. Como consecuencia, las comunidades pueden verse atrapadas en un ciclo reactivo de respuesta a tensiones y crisis, en lugar de invertir en medidas de prevención. Estos desafíos se analizan a continuación con el objetivo de comprender mejor cómo aliviarlos o superarlos a través de vínculos con actores externos (el tema del capítulo 3).

#### LOS VOLUNTARIOS PUEDEN EXCLUIR A AQUELLOS QUE NECESITAN MÁS AYUDA

La acción comunitaria voluntaria se suele representar como una iniciativa armoniosa y consensuada. Pero ese punto de vista no tiene en cuenta las influencias compensatorias de los intereses poderosos, las élites locales, las diferencias sociales y los prejuicios relacionados con la diferencias de género, clase, casta y etnia dentro de las comunidades, que pueden bloquear la acción inclusiva. Las relaciones desiguales de poder dentro de los sistemas geopolíticos, sociales y económicos pueden dejar a las comunidades, grupos e individuos más vulnerables en riesgo por su situación marginal. Como un enfoque relacional de la cooperación, el voluntariado puede verse influido por el estado de los involucrados.

El servicio voluntario no es inevitablemente inclusivo o igualitario, y puede aprovecharse de las personas que son vulnerables (generalmente los jóvenes, las mujeres, las personas pobres y las personas discapacitadas).<sup>142</sup> Incluso en comunidades que están relativamente cohesionadas, la exclusión de grupos vulnerables es una realidad persistente debido a las complicaciones creadas por las relaciones de poder interpersonales y las desigualdades sociales. Además, cuando las personas experimentan el estrés colectivamente, tienden a centrarse en ayudar a las personas que están dentro de sus círculos. La forma en que los grupos marginados se incorporan a los sistemas de resiliencia a través del voluntariado puede determinar si el voluntariado empodera o no.

#### LOS PATRONES DE PARTICIPACIÓN Y EXCLUSIÓN PUEDEN DIFERIR SEGÚN EL TIPO DE ACCIÓN VOLUNTARIA

Los participantes en la investigación señalaron con frecuencia la exclusión de los jóvenes, las mujeres y las personas con opiniones disidentes de los grupos voluntarios locales, o su falta de voz y de poder de decisión en los grupos a los que pertenecen. Las funciones de los voluntarios informales locales a menudo coincidían con los roles de género tradicionales. Esto limitó la participación de mujeres y hombres, pero especialmente de mujeres, en las diversas funciones del servicio voluntario. Aunque el servicio voluntario local se lleva a cabo fuera del hogar, para las mujeres a menudo se consideraba una extensión de sus obligaciones domésticas o de cuidado de personas, por lo que el voluntariado solía proporcionarles beneficios menos evidentes, más allá de la realización personal y de fortalecer sus redes de solidaridad. Las actividades de los hombres también estaban divididas en compartimentos. En países de rentas bajas principalmente, a los hombres se les encomendaron con mayor frecuencia actividades que requieren habilidades técnicas o fortaleza física, y a menudo se les estigmatizó por trabajar en el servicio voluntario en lugar de ganar dinero como sostén de la familia. Esta perspectiva social solía desanimar la participación de los hombres en cualquier tipo de actividad voluntaria, un fenómeno más pronunciado en el voluntariado informal.

“

Los hombres voluntarios pueden ser estigmatizados porque se espera que ellos sean el sostén de la familia. No se espera que trabajen por poco dinero o gratis.

► Voluntario local de los Países Bajos en la investigación de campo para el informe SWVR

La forma en que los grupos marginados se incorporan a los sistemas de resiliencia mediante el voluntariado puede determinar si el voluntariado empodera o quita poder

# LA MUJER COMO ARTÍFICE DE LA RESILIENCIA COMUNITARIA

---

MARGARET ARNOLD BANCO MUNDIAL

¿Qué imágenes te vienen a la mente cuando piensas en un desastre? ¿Equipos de búsqueda y rescate sacando a gente de los escombros? ¿Campamentos de ayuda llenos de familias desplazadas que reciben ayuda de organizaciones internacionales? Estas son las imágenes típicas que vemos en los medios de comunicación. Sin embargo, tergiversan la realidad de que la gran mayoría de las personas son rescatadas y ayudadas por los miembros de su comunidad después de un desastre.

Los investigadores han documentado la eficacia de los grupos de voluntarios comunitarios que se autoorganizan espontáneamente después de los desastres, y señalan la necesidad de que los proveedores externos de ayuda no socaven la resiliencia local.<sup>d</sup> Las mujeres a menudo son las artífices de la resiliencia comunitaria, por lo que el empoderamiento de las mujeres es fundamental para garantizar que las respuestas a los desastres lideradas por la comunidad sean fuertes y eficaces.

Por ejemplo, en las comunidades pastorales de Kenia y Etiopía, la prestación de apoyo para la creación de capacidad a los grupos de ahorro y préstamo de mujeres mejoró la diversificación de los medios de subsistencia y ayudó a las comunidades a gestionar mejor los riesgos asociados con el ciclo de sequía de 2005-2008.<sup>e</sup> En

Nepal, las organizaciones populares de mujeres están mejorando la infraestructura de asentamiento para reducir los riesgos de desastres, participando en el diálogo de múltiples partes interesadas y colaborando con el gobierno local. La credibilidad conseguida ha otorgado a las organizaciones de mujeres un papel público en la preparación para emergencias y en los comités que asignan recursos para la reducción del riesgo de desastres.

Estos son dos ejemplos dentro de un conjunto de evidencias acumuladas sobre el empoderamiento de las mujeres como un factor fundamental para la resiliencia que genera respuestas locales eficaces ante los desastres. También demuestran el valor de reconocer a las comunidades no como beneficiarias del proyecto, sino como socios que pueden establecer prioridades, influir en las políticas y actuar y reaccionar en respuesta a las necesidades de la comunidad.

---

d. Twigg, J. y Mosel, I. (2017). Grupos emergentes y voluntarios espontáneos en respuesta a desastre urbano. *Environment and Urbanization* 29(2):443–458.

e. Arnold M., Mearns, R., Oshima, K. y Prasad, V. (2014). *Climate and disaster resilience: The role for community-driven development*. World Bank.



Los voluntarios locales trabajan juntos para construir una carretera para su comunidad en Burundi (UNDP Burundi/Aude Rossignol, 2013).

Si bien el servicio voluntario puede unir a las personas en torno a objetivos de cohesión para afrontar la adversidad, las diferencias entre los distintos tipos y expresiones del voluntariado pueden determinar a quién se excluye y cómo contribuye el voluntariado a la resiliencia comunitaria. Los grupos de voluntarios informales tienen la flexibilidad de excluir a las personas que no están dentro de sus círculos. Por ejemplo, reflexionando sobre la decisión de no unirse a un equipo de emergencia voluntario formal, un voluntario local informal de Burundi explicó: «Prefiero no participar en el equipo voluntario de la Cruz Roja porque no quiero que la gente me diga cómo tengo que trabajar, y para quién, de forma gratuita. Prefiero decidir por mí mismo a quién ayudar y qué hacer cuando se presente la oportunidad o el evento».

Aunque las barreras a la participación en el voluntariado formal pueden ser más altas, para quienes están realmente comprometidos, el voluntariado formal impulsado por políticas y estándares organizativos parece más estructurado y justo. En cambio, el servicio voluntario informal se percibía como menos inclusivo, ya que dependía de la capacidad de garantizar la reciprocidad en las relaciones cercanas, por lo que requería la libertad de excluir e incluso discriminar. En la comunidad de investigación de campo en Sudán, la introducción del voluntariado formal proporcionó oportunidades estructuradas para que las mujeres participaran en el trabajo voluntario y obtuvieran reconocimiento por sus actividades. Por ejemplo, las condiciones para participar en asociaciones de ahorro voluntario estipularon que había que seleccionar tanto mujeres como hombres como representantes, y que debían ser entrenados para roles de liderazgo. Este es un hallazgo importante, ya que la inclusión y la participación de grupos diversos en la toma de decisiones son atributos fundamentales de las comunidades resilientes.<sup>143</sup>



“

El lago ha salvado a muchas personas de la inanición, pero solo a las personas que viven cerca del lago. Los voluntarios de la Cruz Roja salvan a todos sin discriminar. En este sentido, podemos decir que los voluntarios son más generosos que el lago.

► Pescador de 24 años de Burundi, en la investigación de campo para el informe SWVR

## EL SERVICIO VOLUNTARIO PUEDE ESTIGMATIZAR

Como un enfoque relacional y centrado en las personas para desarrollar la resiliencia comunitaria, el voluntariado puede llevar a la exclusión por los juicios sociales que hacen las personas sobre los voluntarios y la acción voluntaria. En algunas comunidades la participación voluntaria está estigmatizada, mientras que en otras lo que está estigmatizado es la falta de participación. Una mujer en la comunidad de investigación de campo de Egipto compartió su experiencia de estigmatización por parte de un miembro de la familia: «Un día lo que me impidió continuar mis servicios como voluntaria para los vecinos fue el comentario de mi esposo: ¿Qué pensará la gente? ¿Creerán que recibes algo a cambio?». Otro encuestado mencionó: «También recibimos críticas de algunos miembros de la comunidad, que nos reprochan que perdemos el tiempo o se burlan de nosotros porque en su opinión somos tontos por trabajar sin remuneración. Lamentablemente, se desprecia nuestro trabajo porque es gratuito».

“

A veces, debido a la naturaleza del trabajo de servicio voluntario tengo que viajar por la mañana temprano o por la noche. Me criticaron por estar fuera de la comunidad y lejos de casa, hablando con muchas personas distintas, hombres incluidos. Mucha gente chismorreó sobre mí.

► Voluntaria de Myanmar en la investigación de campo para el informe SWVR

También se expresaron sentimientos similares en contextos más desarrollados económicamente. Por ejemplo, los nuevos inmigrantes en los Países Bajos comentaron que sienten que los residentes nativos desconfían de ellos y los estigmatizan, y que esto les desanima de ser voluntarios. Otros dijeron que se sintieron juzgados por su servicio voluntario después de oír comentarios de que el voluntariado solo es apropiado para personas con tiempo y recursos de sobra. Los ciudadanos de Grecia que se ofrecieron como voluntarios para ayudar a los inmigrantes y refugiados comunicaron a menudo que les estigmatizaron, lo que refleja la polarización de la opinión sobre la inmigración. Un número reducido de encuestados también pensaba que el servicio voluntario era contraproducente, por considerar que explotaba a los jóvenes y a las mujeres, y disuadía a los gobiernos de solucionar los problemas sociales.

“

Existe un prejuicio en la cultura griega de que los voluntarios son explotados por personas que tienen dinero, y esta asociación ensombrece la designación «voluntario»... por lo que no quieren considerarse voluntarios. Se consideran ciudadanos activos.

► Voluntario local de Grecia en la investigación de campo para el informe SWVR

Además de la estigmatización, otros problemas culturales y contextuales, como el conflicto y la seguridad, influyen en las decisiones de las personas sobre el servicio voluntario en condiciones inestables. Como se destaca en la Resolución 1325 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas sobre la mujer, la paz y la seguridad, las inquietudes sobre la seguridad son especialmente relevantes para las mujeres, que a menudo se sienten amenazadas en situaciones que pueden dar lugar a la violencia.<sup>144</sup> Este sentimiento se reflejó en el comentario de una participante del grupo de discusión femenino de Egipto:

“

*Algunas situaciones de servicio voluntario, como los campos de refugiados, no son aceptadas por mí o por mi familia, porque a veces se encuentran en lugares remotos o se producen durante emergencias peligrosas. Soy mujer y madre, por lo que es posible que no participe en lugares que representan un peligro o que tienen una organización poco fiable.*

► Participante del grupo de discusión, Egipto, investigación de campo para el informe SWVR

#### EL SERVICIO VOLUNTARIO LOCAL PUEDE DESFAVORECER DE MANERA DESPROPORCIONADA A LAS PERSONAS VULNERABLES

Los eventos adversos y las circunstancias imponen aún más exigencias sobre el tiempo, la capacidad y los recursos limitados de las personas vulnerables.<sup>145,146</sup> Las restricciones de recursos dificultan que las personas se ofrezcan como voluntarios, y los encuestados consideraban que estas restricciones son una condición limitante para el mantenimiento del voluntariado autoorganizado a largo plazo. Algunos grupos se ven sometidos a mayor tensión durante las crisis, y es más probable que se vean severamente afectados por los golpes y la tensión. Las personas que viven en la pobreza extrema a menudo son las más afectadas por desastres y conflictos, tanto físicos como psicológicos, en parte debido a la fragilidad de las condiciones en las que viven.<sup>147,148</sup> Las medidas de reducción de riesgos raramente los incluyen,<sup>149</sup> por lo que es más probable que los pobres sufran las consecuencias económicas, físicas y de otros tipos durante las crisis.<sup>150</sup>

Las mujeres y las niñas también son desproporcionadamente vulnerables a las crisis, incluidos los desastres naturales, y suelen sufrir tasas de mortalidad más altas durante los desastres que otros grupos.<sup>151</sup> Esta vulnerabilidad a menudo está vinculada a limitaciones culturales y de comportamiento en su movilidad, junto con normas, roles y obligaciones prescritos por la sociedad para el cuidado de personas.<sup>152,153</sup> Sin embargo, las mujeres no son intrínsecamente

#### Recuadro 2.5

### Los beneficios tangibles de la participación de las mujeres en la planificación en casos de desastres

Involucrar a las mujeres en la planificación en casos de desastres puede reducir enormemente su riesgo y su tasa de mortalidad. En 1991, el ciclón Gorky mató a 138 866 personas en Bangladesh. El número de mujeres fallecidas superó al de hombres fallecidos en una proporción de 14:1. Durante los 16 años siguientes, los grupos comunitarios de preparación ante desastres (muchos de ellos dirigidos por mujeres) elaboraron planes de respuesta ante desastres, incluidos planes mejorados de alerta temprana y evacuación. Cuando el ciclón Sidr azotó a Bangladesh en 2007, murieron muchas menos personas, unas 4400, y la tasa de mortalidad de género disminuyó a 5:1. Aunque cualquier desproporción de género en las muertes es inaceptable, el progreso realizado durante esos 16 años revela el valor de incluir a las mujeres como movilizadoras de la comunidad: capacitarlas, trabajar con ellas para comunicar mensajes de alerta temprana y crear espacios solo para mujeres para el debate y la acción.

Fuentes: Arnold and de Cosmo 2015; Paul and Rashid 2016

vulnerables a los desastres, y su riesgo de morir durante los desastres puede reducirse considerablemente cuando las normas sociales reflejan una mayor equidad de género (recuadro 2.5).<sup>154</sup> En el lado positivo, hay algunas pruebas de que las crisis y las tensiones también pueden alterar los roles y las normas de género; por ejemplo, cuando las mujeres asumen funciones de gobierno o responsabilidades económicas, tradicionalmente masculinas, durante el conflicto.<sup>155</sup>

Los pueblos indígenas, cuyos medios de vida a menudo dependen de los recursos naturales, se encuentran en una gran desventaja cuando estos recursos son dañados o destruidos.<sup>156</sup> Las personas con discapacidad tienen menos oportunidades de empleo para diversificar sus medios de subsistencia y protegerlos durante los tiempos difíciles, y es más probable que sufran discriminación cuando los recursos son escasos.<sup>157</sup> Las dificultades de transporte a menudo les impide afrontar las crisis y las tensiones.<sup>158</sup> Los niños sufren más cuando las personas y las comunidades están bajo presión, ya que aumentan las tasas de trabajo infantil, el matrimonio forzoso, el tráfico de niños y otras formas de explotación, abuso y secuestro.<sup>159</sup> Para los adultos mayores con movilidad limitada, los desastres pueden ser especialmente dañinos y agravantes de los problemas de salud subyacentes, aumentando su riesgo de enfermedad y muerte.<sup>160</sup>

Estos grupos vulnerables no solo se ven afectados de forma desigual durante la adversidad, sino que en algunos casos pueden ser utilizados como voluntarios durante las crisis y tensiones, pese a ser los que menos pueden prescindir del tiempo y los recursos necesarios para hacerlo. Como práctica ampliamente no regulada, el voluntariado local informal se basa en mecanismos de autogobierno que no siempre son equitativos. Las comunidades en situación de tensión constante o que sufren crisis graves corren un alto riesgo de explotar a algunos de sus miembros. Por ejemplo, en la comunidad de investigación de campo en Grecia, donde el desempleo era alto, los jóvenes se quejaban de que el servicio voluntario se usaba principalmente para proporcionar mano de obra barata o sin coste, y las organizaciones se beneficiaban de sus habilidades y su educación sin compensarles.

Como práctica ampliamente no regulada, el voluntariado local informal se basa en mecanismos de autogobierno que no siempre son equitativos

#### EL SERVICIO VOLUNTARIO LOCAL PUEDE PRIORIZAR LAS NECESIDADES APREMIANTES SOBRE LA PREVENCIÓN

Aunque la acción voluntaria es un componente necesario de la resiliencia comunitaria en momentos de alta tensión, no es suficiente como una solución a largo plazo para las crisis persistentes. Cuando el voluntariado se lleva a cabo como una respuesta urgente a una crisis, tiende a priorizar las necesidades inmediatas y apremiantes frente a la prevención y la adaptación a largo plazo. Las comunidades que carecen de los recursos humanos y financieros para mantener la resiliencia pueden quedar atrapadas en un ciclo de crisis y respuesta, lo que impide poner en marcha iniciativas para participar en medidas estratégicas. Las respuestas eficaces e inmediatas de los voluntarios locales a las crisis pueden moderar las amenazas graves a los medios de subsistencia de las personas, pero la investigación de campo ha aportado poca evidencia de que los voluntarios locales, actuando aisladamente, puedan involucrarse en estrategias de prevención y adaptación. Por el contrario, las comunidades vulnerables tienden a estar en un estado de reacción persistente que desvía la atención de la planificación a largo plazo para la mitigación o la prevención de desastres. Algunos de estos desafíos podrían abordarse mediante la colaboración con organizaciones externas (recuadro 2.6), tal como se analiza en el capítulo 3.

#### LOS VOLUNTARIOS LOCALES PUEDEN ESTAR DESCONECTADOS DE SISTEMAS DE RESILIENCIA DE MAYOR ALCANCE

Los voluntarios locales fueron valorados a menudo por su conocimiento sobre las condiciones locales. Un miembro de la comunidad en China lo expresó así: «Los miembros voluntarios conocen la historia de la comunidad y su relación con... los residentes locales y no locales. Saben exactamente cómo llevarse bien con los residentes y gestionar sus problemas». A pesar de esta validación de la ventaja del conocimiento local, hubo poca evidencia de la investigación de campo que indicara que los voluntarios locales podían utilizar su conocimiento local para influir en las estrategias de las organizaciones externas. De hecho, había pruebas de que los desequilibrios de poder influyeron en la aceptación del conocimiento local, tanto por parte de las comunidades locales como de las agencias externas, y otorgaron una legitimidad especial

## Recuadro 2.6

## Voluntarios contribuyen a los sistemas de alerta temprana en Burundi

En Burundi, la biodiversa región del Parque Nacional de Kibira tiene una población local vulnerable en riesgo por amenazas ambientales como la deforestación y la erosión, intensificadas por el cambio climático. Con el apoyo de la Cruz Roja de Burundi, las comunidades locales han establecido grupos de voluntarios para vigilar y representar en el mapa los riesgos ambientales como parte de un sistema de alerta temprana. Reconociendo que las mujeres, los jóvenes y los grupos marginados son más vulnerables a las crisis y las tensiones, y que el servicio voluntario brinda voz, medios y capacidad a quienes carecen de poder, los grupos de voluntarios han adoptado un enfoque inclusivo. Las mujeres y los jóvenes voluntarios tienen roles preponderantes y, además de supervisar los riesgos, los grupos de voluntarios promueven la concienciación sobre el riesgo entre la comunidad local, centrándose especialmente en informar a los grupos desposeídos o marginados.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR

al conocimiento externo. Reflejando una cantinela habitual de los voluntarios locales, un grupo de Madagascar se lamentaba: «No nos escuchan por nuestro nivel educativo». Como una limitación adicional, en algunos casos los voluntarios locales informales tenían acceso limitado a información técnica esencial.

“

Los grupos de voluntarios tienen el mecanismo para expresar sus opiniones, pero no siempre se les responde ni se les contesta.

► Líder de ONG de China en la investigación de campo para el informe SWVR

Si bien los voluntarios locales poseen una gran cantidad de conocimientos autóctonos que pueden contribuir a un pensamiento estratégico de mayor alcance, en la práctica la mayoría de la información fluye hacia abajo en lugar de hacia arriba. Las colaboraciones deben aprovechar mejor los beneficios complementarios del conocimiento local de los voluntarios y su conjunto más amplio de relaciones y accesos a la tecnología y a los recursos de los socios externos.<sup>161</sup> Estas colaboraciones eficaces y funcionales con voluntarios locales pueden llevar a intervenciones mejor diseñadas y a respuestas de emergencia más eficaces.

Otra complicación, tal vez a causa de una mala coordinación interna-externa o de un desajuste entre las necesidades inmediatas y las aptitudes de los voluntarios espontáneos, es que los voluntarios locales no se suelen aprovechar plenamente. Además, a veces se piensa que están desconectados del «panorama general» de las actividades que se producen a través de mecanismos de respuesta más formales.<sup>162</sup> Estudios previos indican que los voluntarios locales pueden estorbar a las respuestas centralizadas, complicando el trabajo de los servicios de emergencia, bloqueando o demorando la entrega de recursos a las zonas afectadas y creando riesgo de lesión o muerte por su falta de formación.<sup>163,164</sup>

Garantizar la seguridad de los voluntarios locales puede ser problemático. Incluso cuando a los voluntarios de la comunidad se les ofrece un rol formal, pocas agencias planifican su participación, les brindan formación o realizan verificaciones de antecedentes.<sup>165</sup> Los voluntarios locales a menudo se movilizan rápidamente en respuesta a una necesidad urgente y, por lo general, no se encuentran en una posición sólida para negociar las medidas de seguridad básicas.<sup>166,167</sup> También puede presuponerse que los voluntarios locales son relativamente seguros incluso en entornos de conflicto grave porque se les considera más neutrales que los actores externos, y se cree que pueden aprovechar las redes locales y el conocimiento; sin embargo, no

hay evidencia que respalde esta presunción. Los voluntarios locales, que a menudo trabajan en situaciones de conflicto y crisis, pueden correr incluso más riesgos que los actores externos.<sup>168</sup> Además de estar en peligro físico, los voluntarios en situaciones de conflicto o posteriores a un desastre también corren el riesgo de sufrir problemas psicológicos.<sup>169,170,171</sup> En general, no hay muchas pruebas de que la seguridad de los voluntarios locales se pueda garantizar simplemente incluyéndolos en sistemas de mayor alcance para el fortalecimiento de la resiliencia.

A pesar de los desafíos relacionados con la coordinación y la protección de los voluntarios locales, los sistemas de gestión de emergencias suelen dar por hecho que los voluntarios locales estarán listos para responder. En muchas crisis, los voluntarios locales son los primeros en responder porque están disponibles y están cerca, no porque sean los más adecuados para la tarea. El sentimiento de «si no lo hacemos nosotros, ¿quién lo va a hacer?» era especialmente evidente en las zonas rurales más aisladas y en zonas urbanas donde había poca confianza en las autoridades. La pronta disponibilidad de voluntarios locales, que a menudo se percibe como una ventaja, resalta la falta de servicios públicos y alianzas externas en tiempos de necesidad. Si bien es cierto que los voluntarios locales pueden participar cuando no ven otra opción, no es menos cierto que si los voluntarios no cuentan con el apoyo adecuado, no se les escucha o no se les integra en la planificación de la gestión, serán menos eficientes a largo plazo y tarde o temprano se quemarán y abandonarán.<sup>172</sup>

---

Como se ilustra en este capítulo, el voluntariado proporciona un mecanismo para canalizar acciones individuales hacia estrategias colectivas para afrontar el riesgo. El marco, las normas y las relaciones propiciadas por el voluntariado convierten a este último en una institución fundamental para la creación de resiliencia local. Las fortalezas distintivas del voluntariado, según lo reconocen las propias comunidades, incluyen un enfoque humano y centrado en las relaciones que fortalece la cohesión social, así como la capacidad de autoorganizarse en torno a las prioridades individuales o comunitarias. Cuando el equilibrio de una comunidad se ve perturbado, la participación voluntaria puede preparar a las comunidades para el cambio, al tiempo que ofrece oportunidades de combatir las normas de exclusión y la desigualdad social con nuevas formas de participación.

Sin embargo, el servicio voluntario no es intrínsecamente incluyente ni equitativo, y no todos contribuyen o se benefician por igual. La investigación de campo reveló que el ejercicio de la capacidad humana de incluir o excluir a otros fue a la vez una ventaja y un desafío. Estos hallazgos desafían la suposición de que centrarse en lo local mejorará automáticamente la participación y empoderará a los grupos de voluntarios de una manera transformadora. Que las normas sociales puedan reformarse para mejorar la participación inclusiva y más equitativa dependerá en gran medida de la creación de un entorno que reconozca y utilice las características distintivas del voluntariado para ayudar a las comunidades a «recuperarse».

Las mismas comunidades brindan un conocimiento esencial sobre los límites del voluntariado local para la resiliencia comunitaria. La flexibilidad, las relaciones centradas en las personas, la autoorganización y los recursos locales, proporcionan una base sólida y una contribución vital a la resiliencia de las comunidades; pero lo importante es que las ventajas y los desafíos de la conectividad y la construcción de relaciones inherentes al voluntariado local, indican un enorme potencial de colaboraciones complementarias con otros actores. Cuando las tensiones y las crisis superan el umbral de contribuciones positivas de los voluntarios de la comunidad, hay motivos para explorar relaciones fuera de la comunidad. Un informe de una agencia de desarrollo nacional lo resalta: «La resiliencia tiene límites. Es necesario proporcionar ayuda cuando las personas han agotado su capacidad de gestionar la perturbación causada por el conflicto o cuando el conflicto supera su capacidad de respuesta y causa un colapso total de los medios de subsistencia».<sup>173</sup> Bien hechas, las contribuciones de los actores externos pueden complementar la acción local. La importancia de promover las colaboraciones complementarias entre los voluntarios locales y los actores externos es el tema del próximo capítulo.

Estos hallazgos desafían la suposición de que centrarse en lo local mejorará automáticamente la participación y empoderará a los grupos de voluntarios

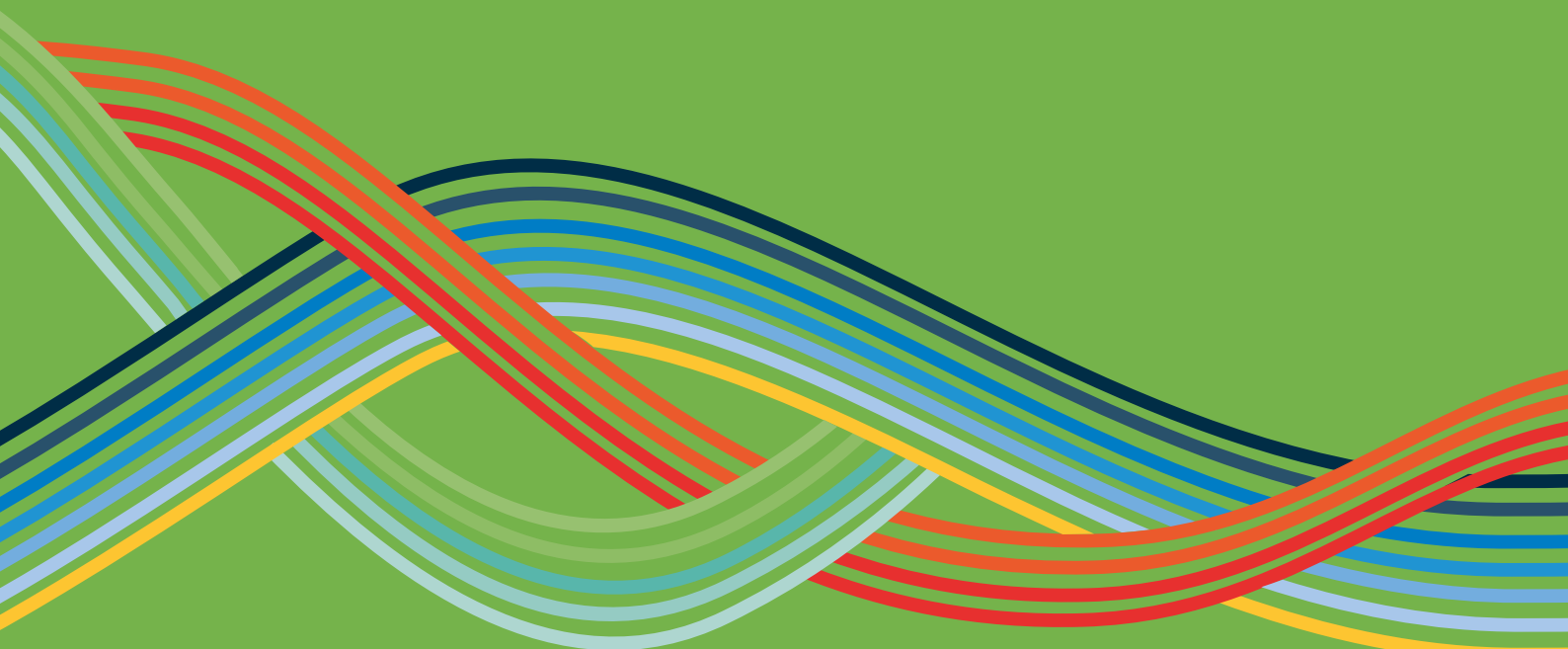
SOMOS CONSCIENTES DE LOS LÍMITES DE NUESTRA LABOR:

# COLABORACIONES

CON EL VOLUNTARIADO LOCAL PARA  
LA RESILIENCIA COMUNITARIA

«Como voluntarios, podemos ver fácilmente los límites de nuestra labor. No podemos responder a las demandas de una forma adecuada; no está en nuestras manos actuar en lugar del gobierno o las ONG internacionales. Carecemos de los recursos necesarios; realmente necesitamos ayuda externa en caso de crisis.»

– Participante del grupo de discusión, Burundi,  
investigación de campo para el informe SWVR





Jóvenes voluntarios de Techo trabajan con comunidades urbanas para mejorar el acceso a la vivienda en Perú (Techo, 2017).

Para aprovechar las contribuciones distintivas del servicio voluntario local y superar algunas de sus limitaciones, en este capítulo se investiga cómo se puede mejorar la resiliencia comunitaria a través de las relaciones y las colaboraciones entre los voluntarios locales y los asociados humanitarios y de desarrollo. También se explora cómo las acciones de las instancias superiores al servicio voluntario y las acciones impulsadas desde el exterior pueden debilitar involuntariamente las capacidades de las comunidades para hacer frente a los problemas. Comprender las fortalezas relativas de diversos actores y cómo encajan entre sí ayuda a posicionar al voluntariado local como una parte más eficaz de un ecosistema más amplio para la resiliencia.

### 3

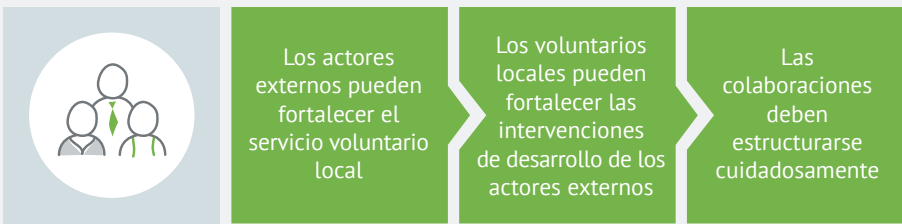
---

La teoría contemporánea sobre el fortalecimiento de la resiliencia comunitaria reconoce la importancia de que los sistemas complejos y los diversos actores trabajen juntos en momentos de tensión, conflicto y crisis.<sup>174,175</sup> Ve la «multiplicidad institucional»<sup>176</sup> y las «instituciones anidadas» como características que posibilitan la acción de diferentes grupos de actores para abordar problemas en múltiples niveles.<sup>177</sup> Cada institución y cada actor aportan fortalezas y perspectivas distintivas a la tarea. Los hallazgos de este capítulo respaldan estos fundamentos teóricos e indican que se puede compartir una mayor responsabilidad a través de la cogeneración de conocimiento y acción durante las crisis y los conflictos.<sup>178</sup> Esta responsabilidad compartida surge desde una perspectiva sistémica que respeta y valora las funciones y responsabilidades complejas y superpuestas de la sociedad civil, los gobiernos, las ONG y otros asociados para hacer frente al cambio y transformar las comunidades vulnerables.<sup>179</sup>

Figura 3.1

Ámbito del capítulo 3

¿Quién puede colaborar con el voluntariado local para fortalecer la resiliencia comunitaria?



A pesar de las fortalezas relacionales, la capacidad de autoorganización, la respuesta rápida y la flexibilidad del voluntariado local, para las comunidades autoorganizadas es difícil ser resilientes de forma óptima sin el apoyo y la orientación complementarios de los asociados externos.<sup>180,181</sup> A los efectos del presente informe, se considera que los actores externos son aquellos que surgen fuera de los límites de la comunidad, ya sea de comunidades vecinas, autoridades subnacionales o nacionales, o cualquier otro actor público o privado. A veces los voluntarios locales carecen de la capacidad técnica, las aptitudes o el acceso a la información, el conocimiento y los recursos necesarios para producir soluciones transformadoras. Pueden carecer del espacio político para reunirse y organizarse, o pueden verse confrontados por situaciones que son peligrosas o inapropiadas para las intervenciones voluntarias. Además, muchos de los problemas a los que se enfrentan las comunidades locales tienen su origen fuera del sistema local y, por lo tanto, no se pueden resolver eficazmente a escala comunitaria (figura 3.2).

Figura 3.2

Umbrales y limitaciones del voluntariado local





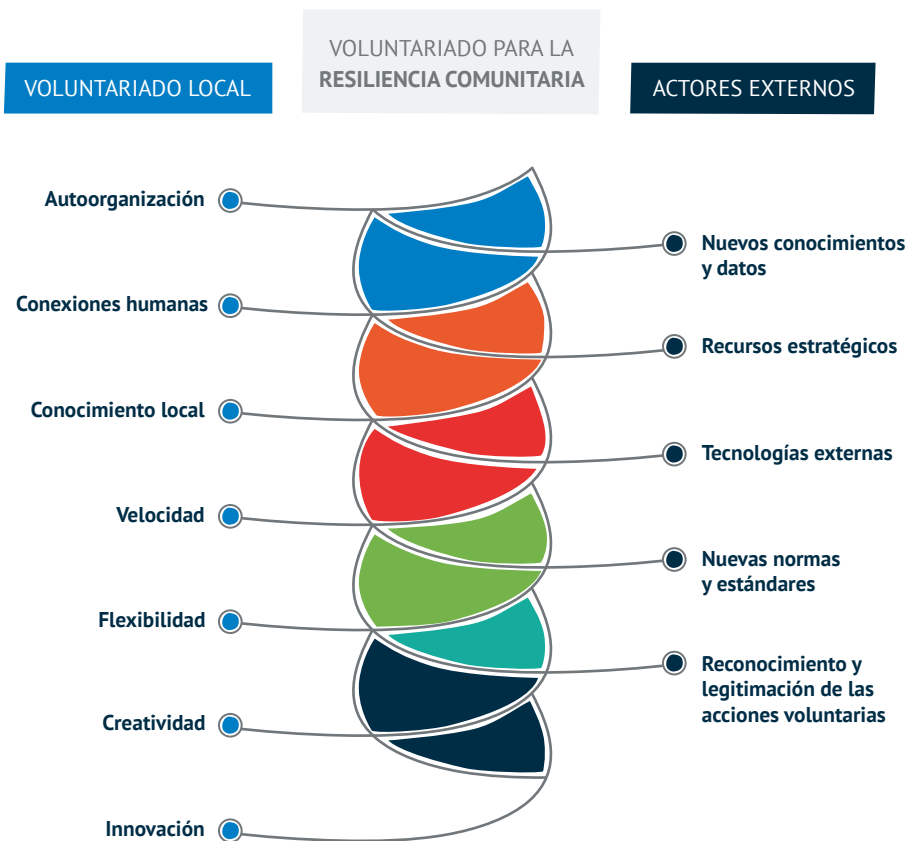
“

Como voluntarios, podemos ver fácilmente los límites de nuestra labor. No podemos responder a los problemas exigentes de una forma adecuada; no está en nuestras manos actuar en lugar del gobierno o las ONG internacionales. Carecemos de los recursos necesarios; realmente necesitamos ayuda externa en caso de crisis. Por ejemplo, durante la hambruna, carecíamos de recursos para abordar la gran cantidad de necesidades que surgieron. La gente pedía ayuda, pero nuestra respuesta era muy limitada; no teníamos comida suficiente para todas las personas necesitadas.

► Participante del grupo de discusión, Burundi, investigación de campo para el informe SWVR

Los actores de la paz y el desarrollo pueden colaborar eficazmente con los voluntarios en actividades que van más allá de las capacidades locales. En este capítulo se exploran dos formas de vincular estos actores externos con los sistemas comunitarios para fortalecer la resiliencia comunitaria. Una es a través de colaboraciones que fortalezcan la creación de resiliencia dirigida localmente, en la misma comunidad. La otra consiste en fortalecer la capacidad de los voluntarios para gestionar riesgos conectándolos a sistemas más amplios que compartan sus riesgos (figura 3.3).

Figura 3.3



**La complementariedad de los esfuerzos de los actores locales y externos puede fortalecer el voluntariado para la resiliencia comunitaria**

Figura 3.4

## Las colaboraciones con actores externos pueden fortalecer el servicio voluntario local



Como se resaltó en la introducción de este informe, el énfasis renovado en la apropiación nacional y el liderazgo buscan coordinar la asistencia externa con los marcos, las políticas y los planes nacionales, ubicando los procesos de desarrollo y las responsabilidades dentro de un contrato social más amplio. Los socios para el desarrollo se están transformando en consonancia con este enfoque (por ejemplo, a través del proceso de reforma de las Naciones Unidas). Sin embargo, aunque el debate sobre la localización suele centrarse en la apropiación nacional, se ha prestado menos atención a la apropiación local o comunitaria.

Los socios externos que se describen en este capítulo incluyen una variada gama de actores, tanto nacionales como internacionales. La mayor parte de la ayuda externa para las comunidades es nacional, y proviene de otras comunidades y de sistemas y estructuras más amplios a escala distrital, regional o nacional, pero también de la cooperación internacional.

### → Las colaboraciones con actores externos pueden complementar el servicio voluntario local

Las nuevas oleadas de migración y desplazamiento, y la evolución del trabajo y las normas familiares repercuten sobre quienes pueden soportar mayor tensión en tiempos de crisis. Cuando la capacidad local para hacer frente a las tensiones y los peligros es débil, o cuando los problemas son especialmente complejos, la colaboración con actores ajenos a la comunidad local puede ayudar a las comunidades a salvaguardar sus activos y sus medios de subsistencia.<sup>182</sup> En esta sección se explican las ventajas de la colaboración externa, desde aumentar los recursos disponibles hasta influir en las normas sociales y otorgar legitimidad y reconocimiento jurídico a las iniciativas voluntarias locales. Además, se analiza la posición diferenciada que ocupa el voluntariado en la consolidación de la paz, el desarrollo y la asistencia humanitaria como el vínculo entre el conocimiento basado en la comunidad y los conocimientos técnicos y las aptitudes de los socios externos.

## LA COLABORACIÓN EXTERNA APORTA RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS QUE RESPALDAN LA ACCIÓN LOCAL

El voluntariado local establece relaciones y redes dentro de la comunidad, pero también necesita relaciones fuera de la comunidad para optimizar la resiliencia comunitaria. Algunos de los escasos resultados constructivos de las crisis son los nuevos vínculos entre los actores locales y el conjunto más amplio de actores<sup>183</sup>, así como las relaciones de los grupos locales con instituciones más grandes.<sup>184,185</sup> Sin embargo, la mayor parte del servicio voluntario examinado en las comunidades de investigación de campo se produjo durante ciclos intensos de tensión persistente, como los conflictos, la inseguridad alimentaria y del agua, y la pobreza crónica, no durante la prevención o la recuperación de crisis graves. Lo cierto es que las comunidades que se enfrentan constantemente a tensiones persistentes suelen pasar desapercibidas, en gran medida por desconocimiento de los actores externos.

Al abordar las vulnerabilidades persistentes, los voluntarios locales tienen poca capacidad para asumir nuevos riesgos o adaptar su respuesta si los recursos externos no están disponibles. Para pasar de la respuesta ante crisis graves a abordar los factores de la vulnerabilidad a más largo plazo, los voluntarios locales resaltaron la necesidad de acceder a recursos financieros, humanos y tecnológicos externos al sistema local.



Si hubiese más fondos para las organizaciones o los trabajadores voluntarios que ayudan a los refugiados o a personas de origen inmigrante a integrarse y a hacer frente a sus problemas, se podría hacer mucho más y llegar a muchas más personas.

► Voluntario local de los Países Bajos en la investigación de campo para el informe SWVR

---

### Recursos financieros

Los responsables de la toma de decisiones suelen subestimar el coste, el tiempo y la experiencia necesarios para fomentar y sostener el voluntariado local. Al fin y al cabo, como se ha visto en la investigación de campo, los voluntarios locales necesitan menos recursos para incentivar y coordinar la participación en grupos autoorganizados. Sin embargo, la investigación de campo también señala los límites de la acción voluntaria local cuando esta no tiene un respaldo adecuado. Es necesario realizar inversiones para desarrollar y mantener la capacidad de adaptación de las comunidades. En la mayoría de los casos, los voluntarios informales de las comunidades de investigación de campo no esperaban recibir ninguna remuneración por el servicio voluntario, pero sí esperaban recibir los recursos necesarios para poder trabajar con eficacia. Un voluntario de Burundi lo explica así: «Nuestra necesidad principal para fortalecer y desarrollar el voluntariado no es la remuneración, ni el tiempo, ni el reconocimiento, sino los recursos que hacen posible el trabajo. Hacemos lo que podemos, pero no basta».



Los voluntarios trabajan en la construcción de la carretera, pero el proceso no es eficiente. Hacemos lo mínimo. La carretera no es bonita; es simplemente una carretera transitable. Es un trabajo temporal, hecho con prisas, que no soluciona el problema de fondo. Solo disponemos de materiales locales y de nuestra propia fuerza... Reparamos la carretera y el puente, pero cuando llega la temporada de lluvias se repite el problema. Necesitamos ayuda externa.

► Participante del grupo de discusión, Madagascar, investigación de campo para el informe SWVR

Los ejemplos de la investigación de campo indican que los recursos financieros fueron uno de los insumos externos más solicitados. La acción voluntaria local con recursos externos permite obtener soluciones más eficientes. Por ejemplo, con apoyo financiero externo, voluntarios locales de Bolivia aportaron la mano de obra para construir un refugio y renovar un campo de fútbol para jóvenes; voluntarios locales de Filipinas construyeron depósitos de almacenamiento de agua, con el apoyo financiero de la Autoridad Nacional para la Economía y el Desarrollo. Los voluntarios locales de las comunidades de investigación de campo que se autoorganizaron sistemáticamente resaltaron lo difícil que era mantener el esfuerzo voluntario a largo plazo, sin un apoyo financiero continuo (recuadro 3.1). Los casos en los que los voluntarios continuaron con su trabajo, pese a no recibir apoyo externo, no eran frecuentes, y solían requerir un sacrificio individual considerable.

### Recursos humanos

Los análisis sobre el apoyo externo para el servicio voluntario local suelen hacer referencia a las contribuciones complementarias de los voluntarios nacionales, internacionales y en línea. Los voluntarios de otras comunidades nacionales e internacionales complementan las iniciativas de voluntariado local para llenar algunas de las lagunas, especialmente las relacionadas con los conocimientos técnicos. Los acuerdos de colaboración específicos bajo los cuales se realiza el voluntariado implican que estos voluntarios externos estén a menudo integrados en las comunidades a las que apoyan, lo que les permite desarrollar relaciones de confianza. Un funcionario del gobierno que participó en una visita de campo en Tanzania lo confirma: «La comunidad confía más en ellos (los voluntarios internacionales) que en mí, porque ellos viven en la aldea y yo no (yo vivo en la ciudad)».

El desarrollo de capacidades ha sido una contribución fundamental de los actores externos. En una serie de casos en los que se mencionó el desarrollo de la capacidad de los voluntarios locales, los formadores voluntarios locales fueron capacitados primero por voluntarios externos, organizaciones de la sociedad civil o gobiernos nacionales. Además de contribuir a la formación, los voluntarios externos también aportaron nuevas ideas y conocimientos técnicos. Por ejemplo, en la comunidad de investigación de campo de Sri Lanka, voluntarios internacionales que trabajan junto a voluntarios locales proporcionaron información sobre prácticas de cultivo para mejorar la productividad y la rentabilidad. Un aldeano de China también describe así las ventajas de la aportación externa:

“

Cuando hablé por primera vez con los voluntarios externos pensé que eran aficionados, pero a través de su trabajo la comunidad tuvo la oportunidad de conocer a muchos expertos que vinieron a la aldea y ofrecieron orientación, aportando conocimiento profesional.

► Miembro de la comunidad de China en la investigación de campo para el informe SWVR

A pesar de estos beneficios, la imagen de las contribuciones de recursos humanos que surge de la investigación de campo revela un modelo principalmente de arriba a abajo, con una formación horizontal (o local-local) limitada entre los voluntarios. Aunque este patrón es coherente con gran parte de la bibliografía sobre voluntariado y formación,<sup>186</sup> se pueden encontrar ejemplos de diversos tipos de contribuciones de recursos humanos. Por ejemplo, como se mencionó en el informe SWVR de 2015, el gobierno de Togo creó un programa de voluntariado para reunir a voluntarios del norte y del sur del país, con el fin de fortalecer las capacidades de la comunidad.

Las oportunidades de servicio voluntario internacional ya no se limitan a personas de países de rentas altas que desean ser voluntarios. En los países de rentas bajas y medias han ido surgiendo organizaciones de servicio voluntario formales con recursos y experiencia, por lo que ahora muchos voluntarios nacionales e internacionales provienen de estos países<sup>187</sup> (por ejemplo, el

## Recuadro 3.1

### El papel esencial de los promotores sanitarios voluntarios de la comunidad

Los voluntarios de promoción sanitaria participaron en casi todas las comunidades de investigación de campo de rentas bajas, especialmente en zonas remotas y vulnerables, fuera del alcance de los servicios estatales. Estos voluntarios transmiten información sobre nutrición, salud maternoinfantil, salud reproductiva y otras áreas de atención médica primaria y prevención de enfermedades. A menudo se considera que comprenden mejor las necesidades y los problemas de la comunidad que los profesionales médicos del servicio de salud público.

A pesar de estos beneficios, a los voluntarios de promoción sanitaria no les resultó fácil hacer su trabajo. La mayor parte de ellos recibió formación inicial y apoyo del gobierno o de agencias de desarrollo, pero en general informaron que tuvieron que cesar sus actividades de promoción sanitaria poco después, debido a la falta de apoyo. Los voluntarios que lograron continuar a menudo lo hicieron con un coste personal considerable. Uno de los muchos voluntarios de la comunidad de investigación de campo de Guatemala describió su situación:

*¿Por qué el gobierno no nos da más apoyo? Estamos haciendo este trabajo, salvando vidas... pero no hay incentivos... Me tengo que pagar el transporte. Cuando empecé, me compré unas tijeras, una gabacha [delantal], una olla para hervir agua y un paraguas (porque a veces tenemos que salir cuando está lloviendo), una mochila, un par de botas... Tenemos que pagarlo nosotros. Pero, ¿qué podemos hacer cuando son las madres quienes vienen a buscarnos?*

Fuente: Investigación de campo para el informe SWVR



Una de las parteras voluntarias muestra sus herramientas para ayudar a dar a luz y el cuidado de los recién nacidos en El Edén, Guatemala (programa VNU/Mariano Salazar, 2018).

83 % de los voluntarios de Naciones Unidas provenían del hemisferio sur en 2016).<sup>188</sup> Aunque el servicio voluntario en países de rentas bajas y medias no ofrece ninguna garantía de acceso inclusivo ni de protección por parte de las instancias superiores, la dinámica de poder donante-receptor,<sup>189</sup> ofrece oportunidades adicionales para compartir conocimientos y aptitudes en el ámbito internacional a través de la cooperación de persona a persona.

### Recursos tecnológicos

El voluntariado en línea («digital», «cibernético» o «virtual») ha abierto la posibilidad de colaborar de forma innovadora con voluntarios de las comunidades locales. Los teléfonos móviles, el «crowdsourcing», el software libre, las redes sociales, los sistemas de información geográfica participativos y el voluntariado en línea ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la comunicación y el intercambio de información entre las comunidades. Gracias al acceso a las tecnologías digitales, voluntarios en línea de cualquier parte del mundo pueden apoyar los esfuerzos de la comunidad. Esta forma de conectar a los voluntarios locales de todo el mundo en respuesta a tensiones, desastres y crisis (recuadro 3.2) es cada vez más importante.

### LAS COLABORACIONES CON ACTORES EXTERNOS PUEDEN MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS MARGINADOS

La creación de instituciones eficaces requiere la participación y el compromiso de las personas a quienes estas instituciones deben servir.<sup>190</sup> La participación inclusiva en los procesos cívicos y de gobierno es vital para la resiliencia comunitaria.<sup>191,192</sup> Para que se produzcan cambios que transformen las comunidades, los valores y las normas sociales y culturales locales, deben evolucionar a la vez que se producen cambios de mayor envergadura en la arquitectura institucional. Los ejemplos proporcionados en el capítulo 2 demuestran que los voluntarios locales informales, pese a estar mejor posicionados para identificar a los grupos vulnerables, pueden dar prioridad a amigos, familiares y otras personas de sus círculos más cercanos antes de ayudar a las personas más vulnerables.

Varios ejemplos de la investigación de campo subrayan que la presencia de organizaciones formales y externas puede influir en la inclusión de las mujeres y de otros grupos marginados. Por ejemplo, para mejorar la resiliencia comunitaria, los voluntarios internacionales de varias comunidades promovieron el empoderamiento de las mujeres y trabajaron para cambiar las actitudes que circunscriben las acciones de las mujeres a los roles de género tradicionales. Asimismo, los voluntarios realizaron varias intervenciones diseñadas para empoderar a las

#### Recuadro 3.2

### Vinculación de diversas aptitudes y conocimientos a través del servicio voluntario en línea

El programa Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) gestiona el servicio de Voluntariado en Línea de las Naciones Unidas ([www.onlinevolunteering.org](http://www.onlinevolunteering.org)), una plataforma que moviliza a más de 12 000 voluntarios en línea cada año. El servicio voluntario en línea es una forma simple, universal y eficaz, de que las organizaciones y los voluntarios trabajen juntos para abordar los desafíos del desarrollo sostenible en cualquier parte del mundo, desde cualquier dispositivo.

Desde junio de 2014, los Voluntarios en línea de las Naciones Unidas han brindado apoyo técnico a los Agriculteurs Professionels du Cameroun (de Camerún), un proyecto de desarrollo rural en la aldea Tayap de la cuenca del Congo, una zona que ha sufrido una pérdida generalizada de hábitat y biodiversidad. El proyecto tiene como objetivo promover medios de vida sostenibles y resiliencia comunitaria. Los Voluntarios en línea de la ONU incluyen: Un experto en tecnologías de la información de Burkina Faso que está creando mapas de la aldea; un ingeniero agrícola de Togo que analiza imágenes satelitales de la cobertura forestal; y un experto en energías renovables de Francia que está desarrollando un proyecto de energía solar para la aldea. El apoyo multidisciplinar sostenido que proporcionan estos voluntarios en línea internacionales ha sido fundamental para el éxito del proyecto, que ha ganado varios premios y subvenciones.

Fuente: UNV 2015b

mujeres y aumentar su participación, en conformidad con las políticas de las organizaciones formales. A medida que las mujeres de estas comunidades fueron ocupando puestos voluntarios en los comités locales de gestión y desarrollo, también aumentó su participación en las actividades comunitarias y en la toma de decisiones. Esto es coherente con la investigación que documenta cómo la participación en la mitigación de crisis y en las iniciativas de recuperación, ha fortalecido la capacidad de liderazgo de las mujeres, modificando las percepciones sobre los roles de las mujeres en la sociedad y cuestionando el dominio de los hombres en la toma de decisiones y las funciones de planificación ante desastres.<sup>193</sup>

#### LA FORMALIZACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO JURÍDICO PUEDEN FORTALECER EL SERVICIO VOLUNTARIO LOCAL

Adicional a los recursos, relaciones y normas que acompañan a la colaboración externa, existen beneficios no tangibles, tales como una mayor legitimidad y reconocimiento. Los voluntarios locales demostraron que comprendían tanto el valor de la validación externa de los actores formales, como la necesidad de un mayor reconocimiento por parte de todos los asociados, del valor de las iniciativas de las comunidades (véase el capítulo 4). Las colaboraciones comunitarias con grupos externos fueron fundamentales para transformar los esfuerzos autoorganizados que surgieron durante las crisis en asociaciones y comités más formales. Cuando se les capacitó con recursos, legitimidad y el espacio político para reunirse y organizarse, los voluntarios que comenzaron a trabajar juntos para afrontar crisis graves y persistentes en sus comunidades pudieron continuar con sus actividades una vez superada la crisis.

Aunque las ONG, los organismos de las Naciones Unidas y otros actores de desarrollo y humanitarios pueden mejorar el reconocimiento del voluntariado local en las circunstancias adecuadas, solo los actores gubernamentales pueden proporcionar el reconocimiento jurídico necesario para sostener algunos esfuerzos locales. Por ejemplo, los voluntarios de Madagascar crearon sus propias patrullas de seguridad para lidiar con el robo de ganado a través de convenciones grupales locales (*dina*). Sin embargo, estos esfuerzos se fortalecieron en gran medida cuando se estableció una iniciativa del distrito (*dinabe*, o *dina* mayor) para apoyar las acciones de las comunidades. Los *dinabe* se unieron a los grupos locales en una estructura más amplia que confirió reconocimiento y legitimidad al *dina* y puede haber contribuido a su sostenibilidad.

#### “

El éxito del *dinabe* no se debe solo a la participación de los jóvenes, sino a que es una iniciativa estatal. Pero no es algo que el estado haya impuesto a la comunidad; la comunidad estaba involucrada. Es la colaboración entre el estado y la comunidad lo que ha propiciado el éxito del *dinabe*. Si hubiera sido una iniciativa de los jóvenes únicamente, no habría sido eficaz.

► Grupo de hombres jóvenes de Madagascar en la investigación de campo para el informe SWVR

En este ejemplo, la comunidad recibió formación, equipamiento y financiación a través de alianzas con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y otras agencias. Estos recursos también ayudaron a las asociaciones de mujeres y a los grupos comunitarios a soportar las dificultades económicas. Las alianzas con las autoridades regionales tuvieron beneficios muy diferentes (especialmente el reconocimiento jurídico). Ambas formas de colaboración confirieron legitimidad a la acción voluntaria e impulsaron los sentimientos de apropiación, responsabilidad y deber. Otras iniciativas que estos voluntarios de la comunidad querían poner en práctica, como la administración forestal, se vieron obstaculizadas por la falta de reconocimiento jurídico, sin el cual no tenían poder para actuar.

En una comunidad de Sri Lanka, un grupo organizado de voluntarios locales pudo solicitar la participación en los programas de desarrollo y la financiación asociada, tras realizar los pasos

A medida que las mujeres de estas comunidades fueron ocupando puestos voluntarios en los comités locales de gestión y desarrollo, también aumentó su participación en las actividades comunitarias y en la toma de decisiones

necesarios para su registro jurídico. Estas disposiciones legales se convirtieron en una puerta de entrada para reclamar derechos y establecer espacios en los que se pudieran tomar medidas. Está claro que la tendencia de los marcos organizativos o estatutarios de excluir o incorporar la acción voluntaria local tiene un marcado impacto en la eficacia con la que los voluntarios locales y las organizaciones voluntarias locales pueden contribuir a crear resiliencia.

### → Los voluntarios locales pueden fortalecer las intervenciones de los actores externos

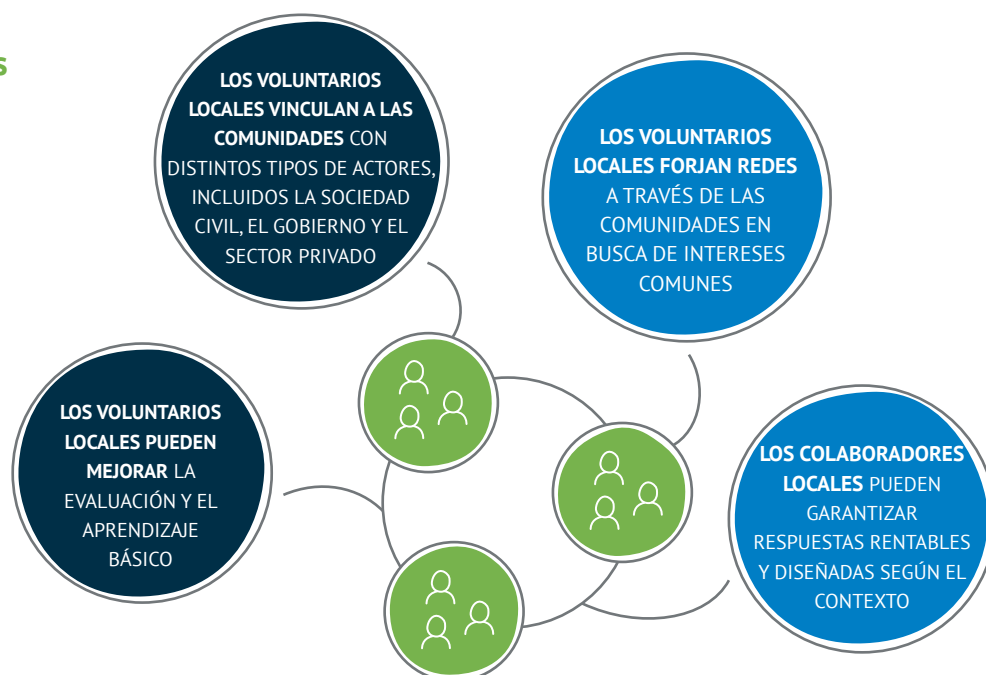
En la sección anterior vimos cómo las relaciones entre los voluntarios locales y los actores externos proporcionaron acceso a recursos, redes, estándares y estatus para apoyar y legitimar a los voluntarios de la comunidad. En esta sección se explora cómo pueden ayudar estas relaciones a las comunidades a participar de manera más eficaz en sistemas más amplios de distribución de riesgos, para aumentar la resiliencia comunitaria. Estas asociaciones pueden generar sinergias, informando a los actores externos sobre contextos comunitarios específicos y conectándolos con grupos marginados y ocultos de comunidades locales, que de otro modo podrían pasarse por alto (figura 3.4).

#### LAS COLABORACIONES LOCALES PUEDEN GARANTIZAR RESPUESTAS MÁS RENTABLES Y CON UN DISEÑO ADECUADO

Quizás el valor más visible y reconocido de involucrar e integrar a los voluntarios locales en las iniciativas para fortalecer las comunidades sea la reducción de costes. Para que los voluntarios sean eficaces, es necesario invertir en ellos y apoyarles para su formación y preparación para el servicio, por lo que, aunque no se pague a los voluntarios, tienen un coste. Sin embargo, la escala del trabajo voluntario puede proporcionar un impulso significativo a las intervenciones y respuestas externas a un coste comparativamente bajo. Por ejemplo, en la protección del medio ambiente, el conocimiento que tienen los voluntarios sobre los materiales locales, los patrones climáticos y las condiciones del suelo puede aportar un valor que no está disponible fuera de los sistemas locales.

Figura 3.5

### Los voluntarios locales documentan y apoyan diferentes tipos de colaboraciones para mejorar la resiliencia







Los voluntarios realizan pruebas de control del agua en el campamento de refugiados de Dzaleka en Malawi (programa VNU/Gianna Schellenberg, 2018).

## “

En una proporción importante del municipio, los voluntarios son los principales responsables de la provisión de electricidad, de la construcción, y del mejoramiento de carreteras, lo que supone un ahorro sustancial para el gobierno.

► Alto cargo del ayuntamiento de Myanmar en la investigación de campo para el informe SWVR

Pese a estar agradecidos por la participación de grupos externos, diversos encuestados de las comunidades de investigación de campo se quejaron de que los actores externos no entendían las condiciones en las que se encuentra su comunidad. Por ejemplo, unos aldeanos de Tanzania comunicaron que los socios de ayuda humanitaria habían excavado varios pozos comunitarios muy poco profundos, basándose en encuestas realizadas durante la temporada de lluvias, pero sin recabar información local sobre la situación en la estación seca. Como consecuencia, el agua era inaccesible durante gran parte del año. Esto fue especialmente frustrante por el hecho de que la comunidad debía encargarse de aportar una parte de los costes y servicio voluntario para gran parte del trabajo de construcción de los pozos.

Al coordinarse con los voluntarios locales, las organizaciones humanitarias y de desarrollo también pueden mejorar la eficacia de sus intervenciones. Las comunidades hablaron de varios ejemplos de voluntarios locales que transmiten información entre grupos comunitarios y agencias gubernamentales u organizaciones externas. Puesto que los voluntarios locales viven en la zona, están bien posicionados para ayudar a los expertos en desarrollo y respondedores nacionales e internacionales a entender las luchas y las necesidades de los grupos más vulnerables y ocultos dentro de una comunidad, para garantizar que no se queden atrás.<sup>194</sup> Los voluntarios en las comunidades de investigación de campo también notaron muchas características del voluntariado de las que los gobiernos y las agencias técnicas a menudo carecen, incluida la flexibilidad, la respuesta rápida y el conocimiento de las vulnerabilidades locales.

“

Es obvio que los miembros del grupo de voluntarios conocen bien la comunidad. Como residentes que han vivido aquí durante décadas, conocen la comunidad mejor que ninguno de nosotros... por lo que están bastante familiarizados con los residentes y la historia de esta comunidad, y tienen una buena relación con los vecindarios. Ellos saben mejor que nadie cuál es la mejor manera de lanzar y ejecutar una campaña.

► Líder de ONG de China en la investigación de campo para el informe SWVR

## LOS VOLUNTARIOS LOCALES PUEDEN MEJORAR LA RETROALIMENTACIÓN Y EL APRENDIZAJE

Al ejercer su conocimiento local y su papel como conectores, los voluntarios locales pueden acceder a diversas redes para ampliar la información y la retroalimentación proporcionada a otras comunidades y otros asociados. Este conocimiento puede dar información y priorizar estrategias externas para el desarrollo sostenible, así como para la mitigación y prevención de desastres, y su respuesta.

Los voluntarios locales también pueden usar las nuevas tecnologías para contribuir como «ciudadanos científicos», recopilando datos para el análisis técnico a fin de aumentar la base de conocimientos sobre patrones climáticos, riesgo de desastres o zonas afectadas por crisis graves.<sup>195</sup> De la misma manera que la tecnología puede ayudar a los actores externos a apoyar los esfuerzos locales, como en el servicio voluntario en línea, también los voluntarios locales pueden usar la tecnología para complementar las actividades locales de los actores externos. Voluntarios locales de todo el mundo se están movilizando para recopilar datos como parte de un enfoque participativo para la gestión del riesgo (recuadro 3.3).<sup>196</sup> La investigación en Haití reveló que los mapas basados en crowdsourcing creados mediante contribuciones voluntarias eran «extremadamente eficaces» y producían «el mapa digital más completo de los [servicios] de Haití» en comparación con otras formas de generación de mapas.<sup>197</sup>

Gran parte del éxito del crowdsourcing basado en el voluntariado proviene del aprovechamiento del conocimiento local de los voluntarios, a través de colaboraciones en otras zonas con voluntarios conocedores de las tecnologías. Cuando la información proviene directamente de los voluntarios

### Recuadro 3.3

#### Uso de software libre para supervisar e informar durante las crisis

El software abierto de generación de mapas es una potente herramienta para los voluntarios que participan en la respuesta a una crisis. Ushahidi es una plataforma de software libre que ha permitido la participación voluntaria en la generación de mapas a partir de datos durante más de una década. Lanzado en 2007 para rastrear informes de violencia postelectoral en Kenia, Ushahidi ha sido mejorado por voluntarios y extendido a otros usos y contextos. La gente utilizó la plataforma para supervisar la votación e informar sobre ella durante las elecciones generales de 2017 en Kenia. Entre la información generada se incluían datos sobre la supresión de votos, los problemas con las urnas y los casos de violencia.

Basándose en este modelo, el software libre se emplea cada vez más para emergencias en todo el mundo. Por ejemplo, durante el terremoto de 2017 en México, miles de voluntarios tradujeron miles de mensajes de texto y publicaciones en redes sociales de personas que necesitaban ayuda. Los voluntarios pudieron geolocalizar estos mensajes, etiquetar su ubicación y comunicar la información asignada a quienes estaban trabajando sobre el terreno. Hay informes similares sobre cómo ayudó el software libre a las comunidades a afrontar (y recuperarse de) otras crisis recientes, como el terremoto de 2015 en Nepal, el brote de ébola de 2014-16 en África occidental, la violencia en la guerra civil siria y los huracanes Harvey e Irma de 2017.

Fuentes: Chen and others 2013; Goodchild and Glennon 2010; Hahn, Blazes and Lewis 2016; Haworth and Bruce 2015; Meier 2013

locales, los gobiernos y las agencias humanitarias suelen ver esta información como meramente complementaria, pero cuando la información ha sido contrastada y validada por voluntarios expertos, los resultados se aceptan directamente.<sup>198</sup> Por ejemplo, en los Países Bajos, los datos sobre la calidad del aire recopilados por los voluntarios se cotejaron sistemáticamente con los datos de las estaciones de supervisión estáticas del gobierno, para mejorar su fiabilidad.<sup>199</sup>

### LAS COLABORACIONES HORIZONTALES CON OTROS GRUPOS COMUNITARIOS PUEDEN MEJORAR LA ACCIÓN LOCAL

En muchos contextos, los voluntarios pueden conectarse con otros grupos o comunidades relacionadas para lograr objetivos similares o promover intereses mutuos (recuadro 3.4). El intercambio de conocimiento sobre soluciones de desarrollo nacionales con otros que enfrentan desafíos y limitaciones comunes puede superar algunas de las limitaciones de la acción voluntaria local.<sup>200,201</sup>

Los ejemplos de la investigación de campo están respaldados por pruebas más amplias. Por ejemplo, los grupos de mujeres voluntarias en América Central, utilizaron su conocimiento de las condiciones y relaciones de la comunidad para movilizar a las organizaciones de base, para orientar las políticas gubernamentales, y para la programación sobre la respuesta de la comunidad a los desastres.<sup>202</sup> Las mujeres ayudaron a desarrollar una metodología de enseñanza dirigida a los alcaldes y a otras autoridades locales sobre cómo implementar el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015, una iniciativa internacional para ayudar a los países y las comunidades a ser más resistentes a los peligros que amenazan su desarrollo. En los estados árabes, un movimiento de mujeres voluntarias trabajó durante más de una década para cambiar las leyes de nacionalidad.<sup>203</sup> Otros estudios han documentado cómo grupos de mujeres y redes de voluntarios, que a menudo imparten formación entre pares sobre prácticas de reducción del riesgo ante desastres, han compartido el conocimiento local y lo han transferido a las autoridades locales.<sup>204</sup> Los voluntarios que participan en estos esfuerzos suelen desarrollar sus propias aptitudes y conocimientos a la vez que contribuyen al desarrollo en su comunidad. Un voluntario de Egipto lo confirmó: «Las campañas de concientización me aportaron valor incluso antes de que yo se lo aportara a la comunidad».

Los voluntarios suelen desarrollar sus aptitudes y conocimientos mientras contribuyen al desarrollo de su comunidad

#### Recuadro 3.4

### Servicio voluntario intercomunitario para proteger los recursos naturales compartidos

Muchos riesgos que afectan a la resiliencia traspasan los límites de la comunidad. La gestión eficaz de estos riesgos exige, por lo tanto, la cooperación entre las comunidades. El servicio voluntario es una forma de conseguirlo.

En Sudán, el proyecto de gestión de captación de Wadi El Ku trabaja con varias comunidades en torno a la fuente de agua más importante en el árido norte de Darfur. Lanzado por el Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente, junto con la Autoridad Regional de Darfur y el Gobierno del Estado de Darfur del Norte, y financiado por la Unión Europea, el proyecto ha movilizado fuertes normas culturales de colaboración al trabajar con voluntarios de las diferentes comunidades, para evaluar los niveles de agua, proporcionar servicios básicos y promover un enfoque holístico y cooperativo para la gestión de los recursos naturales. De esta manera, los voluntarios ayudan a vincular y mejorar las relaciones entre las comunidades vecinas que comparten un recurso natural esencial.

En Myanmar, voluntarios de seis aldeas del lado del arroyo formaron la Creek Network («red del arroyo») para afrontar el problema de la contaminación por la extracción ilegal de oro, que estaba afectando a la salud y los medios de subsistencia de las personas, y al medio ambiente. Durante dos años, la Creek Network trabajó con las administraciones locales para hacer frente a los buscadores de oro ilegales. Con el apoyo de organizaciones no gubernamentales, los voluntarios aprendieron a tomar muestras y a controlar la calidad del agua del arroyo, a documentar las infracciones de la minería y a notificar sus hallazgos a las autoridades. Lograron que se cerraran las minas ilegales y posteriormente controlaron el arroyo de forma regular. Ahora la Creek Network forma parte de redes nacionales y regionales, y ha compartido sus experiencias con otras comunidades que afrontan problemas similares.

Fuente: Investigación de campo para el informe SWWR

## LAS FORTALEZAS DERIVADAS DE LAS RELACIONES ESTABLECIDAS EN EL VOLUNTARIADO CONTRIBUYEN A MEJORAR LAS COLABORACIONES VERTICALES

La capacidad de los voluntarios locales para conectarse, establecer redes y construir relaciones verticales es fundamental para mejorar la resiliencia comunitaria.<sup>205,206</sup> Los voluntarios y los grupos voluntarios pueden utilizar sus relaciones para fortalecer la cooperación y la coordinación entre la sociedad civil local, las instituciones públicas y las organizaciones externas (recuadro 3.5). Como intermediarios, los voluntarios pueden tender puentes de confianza para transmitir información importante de las agencias técnicas a los grupos comunitarios (de arriba a abajo), y al mismo tiempo plantear y presentar temas que preocupan a los grupos comunitarios a las agencias técnicas, gobiernos y otros actores externos (de abajo a arriba).<sup>207</sup>

En los países en los que el conflicto es crónico, a menudo desactivando los servicios públicos durante años, las agencias de ayuda internacional pueden intervenir para proporcionar servicios básicos. Trabajando a través de guardianes oficiales, a estas agencias generalmente les cuesta identificar y llegar a los grupos más vulnerables.<sup>208</sup> Los voluntarios pueden recurrir a las relaciones de confianza para conectar a los actores internacionales con grupos marginados cuyas necesidades no se conocerían de otra manera.<sup>209</sup> Un encuestado en Burundi lo explica así: «Estamos en la mejor posición para identificar a las personas vulnerables. Como somos de aquí, conocemos a personas y nos reunimos con ellas todos los días, y como también compartimos las mismas preocupaciones y problemas, sabemos cómo identificar las necesidades más urgentes y quién debe beneficiarse primero». Otro voluntario de Myanmar comentó: «Los voluntarios de la comunidad enfrentan los mismos problemas con la misma intensidad y al mismo tiempo. Por ello, sentimos mucha más empatía y simpatía según la intensidad del problema para nuestra comunidad que las personas que vienen de fuera».

“

*Los voluntarios que viven aquí [en la comunidad] tienen la ventaja de estar mejor integrados en la comunidad y tener mejor acceso a las personas fundamentales.*

► Voluntariado juvenil de Sudán en la investigación de campo para el informe SWVR

Los voluntarios pueden complementar el trabajo de iniciativas externas a gran escala, para aumentar su eficacia. La agrupación de recursos entre las comunidades para crear sistemas de bienestar social a gran escala o proporcionar servicios básicos universales puede reforzar los esfuerzos para prevenir y mitigar las crisis y las tensiones a lo largo del tiempo. Como se mencionó anteriormente, los voluntarios de la Cruz Roja en La Haya ayudaron a los refugiados

### Recuadro 3.5

#### Datos recopilados por voluntarios responsabilizan a contaminadores en China

En todo el mundo, las comunidades afrontan graves desafíos ambientales que amenazan la salud humana y los medios de vida. La ONG ambiental china Amigos de la Naturaleza trabaja con voluntarios locales para vigilar los riesgos ambientales para la comunidad y representarlos en mapas. Amigos de la Naturaleza ha presentado más de 30 causas judiciales contra fábricas e industrias contaminantes. Estos desafíos jurídicos se basan en pruebas recopiladas por voluntarios que aportan su conocimiento local, sus relaciones y su flexibilidad, y se coordinan a través de las nuevas tecnologías móviles e inteligentes. Este modelo, dirigido por voluntarios, ha inspirado a otras ONG ambientales y ha demostrado a los responsables políticos y las autoridades locales el valor de trabajar con voluntarios en la protección del medio ambiente.

Fuente: Thornhill and others 2017

recién llegados a superar las barreras idiomáticas y de información para reclamar sus derechos legales. Del mismo modo, los voluntarios de muchos países mejoran los servicios médicos para grupos específicos. En Australia, por ejemplo, las directrices para procedimientos recomendados promueven el uso de compañeros voluntarios en la atención comunitaria de ancianos para reducir las caídas.<sup>210</sup> Cuando la cobertura de los servicios es insuficiente y se garantizan los derechos civiles y políticos, los voluntarios también pueden emplear mecanismos de responsabilidad social para presionar a los organismos gubernamentales y otras autoridades, a fin de mejorar la provisión del servicio.

Es importante admitir que los voluntarios, actuando en solitario en la comunidad, no pueden gestionar eficazmente algunos riesgos a largo plazo. Por ejemplo, aunque los voluntarios locales pueden desempeñar importantes funciones de primera línea en el contexto del intercambio de información y la identificación, supervisión y respuesta de algunos tipos de amenazas, el conflicto y las divisiones que crea o agrava pueden requerir participación externa. En última instancia, el estado es responsable de la protección de los civiles: «Por lo tanto, aunque sea esencial, una agencia local no debe considerarse nunca como un sustituto de las responsabilidades de protección de las autoridades nacionales o, en su defecto, de los actores internacionales pertinentes».<sup>211</sup>

### → Las colaboraciones deben estructurarse detenidamente

Para producir beneficios para todos, las colaboraciones locales-externas deben estructurarse cuidadosamente para evitar la destrucción o la absorción de las características distintivas de construcción de relaciones y autoorganización de la acción voluntaria local. Las comunidades de investigación de campo incluyeron varios ejemplos de acuerdos de asociación que no estaban estructurados eficazmente. Una mayor evidencia de colaboraciones mal implementadas ha demostrado problemas tales como malentendidos frecuentes entre organizaciones externas y comunidades vulnerables;<sup>212</sup> directivas culturalmente incongruentes que no tienen en cuenta la dinámica social local;<sup>213</sup> débil voluntad o capacidad política para coordinar la asistencia externa;<sup>214</sup> y una mala recepción general de las actividades, las directivas y los servicios externos por parte de los grupos locales.<sup>215,216</sup> Además, aunque se han demostrado posibles efectos positivos de la colaboración con actores externos, como se mencionó anteriormente en este capítulo, se debe reconocer que la presencia de actores externos, incluso aquellos que están allí para proteger, también puede amenazar de forma fundamental la seguridad y la protección de la comunidad.<sup>217,218</sup>

## Descubrir una finalidad escuchando a los demás

Voces de los voluntarios:  
MOHAMMAD

Trabajaba como contable, pero no me sentía satisfecho con mi trabajo. En 2015 tuve la oportunidad de ofrecermelo como voluntario para apoyar a los solicitantes de asilo en El Cairo. En el exterior de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), gente cansada y desesperada hacía cola desde las 8:00 de la mañana. Recibíamos más de 100 solicitudes nuevas cada día, y estos solicitantes también hacían cola para realizar consultas sobre casos de reubicación, su situación de refugiado y solicitar asistencia financiera y médica. Mi trabajo de servicio voluntario consistió en proporcionar a estos solicitantes de asilo información y ayuda para rellenar los formularios.

También trabajé para identificar los casos más vulnerables: teníamos un total de 120 000 solicitantes registrados, pero no contábamos con la capacidad ni los fondos para atenderlos a todos.

Lo que considero más valioso de mi servicio voluntario fue la oportunidad de escuchar los problemas de todos y sentir compasión. Para los solicitantes de asilo, yo era alguien con quien podían hablar y que intentaba buscar soluciones o, como mínimo, aliviar sus dificultades. Esto me trajo felicidad y espero que a ellos también les aportara algo.

La participación de agencias externas puede debilitar la autoorganización local y la apropiación si el apoyo externo proporcionado es demasiado estricto o se prolonga durante demasiado tiempo. La experiencia demuestra que los actores externos pueden crear dependencias que socavan la resiliencia y debilitan las conexiones y relaciones fundamentales.<sup>219,220</sup> Además, el sentido de pertenencia de una comunidad puede disminuir cuando a los voluntarios locales se les impide articular sus propias prioridades y se les pide que implementen las prioridades de las agencias externas. Como ilustran varios ejemplos de la investigación de campo, las agencias que incorporan a voluntarios en sus programas pueden limitar el tiempo que tienen esos voluntarios para ocuparse de sus propias prioridades de sustento.

Además de debilitar potencialmente los sentimientos de apropiación, los gobiernos y las agencias externas pueden asumir la autonomía de los voluntarios locales. Varios participantes de la investigación expresaron su inquietud porque las autoridades de distintos niveles estaban dirigiendo los esfuerzos de los voluntarios para apoyar sus propias prioridades en lugar de las de las comunidades. Cuando los sistemas externos absorben los esfuerzos locales en lugar de utilizarlos como la base, utilizando voluntarios únicamente para llevar a cabo sus propias prioridades, se socava el valor distintivo del servicio voluntario. Los gobiernos y las agencias externas deben buscar un equilibrio entre la autonomía de los grupos de voluntarios autoorganizados y los esfuerzos para integrarlos en los sistemas externos de apoyo.

En diversos contextos, los participantes en la investigación de campo también expresaron su preocupación por el uso del voluntariado como sustitutivo de servicios públicos o humanitarios fundamentales. Promover la resiliencia comunitaria a través del enfoque local y una mayor dependencia de los voluntarios, no debe verse como una renuncia a los sistemas públicos y de ayuda humanitaria para satisfacer las necesidades básicas de los miembros de la comunidad.

Una última preocupación que surge de la investigación de campo sugiere que las intervenciones externas pueden agravar las tensiones locales, si los beneficios relacionados se distribuyen de manera desigual y refuerzan los sentimientos de aislamiento o marginación. Por ejemplo, los encuestados en la periferia de las comunidades de Guatemala y Madagascar se quejaron de que las intervenciones externas reforzaban las desigualdades en términos de oportunidades de voluntariado. Las personas que vivían lejos del centro del pueblo también sentían que estaban injustamente en desventaja por el trabajo de los voluntarios nacionales e internacionales, y que tenían menos acceso a los recursos que solían ir asociados a sus intervenciones.

---

En este capítulo se muestra cómo los asociados pueden aprovechar las contribuciones complementarias de la acción voluntaria local para hacer que las comunidades sean más inclusivas y resilientes. La investigación de campo muestra las distintas formas en que los asociados externos afectan al entorno para el voluntariado y, en última instancia, ayudan a dar forma a las opciones y oportunidades disponibles para las personas vulnerables que trabajan para gestionar los riesgos dentro de sus comunidades (tabla 3.1). Así, los gobiernos, las entidades privadas y la sociedad civil desempeñan un papel importante en la ayuda a los voluntarios locales para garantizar que todas las personas puedan participar en las decisiones que afectan sus vidas. Cuando los asociados colaboran de manera eficaz, el servicio voluntario puede desatar su potencial como fuerza inclusiva y de empoderamiento, especialmente para las personas que de otro modo permanecerían aisladas y excluidas.

Aunque las colaboraciones con socios externos pueden aprovechar la acción voluntaria local, especialmente cuando las comunidades han agotado su capacidad para gestionarlas por sí mismas, las alianzas deben estructurarse con un espíritu de verdadera colaboración que reconozca y valore las relaciones comunitarias y las fortalezas de autoorganización de la acción voluntaria. Los actores de desarrollo y humanitarios deben detectar (e invertir en) la complementariedad que permite que todos los tipos de actores se conecten y colaboren sin socavar las fortalezas distintivas del voluntariado local.

El sentido de pertenencia a una comunidad puede disminuir cuando los voluntarios locales no pueden expresar sus propias prioridades

Observar el voluntariado en comunidades bajo presión puede decirnos mucho sobre el servicio voluntario en sí. Las respuestas voluntarias de las personas a las crisis y tensiones demuestran que el servicio voluntario es una apropiación de las comunidades resilientes y un mecanismo para fortalecer la resiliencia a través de una colaboración bien informada y debidamente implementada. En el capítulo siguiente se investiga cómo todos los actores interesados en crear comunidades resilientes pueden tomar medidas para maximizar las características distintivas del voluntariado que contribuyen a la resiliencia comunitaria.

Tabla 3.1

## Contribuciones positivas

- > **Recursos financieros:** Los apoyos temporales pueden sostener la acción voluntaria local cuando se excede la capacidad local.
- > **Conocimientos técnicos:** Los voluntarios externos (nacionales, internacionales y en línea) pueden complementar la acción comunitaria con conocimientos técnicos no disponibles localmente.
- > **Estándares de equidad:** Los actores externos pueden desafiar (e influir en) las normas de género no equitativas y otras formas de exclusión aparentes en algún servicio voluntario local informal.
- > **Reconocimiento:** La legitimidad y el reconocimiento jurídico pueden fortalecer el servicio voluntario local.
- > **Reducción de costes:** El voluntariado no es gratis, pero puede reducir costes.
- > **Conocimiento local y relaciones:** Los voluntarios locales pueden comunicar y mejorar las respuestas externas a la vez que ayudan a identificar a las personas vulnerables.
- > **El cambio de la respuesta a la resiliencia:** Con recursos combinados, las comunidades y los socios pueden trabajar en la prevención y la adaptación.

## Límites y amenazas

- > **Jerarquía:** Las colaboraciones entre voluntarios locales y externos suponen un enfoque de arriba a abajo para la creación de capacidad y la transferencia tecnológica.
- > **Competencia para la provisión de servicios:** El servicio voluntario no debe reemplazar los servicios públicos básicos.
- > **Erosión del trabajo local:** Las agencias externas pueden debilitar la participación local y la autoorganización.
- > **Dependencia:** El apoyo exterior puede crear dependencias y disminuir el sentido de apropiación cuando se elimina dicho apoyo.
- > **Insensibilidad cultural:** Las directivas culturalmente inapropiadas, que no tienen en cuenta la dinámica social local, pueden provocar el fracaso de las intervenciones, y una distribución desigual de los beneficios puede agravar las tensiones locales.
- > **Absorción:** La autonomía del servicio voluntario puede ser asumida por gobiernos y agencias externas que terminan dirigiendo los esfuerzos de los voluntarios hacia sus propias prioridades.

## El valor y las limitaciones de las colaboraciones externas locales







Voluntaria enseñando a crear artesanías en el campo de Dzaleka en Malawi (programa VNU/Gianna Schellenberg, 2018).

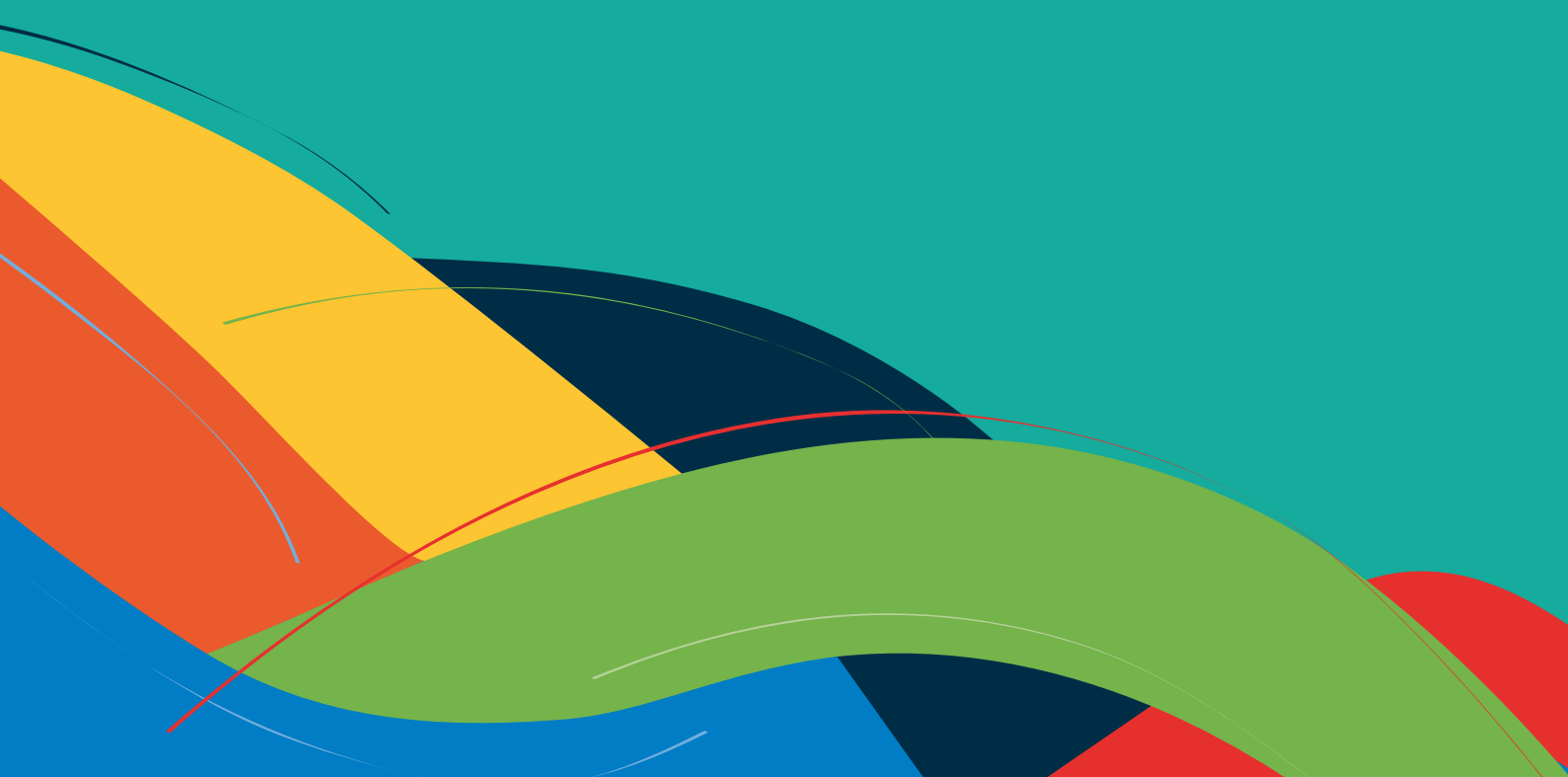
ESTE TRABAJO NO PUEDE MEDIRSE  
ÚNICAMENTE EN TÉRMINOS FINANCIEROS:

# EL VOLUNTARIADO

COMO RECURSO RENOVABLE

«Este trabajo no puede medirse  
únicamente en términos financieros.  
Sabemos lo que hacemos y nos valoramos».

– **Voluntario local**, Myanmar,  
investigación de campo del SWVR





Voluntarios organizando las celebraciones del Día de Nelson Mandela en Burundi (PNUD/Aude Rossignol, 2012).

En este capítulo se estudia el modo en que todos los asociados pueden maximizar los valores distintivos del voluntariado, para generar resiliencia comunitaria. En él se reconoce que el voluntariado es un recurso renovable solo cuando está debidamente respaldado como medio para crear resiliencia comunitaria y cuando está apropiado por las comunidades resilientes. Al comprender e identificar los espacios de participación que contribuyen a esta dualidad, los actores locales y externos pueden maximizar la resiliencia comunitaria.

## 4

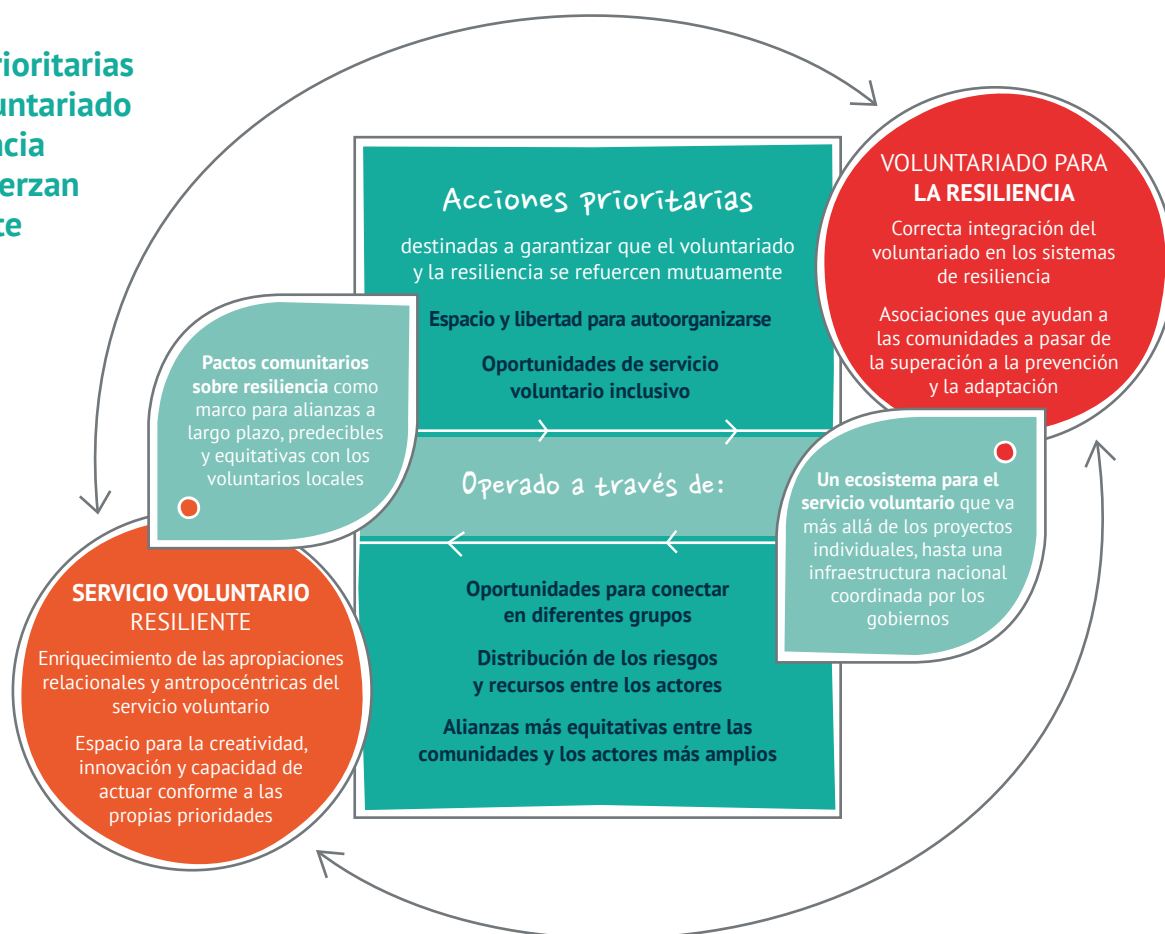
---

**A**l igual que otras formas de participación cívica, el voluntariado es tanto un medio como un fin de desarrollo. En capítulos anteriores, se ha destacado el voluntariado como un pilar de la resiliencia que permite a las comunidades hacer frente a las crisis y las tensiones de diversas maneras. Sin embargo, las características que los participantes de la investigación de campo asociaron con el trabajo voluntario indican que las comunidades resilientes se apropian del voluntariado, y de esta forma contribuye al bienestar individual y comunitario por medio de la realización personal, de valores compartidos, y de un objetivo común.<sup>221</sup> Esto podría explicar la dualidad inherente a muchas características del voluntariado. La acción voluntaria puede ser un recurso renovable y una fuerza positiva para el desarrollo inclusivo y equitativo.<sup>222</sup> Sin embargo, también puede desperdiciar los recursos de las personas más vulnerables, o ser objeto de explotación por parte de actores externos, al usarse para llenar lagunas que existen en servicios que son responsabilidad de los gobiernos y de otras organizaciones formales. Cada una de las características del voluntariado puede ser positiva o negativa, según el contexto y las condiciones de acción. En última instancia, las contribuciones positivas del voluntariado solo se maximizan cuando se valoran y fomentan sus características distintivas (figura 4.1).

Si bien muchas de las intervenciones necesarias para generar resiliencia comunitaria ocurren a escala individual, familiar y comunitaria, una resiliencia duradera dependerá de cómo el contexto más amplio sirva de ayuda u obstáculo a estos esfuerzos. Por lo tanto, fortalecer la resiliencia requiere el fomento de estructuras sociales, políticas y económicas, y de políticas que protejan los derechos humanos fundamentales de las personas, proporcionen acceso a los servicios

Figura 4.1

## Acciones prioritarias para el voluntariado y la resiliencia que se refuerzan mutuamente



básicos, y respalden la acción comunitaria local. Este capítulo se basa en las implicaciones de la investigación de campo para movilizar el apoyo a las prácticas y políticas que crean un entorno propicio para el servicio voluntario, en tiempos de tensión prolongada en el bienestar económico y social, o en crisis y conflictos profundos.

La primera parte del capítulo se centra en el modo en que todos los asociados pueden fomentar las conexiones centradas en el ser humano y la autoorganización del voluntariado, como base estratégica para la resiliencia. Sobre la base de los hallazgos del capítulo 2, se describe el modo en que el apoyo público y privado puede construir un ecosistema de apropiación nacional para un servicio voluntario resiliente. La magnitud de los desafíos que enfrentan muchas comunidades significa que se requiere un enfoque estratégico y coordinado por parte de todos los asociados para fomentar la apropiación y la conectividad locales a través de políticas, inversiones, reconocimiento y apoyo para respaldar formas de voluntariado inclusivas e igualitarias. Tales esfuerzos deberían conceder prioridad a las inquietudes de los grupos marginados y desfavorecidos que se benefician en menor medida de las ventajas del desarrollo.

La segunda parte del capítulo se basa en las implicaciones del capítulo 3 para identificar el modo en que las colaboraciones entre las comunidades y los actores externos pueden optimizar la aportación significativa de la gente corriente a la resiliencia. Un nuevo acuerdo para la resiliencia comunitaria proporcionaría el marco adecuado para que los voluntarios se unan a los guardianes de la comunidad, para el desarrollo de alianzas y la toma de decisiones. Esto permitiría garantizar que las colaboraciones con actores externos se basen en las prioridades autodeterminadas de quienes ya están adoptando medidas. Constituiría una base más equitativa para la cooperación y el

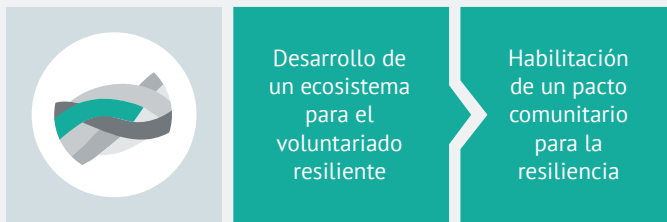
establecimiento de vínculos con los sistemas de resiliencia subnacionales y nacionales. Los pactos comunitarios pueden contribuir a una mayor flexibilidad, pluralidad y diversidad de las relaciones entre los miembros de la comunidad y los actores externos, pues fortalecen los lazos más allá de las estructuras de poder existentes al tiempo que permiten la coordinación y evitan la competencia. Al equilibrar ese riesgo de manera más eficaz entre los distintos actores, también maximizaría el potencial del voluntariado como vía de emancipación de las mujeres y de los grupos marginados.

Finalmente, lo que hace converger estas dos características (una infraestructura nacional de voluntariado y acuerdos o pactos comunitarios) son los voluntarios. Los voluntarios pueden actuar como puente entre los actores «oficiales» y los «no oficiales»; entre los procesos formales y las iniciativas informales lideradas por las personas. En el planteamiento propio de la resiliencia, si la forma en que se conecta es tan importante como los elementos conectados, las estructuras lideradas por voluntarios tienen el potencial de forjar lazos de confianza, flexibilidad y capacidad de respuesta, que pueden evolucionar para reflejar las necesidades emergentes.

Figura 4.2

## ¿Cómo optimizar el voluntariado para la resiliencia?

## Ámbito del capítulo 4



### ➔ Desarrollo de un ecosistema para el voluntariado resiliente

Si bien las iniciativas de voluntariado locales e informales pueden mejorar la resiliencia comunitaria, para ser sostenibles deben combinarse con recursos, capacidades e incentivos adecuados. El voluntariado debe proporcionar algo más que bienes públicos en un marco de derechos humanos; también debería ser una plataforma para una mayor innovación, experimentación y creación conjunta de respuestas al riesgo. Aunque el servicio voluntario es rentable, no está exento de costes. Además, la distribución de costes y beneficios entre individuos, grupos, organizaciones e instituciones puede, en última instancia, compensar o acentuar las desigualdades. Los gobiernos y otros actores externos deben considerar todos los beneficios y costes de recurrir a la acción voluntaria para fortalecer la resiliencia comunitaria y asignar recursos al servicio voluntario como medio de implementación de los ODS.

El punto de partida para construir un ecosistema para el servicio voluntario resiliente debería ser una investigación y análisis mejorados de las diversas formas y beneficios del voluntariado, a escala nacional y subnacional. Tal análisis requiere la cooperación de múltiples asociados entre los voluntarios, las autoridades públicas, el sector privado y los actores de la sociedad civil. Los objetivos de inversión y apoyo deben alinearse con las estrategias, prioridades y planes de desarrollo y, por tanto, serán específicos del contexto. Al mismo tiempo, este informe demuestra que es probable que varios componentes sean válidos en todos los contextos, ya que todos fomentan en cierta medida las características distintivas priorizadas por las diversas comunidades que se abarcan en este informe.

Si bien el servicio voluntario es rentable, no está exento de costes, y la distribución de los costes y beneficios puede, en última instancia, compensar o acentuar las desigualdades

En esta sección se describen tres formas clave en que los gobiernos, las entidades de las Naciones Unidas, y otros actores de la paz y del desarrollo pueden garantizar que los voluntarios no sean tratados como mano de obra barata, sino que se cultiven como un atributo central de las comunidades resilientes (figura 4.3).

Figura 4.3

## Desarrollo de un ecosistema para el servicio voluntario resiliente



Tal como se destaca a lo largo de este informe, se pueden encontrar ejemplos de cada uno de estos enfoques en numerosos países y ciudades de todo el mundo. Muchos gobiernos y sus socios continúan invirtiendo en aspectos de infraestructura, políticas y programación de voluntarios en apoyo de las prioridades y capacidades de desarrollo nacional.<sup>225</sup> Por ejemplo, en 2017, en la Federación de Rusia, se puso a prueba un nuevo estándar de servicio voluntario para promover la coordinación y la inversión entre los asociados (figura 4.4).

Sin embargo, este informe muestra que el grado de participación y el enfoque adoptado por los gobiernos y otros asociados para incorporar el voluntariado a sus programaciones son, a menudo, insuficientes. La legislación, las políticas y las inversiones deben ser relevantes para todos los tipos de servicio voluntario en el contexto, incluido el voluntariado informal. Las direcciones de las políticas y los recursos asociados deben integrarse en los planes sectoriales y priorizarse en las estrategias de igualdad de género e inclusión. Dado que el voluntariado es una apropiación fundamental de todas las comunidades, un enfoque fragmentado (por proyecto) para involucrar a los voluntarios de la comunidad carecería de relevancia. Puesto que muchos actores aspiran a localizar los procesos de desarrollo, existe un potencial de competencia y asunción de los esfuerzos de los más vulnerables. Por lo tanto, se requiere un enfoque universal, estratégico y coordinado liderado por los gobiernos, integrado en responsabilidades mutuas entre los estados y los ciudadanos, y respaldado por todos los socios de paz y desarrollo, para apoyar de manera sostenible a las comunidades de voluntarios en un mundo caracterizado por una creciente fragilidad.

Figura 4.4

### 'Estándar de Apoyo al Voluntariado', Federación de Rusia



Fuente: Agencia para Iniciativas Estratégicas, Gobierno de Rusia, 2017

#### APOYO A LA AUTOORGANIZACIÓN DE LAS COMUNIDADES

Cuando se reconoce la autoorganización como una estrategia de supervivencia clave para las comunidades en riesgo, la participación externa con voluntarios puede contribuir a esa característica distintiva del voluntariado y dotar de mayor visibilidad a los procesos de desarrollo centrados en las personas.<sup>224</sup> En comunidades vulnerables, la acción voluntaria no solo es encomiable, sino que también fundamental. En consecuencia, debe concebirse como algo más que una opción de segundo nivel destinada a compensar las carencias de los miembros más marginados de la comunidad. En su lugar, los asociados pueden aprovechar al máximo las apropiaciones de autoorganización del voluntariado convirtiéndolo en un componente central de las estrategias y planes para el fortalecimiento de la resiliencia.

El reconocimiento público es importante para motivar a las personas que contribuyen de forma voluntaria con su tiempo para el bien público y para permitir que los voluntarios se ganen la confianza y el respeto de las personas que integran la comunidad.<sup>225,226</sup> También puede reducir la estigmatización de los voluntarios en aquellos contextos donde puedan cuestionarse sus motivaciones. El agradecimiento puede ir de pequeños eventos comunitarios a grandes asuntos públicos promovidos por colaboradores de los medios de comunicación, o incluso al reconocimiento legal formal. El reconocimiento legal y social confiere legitimidad a los



Una voluntaria local habla con mujeres jóvenes en la aldea de Rangapani (Bangladesh) sobre sus derechos (programa VNU, 2015).



voluntarios, ya que refuerza su sentido de pertenencia, responsabilidad y deber. El reconocimiento público de la distribución de los costes de la acción voluntaria, en especial en contextos donde las mujeres asumen el grueso del voluntariado informal y de escaso valor, es un punto de partida para emprender cambios en las normas y decisiones de política e inversión, que permitan distribuir mejor los beneficios y oportunidades.

Para que exista un servicio voluntario resiliente destinado a algo más que a llenar lagunas, es preciso proteger las libertades fundamentales de asociación y autoorganización. Como ya se argumentó en el informe SWVR 2015, la acción social a través del voluntariado probablemente sea más eficaz en aquellas sociedades en las que todas las personas pueden participar como contralores de las políticas públicas. La autoorganización se obstaculiza en aquellos países donde la libertad de expresión y asociación de las personas está restringida. Es importante que los gobiernos nacionales y locales, y sus socios de desarrollo, reconozcan el valor de la acción voluntaria local, y que realicen todos los esfuerzos posibles para proteger la libertad y los derechos de reunión y asociación de las personas, lo que incluye colaborar con las estructuras existentes para abordar aquellas prácticas tradicionales que infrinjan estas libertades.

Las organizaciones de voluntarios también pueden colaborar con otros actores para crear espacios en los que los voluntarios informales se reúnan para organizar, conectar y desarrollar acciones destinadas a la consecución de objetivos compartidos. La capacidad de encontrarse en persona o en línea permite que diferentes grupos se relacionen con las instituciones públicas que intervienen en sus vidas, o que se conecten a través de diversos grupos sociales. Como se ha demostrado en este informe, esas oportunidades son especialmente importantes para que mujeres, jóvenes y otros grupos vulnerables y marginados, puedan encontrarse y organizarse sobre cuestiones que ayuden a las comunidades a hacer frente a la adversidad. Crear oportunidades para que las personas actúen según sus propias prioridades fue una de las necesidades mencionadas con más frecuencia en la investigación de campo. Cuando faltan tales oportunidades, las personas están menos conectadas y las comunidades se vuelven segmentadas y aisladas.

Para autoorganizarse, los voluntarios necesitan un mejor acceso a la información, como sería el acceso a los datos recopilados a través de los sistemas de alerta temprana, o del seguimiento del rendimiento de los proveedores de servicios. Los sistemas participativos de supervisión involucran a las comunidades en la recopilación de datos, y les permiten elaborar sus propias respuestas. Los voluntarios pueden aportar datos de diversas fuentes a comunidades y grupos, como base para la acción conjunta, a través del periodismo ciudadano o de medios más directos.

Bien gestionado, el apoyo externo del voluntariado local puede dar lugar a colaboraciones extremadamente productivas. Mal gestionado, si se ejerce demasiado control sobre la acción voluntaria o se introduce competencia a medida que los diversos actores se trasladan a los espacios locales, el apoyo externo puede socavar las contribuciones positivas de las características distintivas del voluntariado. La sobreregulación puede reducir la diversidad y el acceso al servicio voluntario, reduciendo el espacio cívico disponible. Los voluntarios deben ser capaces de responder con flexibilidad y de adaptarse a las circunstancias cambiantes. Teniendo en cuenta todo lo anterior, se requiere un cuidadoso equilibrio para aprovechar las dimensiones y la disponibilidad de la acción voluntaria.<sup>227</sup>

#### FOMENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS CARACTERÍSTICAS DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA LOCAL

Las políticas que limitan la participación de las personas en acciones que afectan a sus vidas tienden a reforzar las normas sociales que sostienen la discriminación de los grupos desfavorecidos. Reconociendo que la acción voluntaria colectiva puede excluir a algunos grupos, los asociados pueden nutrir la confianza y la cohesión social de las comunidades mediante la creación de estándares, oportunidades e incentivos más equitativos para una acción voluntaria local inclusiva. Los actores externos también necesitan comprender la dinámica y las relaciones de poder locales, para evitar exacerbar las tensiones y los conflictos locales.

Crear oportunidades para que las personas actúen según sus propias prioridades fue una de las necesidades mencionadas con más frecuencia en la investigación de campo

Antes de intervenir para gestionar los riesgos, los gobiernos nacionales y subnacionales, junto con los socios de desarrollo, deberían tomarse un tiempo para comprender la esencia de una comunidad y su voluntariado –sus hábitos culturales y las normas locales de acción cívica o social– para no socavar cohesión local. Colaborar con los mediadores de la comunidad es una forma de que los responsables de la toma de decisiones profundicen sus sensibilidades, sin despertar la animosidad y la discordia, en comunidades recelosas de las intervenciones que pudieran alterar el «statu quo».<sup>228</sup>

Además de reforzar sus propias sensibilidades, los gobiernos y otros actores externos pueden ayudar a crear estándares equitativos para todos, fomentando la cohesión social y la confianza mediante la reducción proactiva de las exclusiones que pueden acompañar a la acción voluntaria. Junto con los grupos comunitarios locales, las autoridades gubernamentales pueden crear estándares que articulen compromisos de respeto mutuo y prácticas inclusivas. Aunque no se puede obligar a las organizaciones y los movimientos voluntarios a ser inclusivos, la acción voluntaria se puede guiar por los principios inherentes a los estándares acordados, cuya primera premisa es no ser perjudicial.<sup>229,230</sup>

Al proporcionar el espacio para que los grupos se reúnan y se autoorganicen, los gobiernos y otros asociados pueden atraer y convocar a personas de diferentes comunidades para generar conocimiento, conciencia y empatía entre los grupos. Tal como muestra el caso de Shughel Shabab (recuadro 4.1), el voluntariado puede forjar nuevas conexiones por medio de redes y relaciones positivas, que aporten importantes salidas frente a la violencia.

Por último, los actores estatales y no estatales deben instaurar mejores sistemas para gestionar el servicio voluntario espontáneo en las crisis, lo cual es, en esencia, un reflejo de la necesidad humana de conectar y apoyar a los conciudadanos. Los gobiernos nacionales y subnacionales harían bien en anticiparse a los voluntarios espontáneos que se sumarían a los esfuerzos para ayudar en una crisis, incluso en circunstancias en las que podrían no ser deseados, y planificar su participación e integración complementarias en las iniciativas de respuesta.<sup>231,232</sup> Cuando dicha participación se planifica y se coordina, el voluntariado autoorganizado puede reforzar la resiliencia comunitaria de maneras únicas. Además, las experiencias de voluntarios autoorganizados durante las crisis, pueden determinar si estos continúan comprometidos a largo plazo.<sup>233</sup>

#### CREACIÓN DE OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN PARA LOS GRUPOS VULNERABLES

Los grupos marginados de comunidades aisladas y rurales con sistemas sociales comparativamente cerrados se beneficiarían de oportunidades más equitativas para participar en acciones voluntarias. Los actores externos pueden facilitar nuevas formas de relaciones sociales entre los grupos de la comunidad, a través de normas y políticas inclusivas que hagan extensivos

##### Recuadro 4.1

### Voluntarios jóvenes como constructores de la paz

Los voluntarios jóvenes pueden ser modelos positivos y aliados para promover la consolidación de la paz y la cohesión social en comunidades frágiles. Los voluntarios jóvenes también pueden intervenir en la discusión y el tratamiento de factores, tales como la exclusión social y las normas culturales que pueden contribuir al extremismo.

En 2017, el PNUD y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura lanzaron una campaña regional de promoción liderada por jóvenes, conocida como «Shughel Shabab», en respuesta a una resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas sobre juventud, paz y seguridad. Su objetivo era destacar las iniciativas lideradas por jóvenes, transformar la percepción de estos y apoyarlos como actores de cambio y constructores de la paz. Jóvenes voluntarios de países de la región de los Estados Árabes colaboraron para mostrar las numerosas formas positivas en que la juventud reduce la tensión social y la violencia, y repara el tejido social de las comunidades; muchos de estos jóvenes colaboraron de forma voluntaria. En 2018, la campaña se centrará en el desarrollo de un entorno propicio para la participación sostenida de la juventud.

Fuente: PNUD 2017

# ARGUMENTOS ECONÓMICOS A FAVOR DE UNA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO VOLUNTARIO NACIONAL EN KENIA

---

**TUESDAY GICHUKI** CONSULTOR, DEPARTAMENTO DE ESTADO PARA LA PROTECCIÓN SOCIAL, KENIA

Las comunidades de Kenia siempre se han organizado voluntariamente, ya sea de manera formal o informal, para ayudarse unos a otros en momentos de necesidad y en tiempos de celebración. En la independencia, el gobierno en funciones adoptó este espíritu de servicio voluntario con el nombre de «*Harambee*», traducido libremente como «recursos comunes para el desarrollo de la comunidad». Este espíritu de *Harambee* es la columna vertebral del voluntariado actual en Kenia.

Debido a la falta de un marco legal y de inversión, el voluntariado en Kenia no se ha documentado adecuadamente, lo que hace difícil determinar su contribución a la sociedad y la economía. La investigación sobre el voluntariado siempre se ha centrado en las dimensiones social, cultural, financiera y filosófica, sin un cuerpo de investigación conocido que abarque la dimensión económica.

Esto cambió en 2015, cuando el gobierno de Kenia, en colaboración con la comunidad de voluntarios, desarrolló y adoptó una política nacional de voluntariado.<sup>9</sup> La política proporciona directrices sobre la coordinación, la gestión y el sostenimiento eficientes y eficaces del voluntariado en Kenia. Además, aspira a garantizar que el voluntariado esté integrado en las políticas económicas nacionales. Esta política permitió emprender investigaciones innovadoras, atribuyendo un valor económico al voluntariado en Kenia por primera vez.

En 2017, se llevó a cabo una investigación encargada por el Departamento de Estado para la Protección Social para determinar las contribuciones del trabajo voluntario en Kenia. Los resultados mostraron que los voluntarios de Kenia contribuyeron con un total de 669 630 288 horas a la economía en 2016. Según el promedio salarial de cada categoría laboral en la que trabajaron los voluntarios, la contribución de estos se tradujo en aproximadamente 2 362 778 900 USD, lo que equivale a un 3,66 por ciento del P.I.B.

La mejor comprensión y apreciación del valor económico del voluntariado ha propiciado una mayor integración de los esfuerzos voluntarios en los planes y políticas nacionales, así como en el fortalecimiento de la infraestructura nacional. El gobierno ha constituido un Comité Nacional Permanente sobre Voluntariado, que reúne a departamentos gubernamentales, a organizaciones con intervención voluntaria y al sector privado con vistas a una acción e impacto colectivos. El comité de alto nivel está copresidido por el Secretario Principal del Departamento de Estado para la Protección Social, e incluye a representantes de organizaciones con intervención voluntaria y del sector privado. El organismo está encargado de agilizar el desarrollo y la implementación de la infraestructura de apoyo a los voluntarios, y de un marco legal para el voluntariado en Kenia.

---

g. Gobierno de Kenia. *Política Nacional de Voluntariado* (2015).

Los actores externos pueden facilitar nuevas relaciones entre los grupos de la comunidad, a través de normas y políticas inclusivas que hagan extensivos los beneficios del voluntariado a todos

los beneficios del voluntariado a todos. La legislación, protocolos y estándares organizacionales, pueden abrir oportunidades para que todas las personas contribuyan a ayudar a sus comunidades a enfrentar la adversidad (recuadro 4.2). Dichos marcos pueden minimizar el riesgo de que los miembros más vulnerables de la comunidad sean excluidos de los beneficios de la acción voluntaria o, igualmente, de que se vean sobrecargados por las demandas de participar en roles menos satisfactorios. Por ejemplo, algunas organizaciones de voluntarios canadienses usan una guía y hojas informativas desarrolladas recientemente para involucrar a las personas con discapacidad en el servicio voluntario.<sup>234</sup>

Un grupo activo en el servicio voluntario, pero a menudo excluido de la toma de decisiones, es la gente joven. La Resolución 2250 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas sobre la representación inclusiva de los jóvenes señaló que la falta de oportunidades de liderazgo, protección y apoyo para los jóvenes, los expone a una gran variedad de influencias no deseadas, incluidas las formas antisociales de participación.<sup>235</sup> Las situaciones de conflicto y pobreza que dejan a las comunidades desesperadas y vulnerables, permiten a los grupos criminales o extremistas más oportunistas ganar terreno entre los jóvenes.<sup>236</sup> Las agencias y organizaciones de desarrollo de las Naciones Unidas pueden abordar esta cuestión, asociándose con los gobiernos nacionales y locales para mejorar la participación de los jóvenes en el servicio voluntario (recuadro 4.3). Las alianzas entre las organizaciones religiosas, los gobiernos y los jóvenes pueden explorar un servicio voluntario más constructivo basado en el valor. Al ayudar a prevenir conflictos y tensiones futuros, dichos esfuerzos pueden contribuir en gran medida a reforzar la resiliencia a largo plazo de las comunidades.

Las mujeres también pueden beneficiarse asumiendo roles de mayor liderazgo y toma de decisiones, asociados a su labor de voluntariado. Promover la participación de las mujeres en los comités de acción comunitaria e interactuar con los líderes de la comunidad para abordar las normas de género discriminatorias puede promover una representación más equitativa de las mujeres. También son valiosos: las políticas y marcos que destacan el liderazgo de las mujeres y la participación significativa; la formación y los recursos para grupos de mujeres y para personas que trabajan en asociación con hombres para mejorar la equidad de género; y la educación y concienciación públicas sobre los derechos de las mujeres. Las agencias externas también pueden presentar el valor de las posiciones de liderazgo para las mujeres. Al crear explícitamente oportunidades de liderazgo para que las mujeres participen en iniciativas de mitigación de crisis y de recuperación, los actores externos pueden cambiar las normas locales y las percepciones de los roles de las mujeres, y cuestionar el rol dominante de los hombres en la toma de decisiones.<sup>237,238</sup>

#### Recuadro 4.2

### Promoción de la igualdad de acceso por medio de la regulación

Las leyes y políticas sobre el servicio voluntario deberían promover la inclusión y la igualdad de acceso. Las experiencias de Montenegro y España son dos ejemplos recientes de ello. En 2010, Montenegro aprobó una ley sobre el servicio voluntario que prohíbe la discriminación basada en características tales como la nacionalidad, el estado de salud y la etnia. El Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, responsable de la implementación de la ley, elaboró un documento estratégico sobre el desarrollo del servicio voluntario en Montenegro, que cuenta con un capítulo sobre políticas de apoyo a los grupos vulnerables en la acción voluntaria.

En 2015, España aprobó una nueva ley sobre voluntariado en reconocimiento al hecho de que el servicio voluntario había cambiado considerablemente desde la aprobación de la ley anterior en 1996. La nueva ley se compromete con un servicio voluntario «abierto, participativo e intergeneracional», y afirma que la no discriminación (basada en origen, etnia, orientación sexual, creencias religiosas u otras características personales) es un principio fundamental de la acción voluntaria.

**Fuentes:** Gobierno de Montenegro, Ministerio de Trabajo y Bienestar Social de 2011; Gobierno de España, Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 2015

## Recuadro 4.3

### Desarrollo de una infraestructura nacional de servicio voluntario juvenil en la India

En colaboración con el Ministerio de Asuntos de la Juventud y Deportes de la India, el programa VNU y el PNUD implementaron en 2014-2017 un proyecto destinado a reforzar los programas de servicio voluntario juvenil de la India, facilitando la participación de la juventud en la labor de voluntariado y desarrollo. A escala nacional, el proyecto incluyó la elaboración de investigaciones sobre voluntariado juvenil, el desarrollo de materiales de formación y el lanzamiento de una plataforma de servicio voluntario en línea en agosto de 2017. A escala local, se situó a un voluntario nacional de las Naciones Unidas en un distrito de cada uno de los 29 estados de la India, para coordinar las evaluaciones de necesidades, y para apoyar el desarrollo de capacidades y la ampliación de los planes de voluntariado juvenil. Los programas locales se dirigieron a los jóvenes más marginados, incluidas las mujeres jóvenes de comunidades minoritarias y jóvenes con discapacidades.

Fuentes: Programa VNU, PNUD y Ministerio de Asuntos de la Juventud y Deportes de la India 2017

## → Habilitación de un pacto comunitario para la resiliencia

El consenso para el desarrollo después de 2015 enfatiza la necesidad de llevar los procesos de desarrollo al nivel local para alcanzar las metas y los objetivos. Las pruebas indican cada vez más que las ciudades y comunidades son niveles críticos de organización y bloques de construcción para la paz y el desarrollo sostenibles.<sup>239</sup> Los actores internacionales, incluidas las Naciones Unidas a través de las reformas cuatrienales de la revisión integral de políticas,<sup>240</sup> se están reconfigurando para apoyar la apropiación nacional de las agendas de desarrollo, y aumentar las capacidades nacionales para la paz y el desarrollo. En consecuencia, es preciso revisar las estructuras y procesos que van del nivel nacional al nivel local.

¿Cómo pueden las comunidades posicionarse de manera justa en el conjunto del sistema? Tal como ha demostrado este informe, las comunidades actúan con o sin un reconocimiento formal de los roles y responsabilidades. Los voluntarios locales ya se están autoorganizando para gestionar diversas crisis y tensiones: ambientales, económicas, sociales y relacionadas con los conflictos. Las comunidades, a través de sus iniciativas voluntarias, tienen mucho que aportar. Los actores externos deben preguntarse cómo aprovechar el trabajo que ya se está llevando a cabo en las comunidades, y decidir cómo conectar con las fortalezas distintivas de los voluntarios, para alcanzar soluciones productivas y sinérgicas frente a los riesgos.

Pasar de un enfoque descendente para valorar verdaderamente las contribuciones de la comunidad requiere un cambio de las relaciones en el seno de la comunidad. Las dimensiones y el alcance del voluntariado local, sugieren que la contribución y apropiación de la comunidad deben valorarse más. Las intervenciones de resiliencia pueden incorporar modelos de asociación y gobernanza más colaborativos, que permitan que los «actores oficiales» y los ciudadanos trabajen juntos de una forma más productiva. Además, las relaciones de poder que tienen lugar en el seno de la comunidad son un microcosmos de relaciones nacionales e internacionales. Si dichas relaciones externas con las comunidades son más equitativas, las personas que tradicionalmente no se han beneficiado de los procesos de desarrollo estarán más empoderadas a medida que se conceda un mayor valor a sus capacidades y a su potestad para actuar.

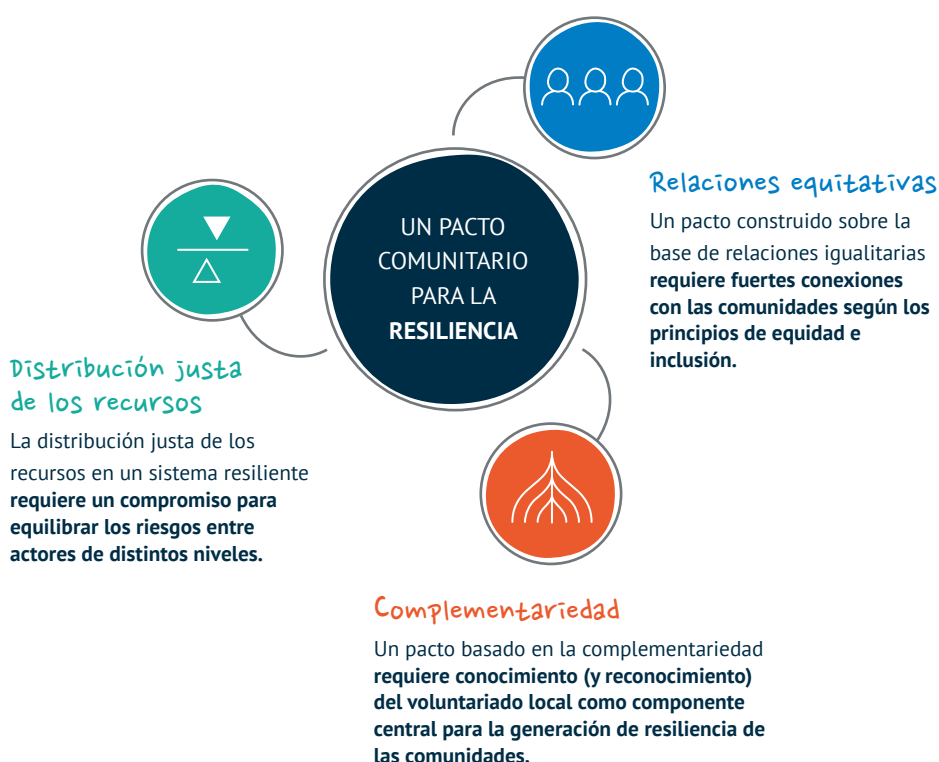
Una forma de hacerlo es establecer un pacto comunitario para la resiliencia, desarrollado e implementado en conjunto por actores nacionales, subnacionales y locales (figura 4.5). Tal pacto puede partir de la base de alianzas más equitativas y transparentes entre los voluntarios locales y el gobierno, la sociedad civil y los actores del sector privado, muchos de los cuales ya recurren al voluntariado local. Un acuerdo comunitario para la resiliencia empodera a los voluntarios de la comunidad al llegar a un consenso sobre roles y prioridades con actores más amplios, incluidos los gobiernos locales, además de que comparte y gestiona los riesgos de manera más equitativa. Todas las partes pueden articular sus compromisos para mantener estándares acordados, rendir cuentas,

y cumplir con las expectativas. A cambio, se puede exigir a las comunidades que adopten prácticas inclusivas cuando sea necesario. Los pactos comunitarios también pueden articular los compromisos asumidos por los órganos de gobernanza local y otras autoridades superiores, incluidos el suministro de recursos, la asistencia técnica y otros incentivos para participar en el pacto.

Dada la diversidad de contextos nacionales, subnacionales y comunitarios, este informe no proporciona un modelo detallado para los pactos comunitarios, ya que cada uno se vería influido por la gobernanza existente y por las disposiciones administrativas habilitadas en el seno de las comunidades y fuera de ellas. En su lugar, la investigación para este informe señala algunos principios clave para su consideración en el desarrollo de tales acuerdos o asociaciones:

Figura 4.5

## Un pacto comunitario para la resiliencia



### REFUERZO DEL CONOCIMIENTO DEL VOLUNTARIADO LOCAL PARA MEJORAR LA COMPLEMENTARIEDAD

Cuando se valora el servicio voluntario por sus contribuciones distintivas, más allá de llenar lagunas, el ecosistema de resiliencia de una comunidad mejora enormemente y el voluntariado se integra adecuadamente en sistemas y programas más amplios. Sin embargo, una integración real que alcance el máximo potencial del voluntariado local como recurso renovable requiere que los voluntarios trabajen de manera productiva junto con otros socios de resiliencia, y no solo en proyectos y programas ad-hoc. Tal como se ha señalado anteriormente, en realidad, el apoyo y la creación de capacidades para esfuerzos verdaderamente dirigidos a escala local rara vez se incluyen en la planificación de la resiliencia. Las investigaciones de este informe sugieren que los actores «oficiales» en todos los niveles, desde el gobierno hasta la sociedad civil y el sector privado, tienen una comprensión limitada de la esencia de los esfuerzos dirigidos por la comunidad y de que el servicio voluntario aún no está ampliamente reconocido como una estrategia central para fortalecer la paz y las iniciativas de desarrollo.



Un voluntario local enseña a los niños a reciclar residuos en la aldea de Xinzhuang en Beijing, China (programa VNU, 2018).

Estos obstáculos para las alianzas eficaces con las comunidades podrían mejorarse mediante la recopilación de información sobre las contribuciones distintivas de los voluntarios, preguntando a las propias comunidades y utilizando esto como punto de partida para la colaboración. Mejorar la complementariedad requiere un enfoque multinivel de generación de conocimientos e información sobre el voluntariado local, sus límites y umbrales, y sus necesidades de apoyo frente a las crisis y tensiones.

En primera instancia, comunidades y socios deben compartir información y emprender un diálogo que reconozca los esfuerzos locales y que explore las vías de apoyo y asociación. Este informe propone una metodología basada en un enfoque utilizado por la FICR, para el aprendizaje comunitario y el diálogo después de los desastres (recuadro 4.4). Las autoridades y las comunidades pueden utilizar dicha metodología para mejorar los sistemas de resiliencia, adoptando recomendaciones basadas en las debilidades únicas reveladas por las crisis. Sobre la base de datos mejorados, las alianzas con las comunidades se crearían conjuntamente, aprovechando las capacidades y prioridades locales, en lugar de incorporar negativamente la labor de los voluntarios locales o de trabajar en paralelo a los esfuerzos locales.

Teniendo en cuenta los recursos necesarios para emprender dicho diálogo y colaboración entre los actores como base para las alianzas, las estructuras lideradas por voluntarios pueden desempeñar un papel facilitador crucial y rentable. En el contexto de la creación de resiliencia, las estructuras a menudo necesitan expandirse, contraerse o cambiar de forma a lo largo del tiempo, para abordar riesgos nuevos y emergentes. La flexibilidad inherente a las configuraciones lideradas por voluntarios les permite evolucionar más fácilmente en consonancia con las necesidades emergentes. Actuando como intermediarios, los voluntarios pueden construir puentes de confianza para transmitir información importante entre las agencias técnicas y los grupos

Quando se valora el servicio voluntario por sus contribuciones distintivas más allá del llenado de lagunas, el ecosistema de resiliencia de una comunidad se ve enormemente mejorado

## Recuadro 4.4

## Metodología participativa para desarrollar un pacto comunitario para la resiliencia

Cuando se producen grandes crisis que perturban los sistemas comunitarios, estas exponen las debilidades, pero también crean oportunidades de mejora. Durante las evaluaciones posteriores al desastre realizadas por la FICR, se entrevista a voluntarios y personas vulnerables de las comunidades afectadas, sobre sus experiencias y sobre los resultados de la respuesta de la FICR. Desde una perspectiva de equidad, el proceso ayuda a los asociados a entender el efecto de las crisis y tensiones en diversos estándares: inclusión (nadie queda atrás); participación de las mujeres y los grupos minoritarios en las decisiones (género y diversidad); respeto de los valores y conocimientos locales (dignidad y participación de la comunidad); y consecuencias no deseadas (no hacer daño). La opinión de los miembros de la comunidad permite documentar recomendaciones para mitigar, fortalecer o cambiar las debilidades particulares del sistema reveladas por un determinado impacto; las evaluaciones generalmente concluyen con una respuesta de la administración diseñada para mejorar las operaciones.

Los interesados podrían aplicar principios similares, entablando un diálogo entre voluntarios comunitarios, gobiernos locales y órganos de respuesta externos, cuyos resultados podrían luego incorporarse a un pacto. Tal diálogo puede conducir a recomendaciones específicas del contexto para mejorar los sistemas comunitarios, en función de las debilidades reveladas por el impacto; asimismo, puede documentar acuerdos en cuanto a futuras formas de trabajar entre las comunidades y otros socios.

¿Qué lograría este proceso en términos de resiliencia comunitaria y servicio voluntario?

- Los voluntarios se convierten en puntos focales reconocidos, informantes clave y actores de cambio fiables en las colaboraciones con actores externos, y están mejor preparados para colaborar cuando surgen nuevas crisis (preparación de la comunidad).
- La confianza se refuerza y se nutre, lo cual mejora la conexión humana entre voluntarios y actores externos (conectividad).
- La confianza contribuye a albergar mayores expectativas que, de alinearse las condiciones de un entorno propicio, pueden traducirse en un pacto social entre los voluntarios comunitarios y los gobiernos o agencias formales (capital social).
- Por medio de la colaboración, las comunidades y los actores externos diseñan conjuntamente estrategias para reforzar las debilidades sistémicas reveladas por el impacto en cuestión (participación comunitaria y formación).

Una vez se han establecido los acuerdos de colaboración, se pueden generalizar los nuevos procesos a otras comunidades, lo que se traduce en mejoras orgánicas en los sistemas gubernamentales y en políticas basadas en evidencias adaptadas al contexto local.

Fuente: Gabriel Pictet, Grupo Consultivo de Expertos del SWVR.

comunitarios.<sup>241</sup> La investigación de campo para este informe arrojó múltiples ejemplos de voluntarios comunitarios, nacionales e internacionales, que actúan como elementos de conexión clave, transmitiendo información entre grupos comunitarios, ONGs de alto nivel y agencias gubernamentales. Los gobiernos y sus asociados tienen el potencial de ampliar y beneficiarse de, tales estructuras y mecanismos enraizados en las capacidades de liderazgo de los voluntarios.

Además de reunir conocimientos específicos de la comunidad, los investigadores y las agencias de estadística también deben recopilar sistemáticamente datos sobre el servicio voluntario del nivel comunitario al nivel internacional. Los gobiernos y los organismos de las Naciones Unidas pueden fomentar la cooperación y el intercambio entre las instituciones de investigación, los centros de datos y las universidades, creando incentivos y oportunidades para crear una base de pruebas sobre el servicio voluntario, especialmente en países frágiles y comunidades vulnerables. Los gobiernos también pueden destacar las contribuciones de los voluntarios registrando sus actividades en los Informes Nacionales Voluntarios sobre el progreso del desarrollo (figura 4.6). Reconocer públicamente el trabajo de los voluntarios puede ayudar a llenar las lagunas de conocimiento sobre el servicio voluntario para la generación de resiliencia en países de bajos y medianos ingresos, promoviendo el aprendizaje y compartiendo ejemplos entre los actores nacionales.



Figura 4.6

## Contribución de los voluntarios conforme a los Informes Nacionales Voluntarios, 2017



Además, para aprovechar las experiencias nacionales y acelerar el intercambio de conocimientos y prácticas sobre el voluntariado entre los Estados Miembros de las Naciones Unidas y los socios de desarrollo, el programa VNU, la FICR y otros organismos están consolidando el aprendizaje y las experiencias previas, con el fin de ampliar las opciones disponibles para participar en el voluntariado a través del plan de acción (recuadro 4.5).

### ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES MÚLTIPLES Y DIVERSAS CON LAS COMUNIDADES BASADAS EN LOS PRINCIPIOS DE EQUIDAD E INCLUSIÓN

La Agenda 2030 insta al Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres y al Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, el desarrollo, la consolidación de la paz y los actores humanitarios a forjar relaciones más significativas con las comunidades locales que vinculen las prioridades sobre el terreno con los esfuerzos sistémicos más amplios. Para una participación y colaboración reales, se requiere un compromiso más profundo con los enfoques participativos, que trascienda el simple traslado de las actividades a la escala local.

## Recuadro 4.5

## Integración del voluntariado en la paz y el desarrollo: plan de acción para el próximo decenio y años posteriores, 2016-2030

La resolución 70/129 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, adoptada en noviembre de 2015, presenta un plan de acción para que los Estados Miembros de las Naciones Unidas integren el voluntariado en sus agendas de paz y de desarrollo durante la próxima década y con posterioridad. Constituye la base para que los gobiernos, las organizaciones de voluntarios, el mundo académico y el sector privado creen soluciones de participación voluntaria en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Las tres áreas principales de participación son:

- Reforzar la apropiación de la agenda de desarrollo por parte de las personas a través de un mayor compromiso cívico
- Integrar el voluntariado en estrategias y planes nacionales y globales
- Medir el voluntariado y su impacto para adquirir una comprensión integral de las personas y su bienestar

Los asociados convergerán en el marco del plan de acción para compartir pruebas y experiencias a través de reuniones regionales en 2019, y en una reunión técnica mundial sobre voluntariado en 2020. Como primer paso, los países están llevando a cabo análisis situacionales sobre voluntariado para el desarrollo a nivel nacional, los cuales se pondrán en común en el próximo informe del Secretario General sobre el voluntariado en diciembre de 2018.

Fuente: AGNU 2015a (A/70/129)

Para una participación y colaboración reales, se requiere un compromiso más profundo con los enfoques participativos que simplemente trasladar las actividades a la escala local

Un pacto comunitario ampliaría la toma de decisiones más allá de las estructuras de poder tradicionales, y concedería un papel en la planificación y el acuerdo de alianzas a quienes ya están actuando. Tal como ha demostrado este informe, los voluntarios son los impulsores de la acción en sus comunidades, y tienen importantes recursos que aportar que no deberían ser absorbidos por otros, incluidas sus propias estructuras de liderazgo comunitario. Valorar y reconocer las contribuciones de los voluntarios puede contribuir a reducir el número de voces representadas en los debates y decisiones, lo que mejoraría la toma de decisiones de base, la rendición de cuentas y la apropiación. Estructurar asociaciones y acuerdos en torno a manifestaciones concretas de la agencia local, en lugar de tratar a las comunidades como entidades pasivas, homogéneas y unificadas, significa que las colaboraciones pueden aprovechar más eficazmente las diversas redes de conocimiento local para producir soluciones localmente apropiadas que actúen en beneficio de los más vulnerables. Nutrir las conexiones horizontales entre grupos de voluntarios y desarrollar redes verticales entre estos grupos y actores de más alto nivel permite que el conocimiento, las habilidades y los recursos fluyan tanto en sentido ascendente y descendente como en sentido lateral, para documentar las intervenciones de forma que resulten cualitativamente más útiles que los meros vínculos administrativos.

Cuando estas conexiones se desarrollan y valoran a través de pactos explícitamente articulados, en los que las partes interesadas obtienen acceso a redes densas de voluntarios para reforzar la resiliencia del sistema, a través de actividades de supervisión, recopilación de datos y análisis, alimentando sistemas de respuesta más amplios. La tecnología ofrece nuevas oportunidades para que los voluntarios refuercen los sistemas de información sobre riesgos y amenazas a través de flujos de información verticales en tiempo real. La conectividad a Internet también permite que una red mucho más amplia de voluntarios aborde los problemas y desafíos fuera de sus ubicaciones fijas. El acceso a Internet disponible en las comunidades, el software de código abierto y las redes sociales permiten a los voluntarios utilizar la tecnología de telefonía móvil, la externalización masiva y la geolocalización, para volver a introducir la información en sistemas más amplios de fortalecimiento de la resiliencia.<sup>242</sup> Se crea así una red de conexiones que fortalece los vínculos al tiempo, y que aporta la flexibilidad y la pluralidad de opciones necesarias para enfrentar las crisis y tensiones.

### COMPENSACIÓN DE LOS RIESGOS A TRAVÉS DE UNA DISTRIBUCIÓN JUSTA DE LOS RECURSOS PARA RESPALDAR LOS ESFUERZOS LOCALES

Los sistemas más resilientes distribuyen el riesgo a través de un sistema integrado de actores articulados.<sup>243</sup> La investigación para este informe sugiere que se necesita una mejor alineación,



Líderes locales se reúnen para discutir las prioridades de la comunidad en Guatemala (Programa VNU/Mariano Salazar, 2018).

a través de una división jerárquica de la responsabilidad para garantizar que los esfuerzos voluntarios estén integrados y respaldados por recursos equitativos. Las comunidades deben concebirse como los pilares de la resiliencia, con actores externos preparados para intervenir y apoyar los esfuerzos voluntarios cuando se exceden las capacidades locales.<sup>244</sup>

Tal como se demuestra a lo largo de este informe, los voluntarios a menudo responderán e interactuarán incluso sin el compromiso de recursos externos para apoyar sus esfuerzos. A pesar de que esta podría ser una forma en la que gobiernos y organizaciones humanitarias modificaran sus costes temporalmente, no es una solución sostenible. Las soluciones equitativas requieren una distribución de recursos que refleje las responsabilidades que tienen las comunidades

#### Recuadro 4.6

Indorelawan, la primera plataforma de voluntariado en línea de Indonesia ([www.indorelawan.org](http://www.indorelawan.org)), conecta a los voluntarios con oportunidades de voluntariado a corto y largo plazo, generalmente con organizaciones locales de la sociedad civil. Desde su puesta en marcha en 2014, su objetivo es satisfacer la demanda de un gran número de residentes urbanos que desean ser voluntarios pero no encuentran oportunidades. Marsya Anggia Nashahta, directora de la plataforma, confirmó: «Los fundadores reconocieron que los ciudadanos urbanos estaban dispuestos a ayudar a quienes lo necesitaban siempre y cuando existiera la oportunidad de hacerlo». Indorelawan también aboga por que el voluntariado se convierta en una parte integral de la vida en Indonesia, y por una mayor participación de las ONG y de las organizaciones con intervención voluntaria en las estrategias nacionales de desarrollo. Indorelawan ofrece formación para el desarrollo de capacidades en organizaciones con intervención voluntaria, y personaliza programas de servicio voluntario corporativo para empresas del sector privado.

Fuente: The Jakarta Post, 2014

### Una plataforma en línea proporciona voluntarios urbanos en Indonesia

locales, integrada en las relaciones de corresponsabilidad entre las comunidades y los demás. Una forma de lograrlo es descentralizando los recursos. Aunque la transferencia de fondos al nivel nacional es un paso útil, el apoyo eficaz de los voluntarios locales requiere la devolución de recursos al nivel local.<sup>245,246</sup> Esto puede requerir que los donantes revisen sus enfoques y/o empoderen a las organizaciones voluntarias locales, al tiempo que garantizan el cumplimiento de los estándares de presentación de informes y rendición de cuentas.

Otro hallazgo de este informe es que delegar la responsabilidad a los grupos de voluntarios locales no aumenta automáticamente la participación y el formación de las personas vulnerables. Los desequilibrios de poder dentro de las comunidades limitan la participación de los grupos marginados, incluidas las mujeres en situación de pobreza, los jóvenes y las personas con discapacidad, en las funciones de toma de decisiones (recuadro 4.7). Del mismo modo, los desequilibrios de poder entre las comunidades y los actores externos limitan la aceptación del conocimiento local de los voluntarios. Los asociados deben empoderar al servicio voluntario local a través de la redistribución descendente del poder, para garantizar que los recursos sean proporcionales a las responsabilidades de los voluntarios. A modo de ejemplo de tales esfuerzos, las ONG locales y nacionales de Kenia colaboraron recientemente para establecer la Red de Respuesta de Ayuda Empoderada, que tiene como objetivo apoyar la acción voluntaria local y transferir el poder y la financiación a los grupos locales.<sup>247</sup>

Según lo expresado por las comunidades que participaron en esta investigación, un posible impedimento para la acción voluntaria es el temor a que esta pueda competir con los servicios públicos o reemplazarlos. Si bien los aportes inmediatos de los voluntarios locales son fundamentales para hacer frente a los riesgos más acuciantes, dichos aportes no deberían sustituir a los mecanismos de adaptación y apoyo a más largo plazo. El *Informe sobre Desarrollo Humano 2014* reconoce los trabajos decentes, los servicios sociales universales, y las redes de seguridad social, como base indispensable para una resiliencia sostenible. El servicio voluntario a escala comunitaria no puede compensar la carencia de mecanismos de protección social y de inversiones en infraestructura a escala macroestructural a más largo plazo. Además, los servicios universales brindan un punto de partida equitativo, abriendo espacio al servicio voluntario inclusivo. Para salvaguardar las características distintivas del servicio voluntario que contribuyen a la resiliencia comunitaria, los gobiernos deben garantizar que la acción voluntaria no reemplace los servicios estatales necesarios para proteger a las personas en tiempos difíciles.

#### Recuadro 4.7

### Superación de las barreras de acceso para los voluntarios australianos con discapacidad

En mayo de 2015, la ministra australiana de Asuntos Exteriores, Julie Bishop, puso en marcha una estrategia conocida como Development for All (Desarrollo para Todos) 2015-2020: Estrategia para Fortalecer el Desarrollo Inclusivo de la Discapacidad en el Programa de Ayuda de Australia, que reconoce que el hecho de no tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad socava los esfuerzos de impulsar un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

El servicio voluntario puede capacitar y empoderar a las personas con discapacidad, al tiempo que aprovecha sus habilidades únicas para ayudar a los demás. Sin embargo, las personas con discapacidad – que, según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud, supone un 15 por ciento de la población mundial – se enfrentan a diversas barreras físicas, culturales y legales para el servicio voluntario. Una de las barreras que enfrentan las personas con discapacidades en Australia es que la Disability Support Pension (DSP) exige requisitos de elegibilidad que dificultan que las personas que reciben esta ayuda se ofrezcan como voluntarios a escala internacional, lo que incluye la restricción de viajar fuera de Australia durante más de 28 días. Scope Global, empresa australiana de gestión de proyectos especializados, creó el Disability Empowerment Skills Exchange (Intercambio de Habilidades para el formación de las Personas con Discapacidad) para proporcionar oportunidades de servicio voluntario en el extranjero, en el marco del programa de Voluntarios Australianos para el Desarrollo Internacional que se ajusten a las restricciones del DSP. Este programa piloto no solo ha permitido que las personas que reciben ayudas del DSP se ofrezcan como voluntarios, sino que también ha supuesto un impulso importante de los esfuerzos orientados a reformar el DSP al generar conciencia sobre el impacto de estas restricciones.

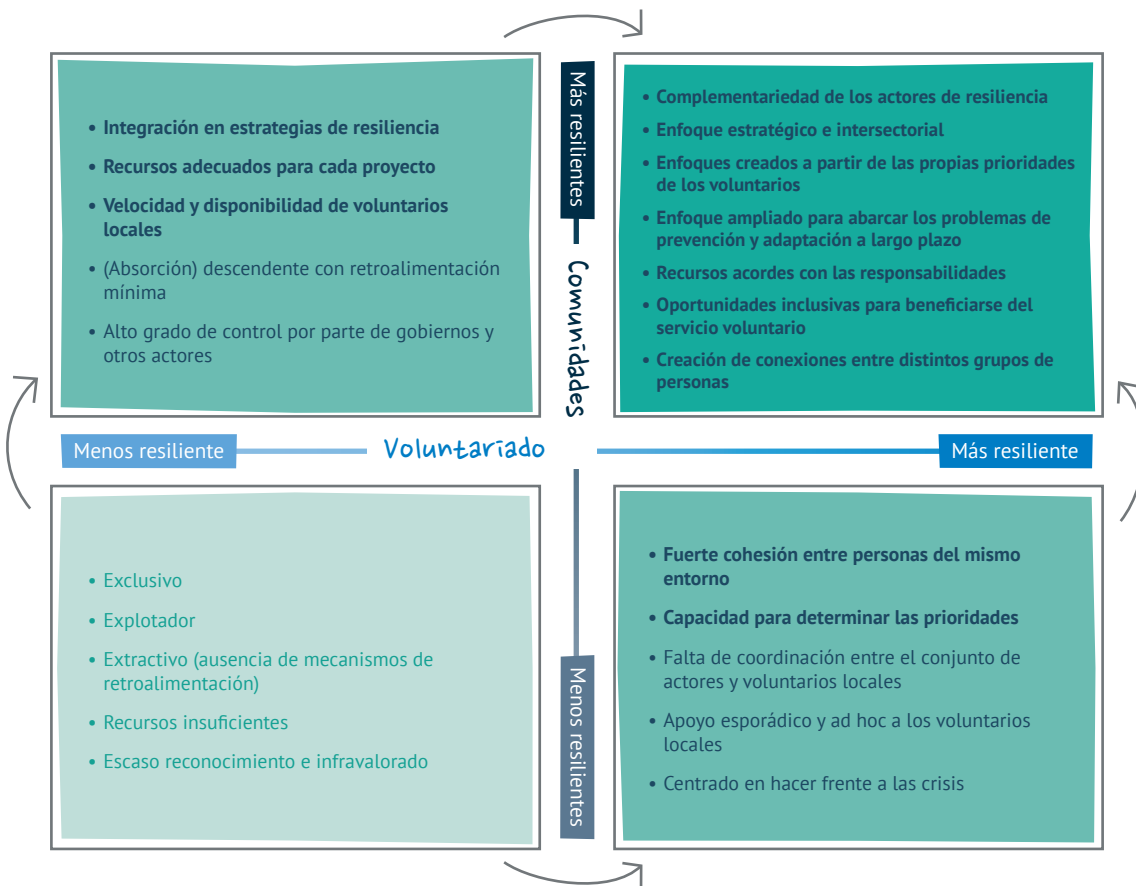
Fuentes: Scope Global 2016; Organización Mundial de la Salud 2011

Por último, los actores que apoyan la acción comunitaria para el desarrollo, la consolidación de la paz y la atención humanitaria, deben mirar más allá de los impactos y crisis inmediatos, y reequilibrar sus inversiones y aportes hacia actividades de adaptación a más largo plazo. El fortalecimiento de las capacidades para la acción voluntaria local incrementa el tiempo proyectado para la resiliencia de una comunidad frente a las crisis. Los acuerdos con comunidades que ayudan a predecir y planificar la inversión en capacidades para prepararse ante crisis futuras, deben reconocer que el voluntariado es un mecanismo para fortalecer la resiliencia y una apropiación de las comunidades resilientes, con el valor agregado de mitigar el agotamiento de los voluntarios entre los grupos vulnerables. Dado que las instituciones de apoyo refuerzan la resiliencia a largo plazo invirtiendo en esfuerzos de preparación, prevención y adaptación, también pueden recurrir a la capacidad local de los voluntarios para anticiparse y prepararse para nuevas crisis (figura 4.7).

Los enfoques de gobernanza colaborativa reconocen la necesidad de evitar la competencia entre las instituciones formales e informales; en su lugar, las intervenciones deben crear las condiciones en las que puedan vincularse de manera beneficiosa. La Agenda 2030 enfatiza el rol de las asociaciones de múltiples asociados, incorporando al sector privado, las instituciones religiosas, los mecanismos tradicionales y culturales, y los movimientos sociales. Las normas y comportamientos tales como la apropiación, la agencia y la colaboración, se reconocen como elementos

Figura 4.7

### Optimización de la relación entre el voluntariado y la resiliencia





Una voluntaria presenta algunas recomendaciones para el apoyo a los voluntarios en un Desafío de Política del SWVR realizado en Sudán (VNU Sudán, 2018).

fundamentales para alcanzar el consenso posterior a 2015; sin embargo, las políticas e inversiones nacionales, regionales e internacionales no han seguido el ritmo de los componentes más «sólidos» de la infraestructura de desarrollo. La Agenda 2030 exige la transición de un enfoque bidimensional a una era de desarrollo completamente tridimensional en la que las personas ya no se conciben como beneficiarios, sino como participantes activos del cambio global.

Muchas de las recomendaciones de este capítulo señalan la necesidad de inversiones que reconozcan y empoderen a los voluntarios como componente central de las comunidades resilientes (cuadro 4.1). Esto exige un cambio fundamental en la escala y el alcance de las actuales prioridades de inversión de las comunidades locales. Sin inversiones equitativas que coincidan con las responsabilidades asumidas por los voluntarios, la resiliencia de las comunidades se erosionará con el tiempo, en la medida que se agoten los recursos. Al reconocer y valorar el voluntariado como una conducta social integrada en las relaciones humanas, los actores humanitarios, de desarrollo y de paz pueden diseñar incentivos y programas que potencien la participación, la autonomía y el sentido de pertenencia de las personas. Al mismo tiempo, los nuevos acuerdos de creación conjunta entre voluntarios y actores más amplios brindan la oportunidad de reconfigurar las relaciones, empoderando a los actores locales y no oficiales, que tradicionalmente se ubican en la parte inferior de la jerarquía de resiliencia. Al situar el voluntariado local en el marco de sistemas más amplios, se mantiene como un recurso renovable apropiado de forma duradera en las comunidades resilientes.

Tabla 4.1

## Ampliación de un recurso renovable: un ecosistema para el voluntariado resiliente

- > Generar conocimientos y evidencias específicos del contexto sobre la contribución del voluntariado local, para vincular las estrategias de desarrollo nacionales, subnacionales y los planes para la generación de resiliencia.
- > Recompensar y reconocer las contribuciones de los voluntarios locales para reforzar su motivación y aumentar su sentido de pertenencia y responsabilidad.
- > Crear estándares, oportunidades e incentivos más equitativos para empoderar a los grupos vulnerables para su participación en la acción local.
- > Ampliar las oportunidades de liderazgo a través del voluntariado, en especial para las mujeres, la juventud y los grupos marginados.
- > Permitir a los grupos voluntarios libertad y autonomía suficiente para evitar la absorción y el socavamiento de las propiedades distintivas del voluntariado: la autoorganización y la conexión entre personas.
- > Crear puntos focales y lugares de encuentro para las minorías y otros grupos marginados, donde se pueda coordinar acciones voluntarias sobre cuestiones prioritarias que ayuden a las comunidades a resistir.
- > Proporcionar inversiones específicas para permitir que personas de diferentes entornos y grupos –en especial en contextos de conflicto o posconflicto– se ofrezcan como voluntarios.

## Construcción desde dentro: un pacto comunitario para la resiliencia

- > Fomentar estructuras flexibles y lideradas por voluntarios, a escala subnacional y nacional, para facilitar el diálogo entre el conjunto de comunidades y actores en torno a las prioridades en materia de resiliencia.
- > Crear colaboraciones sobre resiliencia que reconozcan las contribuciones sustanciales de autoorganización de las comunidades; por ejemplo, pactos comunitarios entre el conjunto de comunidades y otros actores.
- > Descentralizar los recursos para reflejar el equilibrio de responsabilidades que ostentan las comunidades locales.
- > Integrar relaciones más equitativas y responsabilidades mutuas entre las comunidades y otros actores a medida que colaboran en la creación de resiliencia.
- > Crear asociaciones predecibles y a largo plazo con las comunidades que ayuden a reequilibrar las inversiones de recursos hacia la prevención y la adaptación.
- > Abordar las percepciones del servicio voluntario como sustitutivo y competitivo, asegurando el mantenimiento de los servicios públicos y las redes de seguridad ante situaciones de impacto y tensiones.

## Recomendaciones para garantizar que el voluntariado siga siendo un recurso renovable para las comunidades

# CONCLUSIÓN

## CREACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE RESILIENCIA

«Las personas que tienen dinero en la ciudad pueden resolver los problemas pagando; nosotros los resolvemos cooperando, porque no somos ricos».

– **Participante de investigación,**  
Sri Lanka, investigación de campo del SWVR

«Necesitamos una mayor sensibilización de las personas y de las administraciones sobre el voluntariado y su importancia, en especial en tiempos de crisis. Con más recursos y más resultados, podríamos silenciar nuestras críticas».

– **Participantes del grupo de discusión,**  
Burundi, investigación de campo del SWVR

«Debido a la crisis y a los diversos problemas, Atenas se ha hecho vulnerable a todos estas amenazas, pero también se ha convertido en un lienzo en blanco abierto a cualquier tipo de soluciones. Y esto se ha traducido en un número creciente de iniciativas de voluntariado, cuyo objetivo es resolver los problemas, comenzando por las personas que lo están haciendo de manera informal, invisible, inesperada y, en ocasiones, incluso inconsciente y espontánea. Así, Atenas se ha convertido en un lienzo en blanco sobre el cual las personas improvisan más a menudo de lo que pensamos».

– **Participante de investigación,**  
Grecia, investigación de campo del SWVR







Un voluntario local apoya los esfuerzos de reconstrucción en Tacloban, Filipinas, después del tifón Haiyan (programa VNU, 2015).

El voluntariado es el lazo que une a las personas y les permite trabajar juntas por el bien de sus comunidades. Los voluntarios locales e informales que trabajan en primera línea son testigos de conflictos y tensiones persistentes, desigualdad de recursos y capacidades poco desarrolladas, y se debaten para hacer frente a riesgos complejos. Las inversiones en acciones voluntarias por parte de gobiernos y socios de desarrollo pueden evitar que las comunidades se desfragmenten. Las colaboraciones que entienden y nutren las capacidades locales pueden ayudar a transformar el voluntariado de una estrategia de superación a un recurso estratégico de prevención y adaptación. Además, las nuevas asociaciones con las comunidades pueden fortalecer el potencial del voluntariado para incluir de manera más significativa a los grupos vulnerables en los procesos de desarrollo.

**E**n respuesta al consenso mundial sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, este informe apuesta por que las personas vulnerables no se queden esperando a que llegue gente de fuera a salvarlas en tiempos difíciles. En situaciones de tensión, los actores locales gestionan el tiempo y los recursos limitados que tienen a su disposición para enfrentar los riesgos y desafíos. Pero los actores externos pueden salvaguardar este recurso humano natural como apropiación central de las comunidades resilientes, equilibrando su apoyo externo con la autonomía necesaria para que prospere la acción voluntaria autoorganizada. Los gobiernos, las organizaciones humanitarias y los actores del desarrollo pueden aprovechar las habilidades distintivas, el conocimiento indígena y la buena voluntad de los voluntarios como socios en los «pasos decisivos y transformadores que se necesitan con urgencia para reorientar el mundo hacia un camino sostenible y resiliente».<sup>248</sup> Este es el potencial del servicio voluntario: contribuir a soluciones sostenibles y a largo plazo a los problemas difíciles de nuestro tiempo.

## **El voluntariado local es una estrategia de resiliencia fundamental y una apropiación central de las comunidades resilientes**

Al valorar de forma crítica los canales complejos a través de los cuales la acción voluntaria fortalece o inhibe la resiliencia comunitaria, este informe ofrece y reconoce que las acciones centradas en las personas son un elemento central en las soluciones de desarrollo más amplias. Las lecciones extraídas de este informe apuntan a una sólida justificación para fortalecer la acción voluntaria en un contexto de conflicto, desempleo, desastres naturales, degradación ambiental y otras crisis y tensiones. La flexibilidad, disponibilidad y velocidad de la acción voluntaria fortalecen las capacidades que las comunidades necesitan para recuperarse; e incluso para «recuperarse mejor», transformándose a sí mismas como parte del proceso. La resiliencia únicamente se ve reforzada si se promueve y apoya la participación de todas las personas.

## **El voluntariado local puede favorecer y perjudicar la resiliencia comunitaria**

En situaciones de tensión y crisis, las características distintivas del voluntariado pueden ayudar a las comunidades a aprender e innovar mediante la autoorganización y la construcción de relaciones más fuertes que mejoren la confianza y la cohesión. El voluntariado también crea canales para la retroalimentación de conocimiento local; fortalece la apropiación local, la solidaridad y la participación inclusiva; y permite a las comunidades responder con celeridad a las crisis próximas. Al mismo tiempo, en determinadas condiciones, el servicio voluntario puede ser exclusivo, oneroso, de corta duración y de eficacia limitada. Esta dualidad potencial del servicio voluntario significa que la forma en que los gobiernos y otros actores se implican con este resulta decisiva a la hora de maximizar las características más positivas del voluntariado.

## **El voluntariado es importante para los grupos vulnerables, aunque no siempre es inclusivo**

Las personas con más dificultades —por ejemplo, aquellas que viven en situación de pobreza, en zonas aisladas y rurales y los grupos desfavorecidos de entornos urbanos— también llevan la mayor parte de la carga en lo que se refiere a hacer frente a los riesgos. En ausencia de otras formas de protección social, estas cohortes a menudo se ven obligadas a participar en la cooperación voluntaria, a medida que reaccionan a crisis y tensiones cíclicas o recurrentes. Esta falta de equidad en el estado del voluntariado mundial en 2018 requieren respuestas matizadas, y ejercen importantes implicaciones en cómo los actores nacionales e internacionales pueden ayudar a las comunidades a fortalecer su resiliencia.

La Agenda 2030 en muchos casos contiene la presuposición implícita de que el «paso a la actuación local» abordará directamente la marginación y abrirá nuevas vías de formación. Aunque abundan los beneficios potenciales de los enfoques de desarrollo localizados, voluntarios y centrados en las personas, este informe hace un llamamiento a la urgencia de garantizar que los estándares inclusivos tengan mayor prominencia en el debate sobre resiliencia comunitaria. Solo así podrá la acción voluntaria convertirse en un medio equitativo para hacer superar los riesgos para las vidas y los medios de subsistencia de las personas.

## **El voluntariado local debe nutrirse de estrategias de desarrollo dominantes**

Los gobiernos y los socios de desarrollo pueden aprender de las propias reflexiones de las comunidades sobre el servicio voluntario como punto de partida de colaboraciones centradas en las personas a escala local. Al provenir de sistemas que históricamente han involucrado a voluntarios, en gran medida como mano de obra no remunerada, las intervenciones de desarrollo, de construcción de la paz y de atención humanitaria, generalmente no han colocado a los voluntarios en el centro de las estrategias de desarrollo dominantes. Ese enfoque no ha logrado apoyar la capacidad de gestión, autoorganización, conocimiento local y construcción de relaciones de los voluntarios locales como actores cruciales para la consolidación y el enriquecimiento de la resiliencia comunitaria.

A los numerosos actores de paz y de desarrollo que trabajan para apoyar la localización en el marco de la Agenda 2030 se les anima a hacerlo de formas que respeten y enriquezcan las contribuciones más distintivas y valiosas del voluntariado, evitando la captación de actores voluntarios en los espacios locales, así como la competencia con estos. Las autoridades nacionales y locales desempeñan en ello un papel fundamental a la hora de garantizar la protección de las capacidades locales, a través de la coordinación eficaz de los actores más amplios, aprovechando las valiosas contribuciones aportadas por los grupos de voluntarios.

## **El voluntariado no puede sustituir a la inversión pública en la generación de resiliencia**

Los límites de la acción voluntaria se sitúan en satisfacer las necesidades crónicas de las comunidades vulnerables; integrar el voluntariado en sistemas de resiliencia más amplios requiere una consideración más consciente de su valor añadido respecto de otros tipos de intervenciones. El voluntariado no puede, y no debe, sustituir a la inversión pública, sobre todo en aquellas comunidades que carecen de acceso a los componentes básicos de la resiliencia: empleos decentes, servicios universales y redes de protección social. En tiempos de austeridad, gobiernos y otras instituciones pueden sentir la tentación de contar con el voluntariado más allá de las capacidades de autoayuda de las comunidades para prestarlo de manera sostenible. Los datos sugieren que implicar a los voluntarios de este modo no resulta eficaz ni sostenible y que, de hecho, resulta contraproducente para la resiliencia comunitaria.

## **Un entorno propicio para el voluntariado fortalece la resiliencia comunitaria**

En situaciones de fragilidad, cuando las instituciones formales fracasan, surge un mosaico de instituciones informales y redes sociales. La acción colectiva está conformada en igual medida por procesos informales y formales, y el servicio voluntario constituye la base de dicha acción. Se requiere un cambio radical en el enfoque, con nuevas inversiones y alianzas que garanticen la colaboración estratégica entre los diversos actores y que consistan en:

- **Favorecer un ecosistema nacional para el voluntariado resiliente**, que esté alineado con las prioridades y planes de desarrollo nacional, y que amplíe el acceso a los beneficios del voluntariado para los grupos más marginados. Al hacerlo, desaparece la división entre actores «oficiales» y «no oficiales», permitiendo que se maximicen las contribuciones de la gente común por medio de la innovación, de la flexibilidad y, por supuesto, de la gran cantidad de tiempo y esfuerzo brindados por los ciudadanos a diario para abordar los desafíos de desarrollo a los que se enfrentan.
- **Permitir asociaciones más equitativas entre las comunidades y los actores más amplios**, en la creación de resiliencia por medio de pactos o acuerdos comunitarios. Al reconocer formalmente la escala y el alcance de las contribuciones a través del voluntariado local, tales pactos o acuerdos lograrían que las autoridades locales y nacionales concedieran más peso a las voces de los voluntarios de la comunidad en la toma de decisiones relativas a la planificación de la resiliencia. Esto sentaría las bases de iniciativas conjuntas más eficaces entre las comunidades y el conjunto de asociados, y permitiría una descentralización de los recursos, centrándose en inversiones más predecibles de prevención y adaptación. La pluralidad de relaciones entre los voluntarios locales, otras comunidades, actores y organizaciones ayudaría a tejer una red de relaciones más resiliente que trascienda a las limitaciones de las estructuras de poder tradicionales y descendentes. La incorporación de estándares y principios de inclusión también contribuiría a promover divisiones de responsabilidades más equitativas en el seno de las comunidades y entre ellas.

Si se utiliza como un recurso barato y próximo, es poco probable que el voluntariado local sea sostenible, especialmente porque la carga de la gestión comunitaria recae desproporcionadamente en quienes menos pueden asumirla. Este informe ofrece una visión alternativa para el gobierno y sus asociados de desarrollo: una en la que se maximiza la contribución del voluntariado como característica de las comunidades resilientes.

# ANEXOS

## Términos clave

ANEXO

# 1

---

### ▶ VOLUNTARIADO, TRABAJO VOLUNTARIO Y ACTIVIDADES VOLUNTARIAS

Amplia variedad de actividades que se asumen libremente, por el bien público general, y cuyo principal factor de motivación no es la compensación económica (AGNU 2002).

### ▶ SERVICIO VOLUNTARIO FORMAL

Actividad voluntaria realizada a través de una organización, habitualmente realizada por voluntarios que asumen un compromiso continuo o permanente con una organización y que contribuyen regularmente con su tiempo con regularidad (VNU 2015a, pág. xxv).

### ▶ SERVICIO VOLUNTARIO INFORMAL

Actividades de voluntariado realizadas directamente, sin mediación de una organización formal que coordine el trabajo de los voluntarios a mayor escala (VNU 2015a, pág. xxv).

### ▶ COMUNIDAD

Grupo de personas que pueden o no vivir en la misma zona, localidad o barrio; que podrían o no compartir una cultura, hábitats o y recursos similares; y que están expuestas a los mismos riesgos y amenazas, tales como enfermedades, problemas económicos y políticos, y desastres naturales (FICR 2014, pág. 10).

### ▶ RESILIENCIA

Condición inherente y adquirida que se alcanza gestionando riesgos a lo largo del tiempo a escala individual, familiar, comunitaria y social de forma que se minimicen los costes, se cree capacidad para gestionar y respaldar el impulso del desarrollo y se maximice el potencial transformador (PNUD 2013, pág. 34).

---

## ANEXO

## 2

## Servicio voluntario por país

Las cifras mundiales estimadas que se utilizan en este informe se han extrapolado de los datos disponibles sobre servicio voluntario formal de 62 países, así como de los datos sobre servicio voluntario informal de 40 países (véase VNU 2018a para obtener información más detallada).

Tabla A2.1 Servicio voluntario por país, 2016 (o el año más próximo disponible)\*

País o territorio	Edades de la población 15 años o más	Servicio voluntario formal (equivalente a tiempo completo)			Servicio voluntario informal (equivalente a tiempo completo)			Servicio voluntario total (equivalente a tiempo completo)			Fuente**	
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Formal	Informal
Alemania	70.070.000	1.405.981	828.649	577.332	1.941.587	892.394	1.049.193	3.347.568	1.721.043	1.626.525	c	f
Argentina	20.401.738	121.310	53.426	67.884	343.831	114.280	229.552	465.141	167.706	297.435	a	a
Armenia	2.107.000	8.352	3.946	4.406	18.207	6.365	11.842	26.559	10.311	16.248	a	a
Australia	19.263.000	422.330	144.218	278.111	532.651	205.769	326.882	954.981	349.987	604.993	a	a
Austria	7.246.000	233.961	138.374	95.587	200.141	78.579	121.562	434.102	216.953	217.149	b	f
Bélgica	9.329.000	130.000	89.554	40.446	-	-	-	130.000	89.554	40.446	b	f
Brasil	44.460.000	535.048	227.009	308.039	1.165.018	332.975	832.043	1.700.066	559.985	1.140.081	a	f
Bulgaria	6.172.000	7.909	3.736	4.172	191.998	92.360	99.639	199.907	96.096	103.811	a	a
Camerún	12.345.286	24.887	13.846	11.041	306.766	134.004	172.762	331.653	147.850	183.803	e	a
Canadá	29.280.000	1.111.818	485.003	626.815	931.348	366.102	565.246	2.043.166	851.105	1.192.061	e	a
Chile	14.344.000	164.864	69.948	94.916	375.866	107.427	268.440	540.730	177.375	363.355	a	a
China	1.132.960.000	3.913.290	1.961.151	1.952.139	7.826.580	3.922.303	3.904.277	11.739.870	5.883.454	5.856.416	e	e
Chipre	676.000	18.615	6.631	11.984	19.082	8.550	10.531	37.697	15.181	22.516	c	f
Colombia	34.310.000	474.362	151.457	322.905	899.050	256.959	642.092	1.373.412	408.416	964.996	e	a
Corea, República de	43.017.000	249.472	34.101	215.372	63.180	36.853	26.327	312.652	70.953	241.699	e	f
Croacia	3.586.000	29.412	13.896	15.516	116.463	57.281	59.182	145.875	71.177	74.698	c	a
Dinamarca	4.714.000	114.187	79.129	35.058	160.328	90.200	70.128	274.515	169.329	105.186	e	a
Egipto	60.664.000	17.335	6.175	11.161	1.712.398	767.312	945.086	1.729.734	773.487	956.247	d	f
Eslovaquia	4.591.000	7.637	3.608	4.029	149.102	73.334	75.768	156.739	76.942	79.797	e	f
Eslovenia	1.758.000	11.996	5.668	6.329	42.476	27.026	15.450	54.472	32.693	21.779	e	e
España	38.965.000	240.704	105.817	134.887	1.148.733	412.808	735.925	1.389.437	518.626	870.812	a	a
Estados Unidos de América	250.801.000	6.241.525	2.692.445	3.549.080	7.801.906	2.101.571	5.700.335	14.043.431	4.794.016	9.249.415	e	f
Estonia	1.100.000	8.130	3.841	4.289	35.725	19.596	16.129	43.855	23.437	20.418	e	e
Etiopía	11.354.772	40.484	22.524	17.960	235.482	129.254	106.228	275.966	151.778	124.188	c	a
Filipinas	64.936.000	337.694	217.907	119.787	411.100	182.308	228.793	748.794	400.214	348.580	b	f
Finlandia	4.562.000	85.165	47.509	37.656	107.372	47.743	59.629	192.537	95.252	97.285	d	f
Francia	52.578.000	1.072.000	604.626	467.374	1.817.327	452.181	1.365.146	2.889.327	1.056.806	1.832.520	d	f
Ghana	16.751.141	57.899	36.600	21.299	810.590	436.370	374.221	868.490	472.970	395.520	e	a
Grecia	9.247.000	194.891	104.353	90.538	217.639	88.006	129.633	412.530	192.358	220.171	e	e
Hungría	8.252.000	11.315	6.673	4.642	208.418	79.257	129.161	219.733	85.930	133.803	e	a
India	805.087.343	2.254.104	1.523.331	730.773	3.273.742	1.587.303	1.686.439	5.527.846	3.110.634	2.417.212	e	a
Irán (República Islámica de)	59.022.000	535.604	190.783	344.821	476.014	236.700	239.313	1.011.618	427.484	584.135	b	f
Irlanda	3.612.000	59.920	33.158	26.761	72.353	29.257	43.096	132.273	62.416	69.857	e	e
Israel	6.000.000	38.039	13.550	24.490	169.366	75.891	93.474	207.405	89.441	117.964	f	a

- no disponible.
- Las variaciones se deben al redondeo con fines de elaboración de la tabla.
- \*\* Leyenda sobre las fuentes:
  - a. Basado en datos de encuestas de uso del tiempo y datos poblacionales para edades de 15 años o más.
  - b. Basado en datos del Proyecto Comparativo de Sector Sin Fines de Lucro de Johns Hopkins.
  - c. Basado en proyección de tiempo.
  - d. Basado en regresión.
  - e. Basado en informes locales.
  - f. Basado en promedios regionales y datos poblacionales para edades de 15 años o más.

## Servicio voluntario por país, 2016 (o el año más próximo disponible)\* (continuación)

País o territorio	Edades de la población 15 años o más	Servicio voluntario formal (equivalente a tiempo completo)			Servicio voluntario informal (equivalente a tiempo completo)			Servicio voluntario total (equivalente a tiempo completo)			Fuente**	
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Formal	Informal
Italia	52.070.000	597.390	283.905	313.486	1.075.634	318.340	757.294	1.673.024	602.245	1.070.780	d	a
Japón	110.770.000	1.051.237	544.046	507.191	801.560	467.551	334.009	1.852.797	1.011.596	841.201	d	f
Kenia	24.528.927	113.873	63.356	50.517	609.516	266.253	343.263	723.389	329.609	393.780	c	f
Kirguistán	4.079.000	3.055	1.443	1.612	132.474	65.156	67.318	135.529	66.599	68.930	e	e
Letonia	1.655.000	14.253	6.734	7.519	62.924	28.173	34.751	77.177	34.907	42.270	e	f
Lituania	2.483.000	3.093	1.461	1.632	128.735	63.477	65.258	131.828	64.938	66.890	d	a
Luxemburgo	460.000	18.070	9.675	8.394	10.827	4.378	6.449	28.896	14.053	14.843	d	a
Malta	361.000	8.396	4.495	3.900	8.497	3.436	5.061	16.892	7.931	8.961	a	a
Marruecos	24.965.000	54.539	19.427	35.112	704.702	315.771	388.930	759.241	335.198	424.042	c	f
México	88.409.000	651.895	350.630	301.265	3.922.324	948.677	2.973.647	4.574.218	1.299.307	3.274.912	e	e
Moldavia, República de	2.987.000	3.965	1.382	2.582	120.424	60.576	59.847	124.388	61.959	62.429	b	f
Mongolia	2.023.000	12.639	4.868	7.772	26.971	17.948	9.023	39.610	22.815	16.795	f	a
Mozambique	12.590.105	2.238	1.245	993	312.850	136.661	176.188	315.088	137.907	177.181	a	a
Noruega	4.247.000	138.769	79.018	59.751	102.756	52.286	50.471	241.525	131.304	110.221	f	a
Nueva Zelanda	3.626.000	133.799	51.688	82.111	100.264	38.733	61.531	234.063	90.421	143.642	b	f
Países Bajos	13.874.000	488.632	226.053	262.579	326.540	132.042	194.499	815.172	358.094	457.078	c	f
Pakistán	111.515.000	266.377	154.785	111.592	173.599	55.420	118.179	439.976	210.205	229.771	b	f
Palestina, Estado de	2.836.000	25.736	9.167	16.569	137.234	54.747	82.488	162.970	63.914	99.056	e	f
Panamá	2.833.000	61.314	21.642	39.672	67.653	17.282	50.371	128.967	38.924	90.043	f	a
Perú	23.450.000	215.101	123.125	91.975	529.306	146.376	382.930	744.406	269.501	474.905	a	f
Polonia	30.962.000	215.710	103.297	112.413	1.241.790	642.486	599.304	1.457.500	745.782	711.718	e	f
Portugal	8.866.000	109.904	33.540	76.364	99.287	25.816	73.472	209.191	59.355	149.836	f	a
Reino Unido	52.499.000	1.123.091	480.942	642.149	1.510.364	662.004	848.360	2.633.455	1.142.946	1.490.509	a	a
República Checa	8.936.000	26.413	12.479	13.934	290.215	142.739	147.476	316.628	155.218	161.410	e	a
Rumanía	16.793.000	49.417	23.347	26.070	545.387	268.243	277.145	594.804	291.590	303.215	a	a
Serbia	6.060.000	24.022	11.349	12.673	198.987	111.726	87.262	223.009	123.075	99.934	b	f
Sudáfrica	38.981.000	120.176	57.756	62.419	211.191	47.150	164.041	331.366	104.906	226.460	b	f
Suecia	7.257.000	269.849	155.963	113.886	175.584	83.798	91.786	445.432	239.761	205.672	a	f
Suiza	6.995.000	107.033	57.310	49.723	164.635	66.573	98.063	271.668	123.883	147.785	e	a
Tailandia	55.238.000	103.847	70.508	33.339	738.505	388.665	349.840	842.353	459.173	383.179	f	a
Túnez	8.491.000	146.743	52.270	94.473	239.680	107.399	132.282	386.424	159.669	226.754	e	a
Turquía	57.870.000	47.378	16.876	30.502	1.633.531	731.972	901.558	1.680.909	748.848	932.060	e	a
Uganda	17.101.419	137.097	76.277	60.820	424.951	185.630	239.321	562.048	261.907	300.141	b	f
Uruguay	2.744.000	49.298	21.509	27.788	113.903	31.765	82.138	163.201	53.274	109.927	b	a

## ANEXO

## 3

## Países que han incorporado políticas, legislación u otras medidas en materia de servicio voluntario

En este anexo se enumeran los países que han incorporado políticas, legislación u otras medidas específicas o relativas al servicio voluntario.

Los datos se basan en una encuesta de fuentes secundarias llevada a cabo por un consultor en septiembre de 2017, a través de las unidades de campo y oficinas regionales del VNU. Esta información se complementó con las aportaciones reunidas por los Estados Miembros para los informes del Secretario General de las Naciones Unidas sobre el servicio voluntario correspondientes al periodo 2008-2018.<sup>i</sup>

Estos datos se basan en el análisis de las políticas de servicio voluntario y de la legislación presentada por el VNU en 2009 (VNU, 2009). Se pueden enviar actualizaciones o información sobre políticas y legislación complementarias a [unv.swvr@unv.org](mailto:unv.swvr@unv.org)

**A:** Países que han incorporado o actualizado políticas, legislación u otras medidas específicas o relevantes para el servicio voluntario **antes de 2008** (23 países)<sup>ii</sup>:

- > **África:** Burkina Faso, República Unida de Tanzania, Senegal.
- > **Asia y el Pacífico:** Corea del Sur, Filipinas, Indonesia.
- > **América Latina y el Caribe:** Colombia, Costa Rica, Cuba, Nicaragua, República Bolivariana de Venezuela, Uruguay.
- > **Europa y Asia Central:** Bélgica, Eslovaquia, Grecia, Hungría, Kosovoii, Luxemburgo, Macedonia, Polonia, Portugal, República Checa, Suiza.

**B:** Países que han incorporado o actualizado políticas, legislación u otras medidas específicas o relevantes para el servicio voluntario **desde 2008** (68 países):

- > **África:** Benín, Burundi, Cabo Verde, Camerún, Costa de Marfil, Etiopía, Kenia, Madagascar, Malawi, Malí, Mauritania, Mozambique, República Democrática del Congo, Ruanda, Sudáfrica, Togo, Zambia.
- > **América Latina y el Caribe:** Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, El Salvador, Estado Plurinacional de Bolivia, Honduras, México, Panamá.
- > **Asia y el Pacífico:** Australia, Bangladesh, Camboya, China, Fiyi, India, Japón, Myanmar, Pakistán, Sri Lanka, Vietnam.
- > **Estados Árabes:** Egipto, Líbano, Túnez.
- > **Europa y Asia Central:** Alemania, Austria, Azerbaiyán, Bosnia y Herzegovina, Chipre, Croacia, España, Francia, Federación de Rusia, Georgia, Irlanda, Italia, Kazajstán, Kirguistán, Lituania, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, República de Moldavia, Rumanía, Serbia, Suecia, Tayikistán, Turquía, Ucrania.
- > **Norteamérica:** Canadá, Estados Unidos de América

**C:** Países que notificaron estar **elaborando** políticas, leyes u otras medidas específicas o relevantes para el servicio voluntario en el momento en que se recopiló esta revisión (4 países):

- > Angola, Emiratos Árabes Unidos, Liberia y Paraguay.

i. Los países que hayan complementado, actualizado o revisado las políticas con posterioridad no se incluyen en esta categoría, sino en las categorías B o C.  
ii. Todas las referencias a Kosovo deben entenderse en el contexto de la resolución 1244 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (1999).



## Metodología de investigación de campo

ANEXO

# 4

La investigación de campo cualitativa que documenta este informe siguió un diseño de estudio de caso etnográfico y comparativo, que permitió al equipo de investigación evaluar de qué modo el voluntariado desafía o contribuye a las estrategias adaptativas practicadas por las comunidades resilientes.

### La investigación se guio por dos objetivos:

- identificar las características distintivas del voluntariado, que favorecen o perjudican la capacidad de la comunidad objetivo para hacer frente y adaptarse durante los acontecimientos adversos; y
- identificar las políticas y normas que han respaldado o desalentado el voluntariado para la resiliencia comunitaria.

### PREPARATIVOS

#### Equipo de investigación

El equipo de investigación fue dirigido por un escritor/investigador experto, que fue responsable, en colaboración con el equipo de coordinación del proyecto, del diseño de la investigación, el análisis de datos y la redacción de informes.

El escritor/investigador expertos también supervisó el equipo de investigación técnica, que consistía en cuatro mentores regionales de investigación que brindaban apoyo y garantía de calidad a los investigadores de campo voluntarios (figura A4.1).

Los equipos de investigación de campo incluyeron voluntarios nacionales e internacionales que llevaron a cabo actividades de investigación en comunidades de 15 países, entre las que se incluían el diseño de planes de investigación comunitarios, la organización y realización de la recopilación de datos, la codificación, el análisis, la validación y la elaboración de informes nacionales. Voluntarios locales y agencias colaboradoras brindaron apoyo logístico y de otro tipo a los equipos de campo.

Para estandarizar el proceso de investigación, el equipo de investigación técnica produjo un manual de campo de 60 páginas, *Análisis comunitario de los impactos del voluntariado en la resiliencia comunitaria*, que se proporcionó a cada uno de los equipos de investigación de campo durante una formación inicial de cuatro días. Los equipos técnicos y de investigación sobre el terreno contaron con el apoyo de un equipo administrativo con base en la sede del programa VNU, junto con el personal técnico y las unidades de campo del VNU y organismos colaboradores.

Tabla A4.1

### Composición de los equipos técnico y de investigación de campo

AUTOR/INVESTIGADOR PRINCIPAL			
MENTOR DE INVESTIGACIÓN	MENTOR DE INVESTIGACIÓN	MENTOR DE INVESTIGACIÓN	MENTOR DE INVESTIGACIÓN
Bolivia, Estado Plurinacional de	Egipto	Malawi	China
Burundi	Federación Rusa	Sudán	Filipinas
Guatemala	Grecia	Tanzania, República Unida de	Myanmar
Madagascar	Países Bajos		Sri Lanka

### Selección de comunidades

Se seleccionó a las comunidades participantes por medio de una convocatoria abierta de notas conceptuales de las organizaciones colaboradoras interesadas en septiembre-noviembre de 2017. Se instó a las organizaciones colaboradoras a presentar sugerencias para las comunidades de investigación de campo según los siguientes criterios específicos:

- *Resiliencia, adaptabilidad y autosuficiencia.* Comunidades donde los voluntarios se adaptan al cambio ambiental, social y económico y demuestran una mayor capacidad de autosuficiencia local.
- *Impacto.* Comunidades donde la participación de los voluntarios ha llevado o puede conducir a un mejor bienestar de la comunidad, cohesión social, paz o mayor participación.
- *Formación de la comunidad.* Comunidades donde las iniciativas de voluntariado demuestran el liderazgo de la comunidad local y el formación de las personas locales.
- *Alianzas.* Comunidades donde las iniciativas voluntarias están forjando alianzas eficaces con gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y otros asociados.
- *Innovación y transferibilidad.* Comunidades donde las iniciativas voluntarias ponen de manifiesto nuevos enfoques que ofrecerán mejores prácticas de posible relevancia para otras comunidades.
- *Emancipación de las mujeres e inclusión social.* Comunidades donde las iniciativas voluntarias promueven la igualdad y la emancipación de las mujeres y de los grupos marginados.
- *Apropiación.* Comunidades donde un grupo diverso de voluntarios internacionales, nacionales y locales trabajan de forma conjunta.

Además de estos criterios, la selección de las comunidades concedió prioridad al equilibrio regional y temático, a la diversidad de modelos de servicio voluntario y a un valor añadido claro de los distintos niveles de participación (comunidad, autoridades locales, política nacional, etc.).

Se seleccionó un total de 15 zonas geográficas por las notas conceptuales presentadas. Hasta ese momento, las zonas las determinaban en gran medida actores externos (socios). Una vez en el terreno, los investigadores de campo trabajaron con los asociados para identificar las comunidades de interés dentro de cada zona, en especial aquellas en las que individuos y grupos estaban sujetos a crisis y tensiones. La hipótesis de trabajo se basaba en que cualquier comunidad tendría ejemplos de voluntariado que podrían estudiarse y, por lo tanto, podría ser seleccionada por los investigadores voluntarios. En consecuencia, algunos investigadores finalmente seleccionaron comunidades

en las que el programa VNU y los socios de investigación no estaban trabajando. A continuación se discuten las limitaciones de la selección de comunidades.

### Marco conceptual

El marco conceptual de trabajo se propuso comprender cómo un enfoque de voluntariado distintivo y centrado en la persona podría afectar (positiva o negativamente) a las estructuras y procesos de adaptación de las comunidades más allá de otros enfoques de resiliencia. La investigación aspiró a investigar si, además de los esfuerzos humanitarios, las características distintivas del servicio voluntario podrían demostrar el valor y los desafíos de la participación local, presuponiendo que la resiliencia no es realmente posible ni sostenible sin el compromiso y la participación locales. También examinó el valor complementario y los desafíos de los actores externos que apoyan la participación local. El marco conceptual inicial se consideró un trabajo en curso; el marco conceptual definitivo se perfeccionó por medio de discusiones con expertos y equipos de investigación, y al considerar los resultados de las evaluaciones participativas prácticas sobre el terreno.

### Directrices para entrevistas y grupos de discusión

La mayoría de las entrevistas y grupos de discusión se llevó a cabo siguiendo una guía de entrevista semiformal. En la primera parte de la guía se solicitaba a los participantes que identificasen las características distintivas del voluntariado que contribuyen o afectan a sus capacidades de adaptación. En la segunda parte se solicitaba a los participantes que identificasen el impacto de distintos grupos de voluntarios en las políticas y normas que afectan su capacidad para prepararse, planificar, absorber, recuperarse y adaptarse de acontecimientos adversos.

Después de que los participantes identificaran las características distintivas del voluntariado, los investigadores de campo solicitaron ejemplos específicos de cómo estas características se habían manifestado durante la preparación para acontecimientos adversos o después de estos. Los investigadores de campo invitaron luego a los participantes a valorar diferentes formas de voluntariado y diferentes grupos de voluntarios en términos de características sociodemográficas.

La última sección de la guía de entrevistas pretendía desvelar las formas en que las políticas y normas sociales de una determinada zona invitan o disuaden al voluntariado a ayudar a la comunidad a adaptarse a los acontecimientos adversos (nuevamente, desglosadas por distintos tipos de voluntarios y grupos).

### **ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El programa VNU desarrolló un procedimiento de ética de la investigación basado en las directrices y el asesoramiento de la Oficina de Investigación del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) - Innocenti. Fue evaluado por una junta de revisión interna, integrada por miembros del Grupo Asesor de Expertos de SWVR y el especialista en evaluación de VNU. El enfoque se

consideró de bajo riesgo, ya que implicaba la recopilación de datos sobre actividades y tendencias comunitarias en lugar de datos por individuo u hogar. En conformidad con este enfoque, se aplicaron varias restricciones a la interacción con los participantes:

*La investigación solo cubrirá preguntas relativas a tendencias, problemas y respuestas a escala comunitaria. No atenderá a los datos por hogar o individuo. La investigación no involucrará a menores (según las definiciones locales) ni a personas con problemas de salud mental o dificultades de aprendizaje para las que deba preverse una obligación de cuidados adicionales. La investigación no cubrirá directamente los acontecimientos traumáticos de violencia o abuso que puedan resultar perjudiciales para los participantes. Las actividades de investigación no se dirigirán específicamente a los subgrupos vulnerables (por ejemplo, víctimas de violencia doméstica) en los casos en que identificación y participación como tales pudiera ocasionar más daños a las personas.*

Guía interna del programa VNU, «Procedimiento de ética de la investigación» (2017), pág. 8

Se distribuyó una nota de orientación simplificada a los voluntarios de investigación en la que se definen los principios de la investigación ética, los procedimientos de ética de la investigación (incluida la formación y la iniciación), la planificación e implementación de la investigación y la presentación de informes sobre cuestiones éticas. Se impartió formación sobre consentimiento, confidencialidad y anonimato durante la formación presencial a los investigadores de campo. Posteriormente, todos los investigadores de campo y voluntarios locales que los apoyaron debieron completar el curso en línea de «Ética en la generación de pruebas» de UNICEF y enviar por correo electrónico sus certificados de finalización al programa VNU antes de completar el plan de investigación. Los investigadores tuvieron entonces que usar esta información para llevar a cabo y presentar un análisis de daños y beneficios y un plan de mitigación como parte de su trabajo. Cualquier problema debía notificarse al programa VNU, ya fuera directamente o a través de los tutores de investigación, con la exigencia de que se gestionase en tiempo real y se hiciera constar en los informes de investigación de la comunidad.

## RECOPIACIÓN DE DATOS

Antes de recopilar los datos, los investigadores de campo obtuvieron el consentimiento informado y acordaron una interpretación común de los términos clave. Los equipos de investigación de campo, en algunos casos en colaboración con organizaciones colaboradoras, fueron responsables de identificar a las personas clave que tenían conocimiento de las vulnerabilidades y de la resiliencia de las comunidades. Idealmente, se completaron al menos dos entrevistas con informantes clave por separado en cada ubicación de la encuesta de campo. El formato de estas entrevistas fue más flexible que el proceso de entrevista semiformal utilizado para las discusiones de los grupos de discusión, lo que dio lugar a que los entrevistadores explorasen y profundizasen en mayor medida. Los participantes en la discusión del grupo se identificaron por

medio de un enfoque de bola de nieve por el cual investigadores de campo hacían un seguimiento de las ideas y problemas que surgieran de las conversaciones anteriores.

Los investigadores de campo realizaron todas las entrevistas y grupos de discusión de forma conjunta, y los equipos locales se reagruparon cada día para compartir y reflexionar sobre sus experiencias y desafíos. Al final del día, todas las declaraciones se registraron en un archivo de grabación estandarizado y se revisaron de forma conjunta con el fin de promover la mejora continua y la coherencia en la calidad de la información. Los investigadores de campo recibieron ideas sobre cómo obtener diferentes perspectivas de los grupos de participantes, incluidos aquellos tradicionalmente menos escuchados en los procesos de toma de decisiones, entendiendo que estas ideas podrían adaptarse al contexto. Por ejemplo, se llevó a cabo una combinación de discusiones grupales seleccionadas o auto-seleccionadas por edad y sexo.

Se implementaron varias medidas para garantizar la calidad de los datos, incluidas instrucciones estandarizadas para la recopilación de datos, controles continuos de los mentores de investigación, uso de una plataforma en la nube en tiempo real para compartir datos y códigos entre investigadores de campo y mentores, reuniones informativas diarias entre los equipos de investigación y reuniones regionales semanales entre investigadores. Todos los investigadores de campo y mentores también se reunieron en un taller de tres en su región a mitad de su trabajo de campo con el fin de compartir y discutir métodos y hallazgos iniciales, así como de asegurar que todos los investigadores mantuvieran un enfoque coherente de recopilación de datos.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis primario de los datos en cada comunidad se llevó a cabo utilizando un esquema de codificación de estandarización iterativa elaborado por el equipo de investigación técnica durante las consultas regulares con los equipos de investigación de campo.

### Esquema de codificación

El desarrollo del esquema de codificación siguió un enfoque participativo de economía familiar. Aunque el equipo de investigación técnica proporcionó a los investigadores de campo un esquema de codificación estandarizado para comparaciones cruzadas (codificación descendente), el esquema y el proceso de investigación fueron lo suficientemente flexibles como para permitir la aparición de códigos de los contextos locales (codificación ascendente). De este modo, las comunidades y los informantes locales participaron en el desarrollo de códigos y métodos adicionales.

El esquema de codificación inicial se basó en una revisión exhaustiva de la literatura (Lough, 2017), y el marco teórico y conceptual estableció una jerarquía básica en los códigos estandarizados. El análisis cualitativo seguía en curso, incluso mientras se recopilaban datos. Los investigadores de campo codificaron una descripción de una actividad discreta o resultado por fila en sus hojas de cálculo de registro, copiando en el

texto asociado a cada código. Cada enunciado se codificó en tres preguntas para facilitar la interpretación y el desglose de datos. Cuando un enunciado justificaba más de un código, los investigadores de campo copiaban dicho enunciado en una fila aparte del archivo de registro y le asignaban un código adicional.

Cada enunciado se asociaba también a un código de desglose para describir el tipo de voluntariado, el género y el grupo de edad relevante (si procede), etc. Cuando no se precisaba un código de desglose, los investigadores de campo dejaban la celda correspondiente vacía. Cuando ninguno de los códigos disponibles en el esquema de codificación estandarizada representaba adecuadamente el concepto del enunciado, los investigadores de campo desarrollaban un código adicional, que luego se agregaba al esquema de codificación estandarizado previa consulta al equipo de investigación técnica. El equipo de investigación técnica agregó 12 códigos al esquema de codificación inicial basándose en las consultas a los equipos de investigación de campo durante la recolección de datos.

#### Extrapolación de frecuencias de codificación

Una vez recopilados todos los datos, se procedió a clasificar y mapear los códigos en cuadros y tablas de forma que los hallazgos se pudieran presentar en las tarjetas de calificación de la comunidad y en los informes de investigación. Este proceso incluyó el desglose por categorías tales como género, tipo de tensión o impacto experimentado y tipo de voluntariado, y se completó una vez clasificados los datos para ver si se revelaban tendencias o diferencias marcadas. Los hallazgos se debatieron en talleres de validación y en otros eventos de validación independientes en las comunidades con el fin de ayudar a comprender los motivos de las prioridades y calificaciones revelados.

### **INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS**

Los investigadores de campo procedieron a interpretar los datos de forma iterativa y a categorizar y codificar los datos para desarrollar un análisis temático de manera inductiva. Una vez que habían codificado y clasificado todos los datos, comenzaron a organizar los datos en categorías similares, como políticas y normas de apoyo, políticas y normas restrictivas, atributos distintivos, actividades de voluntariado, resultados de voluntariado e implicaciones para sugerencias de mejora. Tras decidir sobre las principales categorías temáticas, los investigadores de campo compararon los resultados con sus expectativas (es decir, con los objetivos de investigación iniciales, las preguntas y el marco conceptual). A continuación, resumieron sus principales hallazgos en un informe de la comunidad que incluía una serie de secciones de informe estándar. Este proceso dio como resultado 15 informes finales de la comunidad en los que se describieron los temas clave y los hallazgos de la investigación de campo.

#### Validación de hallazgos

Después de preparar un borrador de informe de sus hallazgos, los investigadores de campo solicitaron a los miembros de la

comunidad, al personal del programa y a otros con conocimiento del contexto de la investigación que realizaran una revisión crítica del análisis inicial, las recomendaciones, los puntos de aprendizaje y las conclusiones. El equipo de investigación de campo organizó talleres de validación y eventos de validación independientes con las comunidades locales y los asociados, lo que implicó la convocatoria de una reunión o una serie de reuniones en el área de investigación. Idealmente, los participantes incluyeron a representantes de la comunidad de cada una de las ubicaciones de la encuesta, miembros del equipo de investigación de campo y representantes de organizaciones locales, si bien este no fue el caso de todas las comunidades. En algunos casos, se llevó a cabo una reunión aparte para los miembros de la comunidad que eran menos letrados y a quienes los resultados debían presentarse de otro modo. En algunas comunidades de la investigación de campo, los investigadores elaboraron un informe escrito para resumir los resultados. Sin embargo, tal informe escrito no se compartió en todas las comunidades, siendo en ellas la validación eminentemente verbal. Sobre la base de los comentarios del proceso de validación, los investigadores de campo revisaron los informes de la comunidad y los enviaron al autor/investigador principal.

#### Integración de los hallazgos

El autor/investigador principal adoptó una serie de medidas para integrar los hallazgos de las 15 comunidades en un informe preliminar. Primero, el autor/investigador principal y los mentores de investigación se reunieron semanalmente para analizar los hallazgos nuevos y emergentes de cada una de las 15 comunidades. Las notas detalladas de estas reuniones, combinadas con los datos de campo emergentes, se utilizaron para documentar los hallazgos iniciales y los mensajes del informe preliminar. El autor/investigador principal también participó en una reunión regional para debatir los hallazgos emergentes con los mentores de investigación y los investigadores de campo. Una vez completada la investigación de campo, el autor/investigador principal y el equipo de VNU recibieron una copia de todos los informes de la comunidad y datos de campo codificados. Estos informes y datos se utilizaron para documentar la mayor parte del análisis recopilatorio que condujo a los análisis finales.

El autor/investigador principal cotejó todos los códigos individuales de los informes de la comunidad y datos del campo. Estos datos se utilizaron para completar tres tablas de mapas de calor que representan las crisis y tensiones clave, los códigos de distintivos voluntarios y las políticas y normas principales que influyen en la acción voluntaria (anexo 7). Puesto con los informes de la comunidad siguen un formato generalmente estandarizado, el autor/investigador principal cotejó también las conclusiones de cada comunidad sección por sección para documentar el análisis recopilatorio de cada tema. Las citas incluidas en el informe final se han obtenido de los informes de la comunidad, de las hojas de datos codificados o directamente de las transcripciones traducidas.

## LIMITACIONES

### Diseño del estudio

La restricción mencionada con más frecuencia en la investigación realizada para este informe fue el tiempo limitado. Esto a menudo se debió a demoras inesperadas en el despliegue y los viajes combinados con periodos de vacaciones importantes, como el Ramadán. Estas demoras se tradujeron en que los investigadores de campo tuvieran menos tiempo que dedicar a las comunidades antes y durante el periodo de investigación, lo que significó que muchos de los investigadores de campo realizaran menos entrevistas y grupos de discusión de los que habían planeado inicialmente.

Puesto que no toda la información recopilada se basó en una muestra de gran tamaño, en algunas comunidades fue difícil extraer conclusiones generales. Del mismo modo, el análisis de las comunidades no puede considerarse representativo de todo el país.

Además, las comunidades seleccionadas derivaron los datos a las evidencias de África y Asia, dejando a las comunidades de Europa, los Estados árabes y América Latina y el Caribe menos representadas, y a las comunidades de América del Norte y Australia directamente omitidas. Las limitaciones financieras también derivaron la muestra de la investigación a aquellos participantes que vivían cerca de la ubicación central de un país, lo que se tradujo en una menor representación de aquellos de zonas aisladas.

Finalmente, la dependencia en voluntarios y organizaciones con intervención de voluntarios como fuente de datos relativos a actividades de voluntariado y al impacto de estas en las comunidades puede haber sesgado los hallazgos hacia una representación más positiva de la contribución del voluntariado en cuanto a la mejora de la resiliencia comunitaria. Sin embargo, debido a que el emplazamiento de investigación no siempre coincidió con el emplazamiento de intervención de los socios y a que las comunidades mencionaron ampliamente la importancia de sus propios esfuerzos, este sesgo podría haber sido menor de lo anticipado.

### Recopilación de datos

El tiempo también se citó como una limitación clave en la recopilación de datos. Los viajes largos, el tiempo desfavorable y otros acontecimientos que tuvieron lugar durante el trabajo de campo afectaron a la investigación. Por ejemplo, se produjeron dos terremotos en Guatemala, las fuertes lluvias crearon problemas logísticos en Tanzania y, en la Federación de Rusia, las nevadas afectaron la programación del grupo de discusión y a las entrevistas con informantes clave.

En varios casos, los investigadores experimentaron dificultades para transmitir el propósito del estudio a los participantes. Por ejemplo, en Sudán, los investigadores de campo escucharon por casualidad que los líderes comunitarios habían pedido a los participantes que exageraran sus historias al grupo de discusión

para «recibir más ayuda». La incertidumbre de las personas en cuanto a los objetivos de la investigación también afectó su confianza en los investigadores. Por ejemplo, los investigadores de campo en Egipto en ocasiones encontraron difícil dejar claro a los participantes que las discusiones de los grupos de discusión no eran evaluaciones de los programas de servicio voluntario, mientras que, en Filipinas, los participantes en las discusiones de los grupos de discusión estaban preocupados por asistir debido a las continuas amenazas de seguridad.

En algunas comunidades, las inquietudes en torno a la seguridad, la privacidad y la confidencialidad pueden haber contribuido al sesgo. Algunas cohortes, en especial las mujeres y los jóvenes, presentaron una menor capacidad o menores expectativas de hablar en los ejercicios grupales. En algunas comunidades, esto se compensó organizando discusiones grupales solo para mujeres y solo para jóvenes. En la Federación de Rusia, también se observó la falta de participación por parte de las personas con discapacidad. En Sudán, los cuestionarios tuvieron que ser aprobados previamente por la Comisión de Ayuda Humanitaria del gobierno.

Por último, el idioma y la traducción constituyeron limitaciones considerables en muchas regiones. Las barreras lingüísticas requirieron la programación de reuniones en torno a la disponibilidad de traductores, lo que limitó el calendario de la investigación de campo. Asimismo, el requisito de traducir los resultados significó que, a pesar de los esfuerzos de los investigadores por lograr la aclaración o validación de las respuestas traducidas, el significado de la información pretendida podría haber sido malinterpretado. Por ejemplo, en Burundi, cuyo idioma es supuestamente muy rico, los investigadores de campo creen que algunos matices no llegaron a captarse por completo.

### Análisis de los datos

A pesar de la orientación, de las reuniones regionales de formación de mitad de periodo y de las sesiones de formación continua regulares, a algunos investigadores les resultó difícil codificar e interpretar los datos. Algunos investigadores de campo habían tenido una exposición limitada a la investigación cualitativa y, aparte de las sesiones de formación prácticas, esta era la primera vez que codificaban datos. Esto fue más evidente en unas comunidades que en otras. Aunque todos los resultados de la codificación fueron revisados por los mentores de investigación para garantizar una alta calidad, el proceso resultó mucho más lento y complejo en algunas comunidades.

En un informe de la comunidad, los investigadores de campo no redactaron los resúmenes de las discusiones de los grupos de discusión y de las entrevistas con informantes clave hasta varias semanas después de los acontecimientos. Esto condujo a complicaciones con el análisis y la interpretación, y planteó una serie de preguntas sobre la validez y la fiabilidad de los datos. Si bien los casos de negligencia evidente del protocolo o proceso de investigación fueron poco frecuentes, este ejemplo es indicativo de otros desafíos potencialmente ocultos que son probables al agregar resultados de segunda mano en diversos contextos.

## ANEXO 5 Entrevistas con informantes clave y grupos de discusión

Se llevaron a cabo unas 110 discusiones de grupos de discusión en las 15 comunidades de la investigación de campo (tabla A5.1). Como promedio, los grupos de discusión se compusieron de nueve personas, de las cuales un 57 % eran mujeres. También se realizaron unas 174 entrevistas a informantes clave, de los cuales un 44 % eran mujeres. Los hallazgos también se documentaron con aproximadamente 21 entrevistas informales, si bien no todas las entrevistas informales fueron objeto de seguimiento. Todos los participantes tenían 18 años o más.

N.a. no aplicable

- a. Las entrevistas informales no fueron objeto de seguimiento en cada una de las comunidades.
- b. El total podría no ser igual a la suma de los valores de las columnas anteriores porque algunas personas podrían haber participado más de una vez.

Tabla A5.1

### Resumen de las discusiones de grupos de discusión y de las entrevistas con informantes clave

País	Discusiones de grupos de discusión				Entrevistas con informantes clave		Entrevistas informales	Total de participantes
	Número	Tamaño promedio	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Bolivia, Estado Plurinacional de	6	7,2	17	26	3	4	N.a.	56
Burundi	9	10,0	39	51	12	3	8	109
China	6	6,3	11	27	12	14	4	64
Egipto	6	13,5	21	60	4	3	N.a.	81
Federación de Rusia	5	7,2	18	18	4	3	N.a.	43
Filipinas	8	10,8	28	58	8	9	0	103
Grecia	5	5,4	11	16	2	5	N.a.	34
Guatemala	8	7,3	34	24	11	8	N.a.	77
Madagascar	8	7,8	26	36	9	2	0	78
Malawi	10	16,1	117	44	6	4	7	171
Myanmar	12	8,3	50	49	8	5	N.a.	112
Países Bajos	1	7,0	0	7	1	4	N.a.	12
Sri Lanka	9	10,7	14	82	10	7	N.a.	113
Sudán	7	7,6	29	24	2	2	0	59
Tanzania, República Unida de	10	7,4	22	52	5	4	2	83
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>8,8</b>	<b>437</b>	<b>574</b>	<b>97</b>	<b>77</b>	<b>N.a.</b>	<b>1.195</b>

## Comunidades de la investigación de campo

ANEXO

6

Tabla A6.1 Comunidades de la investigación de campo, por país

1	<b>Bolivia, Estado Plurinacional de</b>	Puerto Yumani es una comunidad indígena de la cultura Tacana situada en el municipio de Rurrenabaque. La principal actividad económica es la agricultura. La zona es extremadamente vulnerable a los desastres naturales; en especial a las inundaciones. Otros de los problemas que enfrenta la comunidad son la escasez de agua potable, acceso deficiente a la atención sanitaria, las disputas por la apropiación de la tierra y la extracción de recursos naturales.
2	<b>Burundi</b>	Yaranda es uno de los 29 distritos de la provincia de Kirundo, al noreste de Burundi. Es una comunidad rural étnicamente diversa con una población de 7590. La zona cuenta solo con infraestructura y servicios básicos, con bajos niveles de educación. La mayoría de la población se dedica a la agricultura. Yaranda es propensa a desastres naturales; es especial a las sequías. La escasez de alimentos –y, en ocasiones, la hambruna– supone una gran tensión para la población. Yaranda ha experimentado una importante emigración con la huida de los miembros de las comunidades a Ruanda y Tanzania.
3	<b>China</b>	Xinzhuang es una aldea periurbana del distrito de Changping, a las afueras de Beijing. Tiene alrededor de 2000 habitantes. La principal actividad económica es la agricultura. Xinzhuang carece de servicios públicos adecuados de eliminación de residuos y saneamiento, y la eliminación de basuras ejerce un notable impacto negativo en la salud y el medio ambiente.  Xiaguangli se encuentra en el distrito de Chaoyang, en el centro de Beijing, y tiene alrededor de 8000 habitantes. En el pasado fue una zona residencial para las familias de los colaboradores de una fábrica estatal, y muchos residentes son personas mayores que solían trabajar en la fábrica. Los principales problemas que enfrenta la comunidad incluyen las viviendas e infraestructuras de baja calidad.
4	<b>Egipto</b>	Zeinhom es un barrio con bajo nivel de ingresos del distrito de Al-Sayida Zeinab, en El Cairo. Cuenta con una población de aproximadamente 20 000 habitantes. Gran parte de la investigación en Zeinhom se centró en la comunidad de Qal'et el Kabsh, que se enfrenta a numerosos desafíos socioeconómicos y ambientales relacionados con los bajos niveles de educación y con el acceso limitado a los servicios sociales básicos, junto con las infraestructuras deficientes y el hacinamiento.
5	<b>Federación de Rusia</b>	Zakamie forma parte de la República de Tataristán, Federación de Rusia, y se compone de pequeñas ciudades y zonas rurales. Tiene una población total de 300 000 habitantes, con población de etnia chuvasia, rusa y tártara. Las principales tensiones que enfrenta la población de la región incluyen el desempleo y la emigración (muchos jóvenes emigran a Kazán o Moscú en busca de trabajo), la desigualdad económica, la drogadicción y el crimen organizado.
6	<b>Filipinas</b>	Panguil Bay y Illana Bay son dos regiones rurales de la zona de Lanao del Norte de Mindanao. Lanao del Norte se resiente de importantes tensiones ambientales, incluidas la sobrepesca y la deforestación de los manglares, que afectan a la pesca, la principal actividad económica. Las comunidades de la región son también muy vulnerables a las inundaciones. Otra de las grandes tensiones es el conflicto existente en Mindanao.
7	<b>Grecia</b>	La sexta zona del Concejo Municipal, uno de los dos distritos más pobres de Atenas, alberga una gran cantidad de refugiados e inmigrantes, muchos de los cuales llegaron desde 2014 y enfrentan numerosos desafíos, entre los que se incluye el acceso a los servicios sociales básicos. También se resiente de un índice elevado de desempleo, especialmente entre los jóvenes e inmigrantes.
8	<b>Guatemala</b>	Caserío El Edén, en el municipio de Comitancillo, departamento de San Marcos, presenta una tasa de pobreza del 90,7 % y una tasa de pobreza extrema del 44,1 %. Es una comunidad indígena mam del grupo étnico maya, y tiene una población de 656 habitantes. Más de la mitad de la población tiene menos de 18 años, y la principal actividad económica es la agricultura. La comunidad se encuentra a una altitud de 2300-3300 metros sobre el nivel del mar y es muy vulnerable a los desastres naturales. El acceso a la comunidad es difícil, con caminos intransitables durante la temporada de lluvias.

## ANEXO

## 6

## Comunidades de la investigación de campo (continuación)

Tabla A6.1 Comunidades de la investigación de campo, por país

9	Madagascar	La comunidad de Milenaka se encuentra en el distrito de Toliara II, región de Atsimo-Andrefana, en el sudoeste de Madagascar. Es una comunidad rural del interior que comprende 14 fokontany (aldeas) que, a menudo, se encuentran a 2-3 kilómetros de una carretera asfaltada. La población es de alrededor de 23 000 habitantes, la mayoría de los cuales pertenecen al grupo étnico Masikoro, y el 38 % tiene menos de 18 años. La principal actividad económica es la agricultura. Las principales tensiones que enfrenta la población local incluyen el empleo inestable, el acceso deficiente al agua potable y los problemas de seguridad (a menudo, el robo de ganado).
10	Malawi	El campo de refugiados de Dzaleka se encuentra en el distrito de Dowa, en el centro de Malawi, unos 47 kilómetros al norte de Lilongwe. Se fundó en 1994 y alberga a más de 30 000 refugiados y solicitantes de asilo –la mitad de los cuales son niños– de nueve países (principalmente de la Región de los Grandes Lagos; a saber, Burundi, República Democrática del Congo y Ruanda). La densidad de población es de aproximadamente 6000 personas por kilómetro cuadrado. La comunidad se enfrenta a numerosos desafíos, incluidos la pobreza, el desempleo, el acceso inadecuado a la educación, la escasez de alimentos, el alojamiento y la vivienda inadecuados, la violencia de género y la criminalidad.
11	Myanmar	El municipio de Kyaikhto es uno de los 10 municipios del estado de Mon, situado en la costa sudeste de Myanmar, y tiene una población étnicamente diversa que ha estado sometida a conflictos entre etnias. La principal actividad económica del municipio de Kyaikhto es la agricultura, si bien la extracción de recursos naturales ha aumentado en los últimos años. El municipio se caracteriza por un alto índice de desempleo y un acceso limitado a servicios sociales básicos, una infraestructura poco desarrollada y una gran vulnerabilidad a los desastres naturales; es especial, a las inundaciones. Las mujeres enfrentan desafíos sustanciales para participar en actividades cívicas, y la discriminación y violencia de género son problemas generalizados.
12	Países Bajos	Moerwijk es un barrio de La Haya, una ciudad de la costa occidental de los Países Bajos. Tiene una gran población nacida en el extranjero (49 %) y muchos residentes ancianos. Desde 2014, Moerwijk ha experimentado un aumento de los inmigrantes, procedentes en gran parte de Eritrea y Siria. Moerwijk se enfrenta a tasa elevadas de desempleo y pobreza, así como a tensiones en el seno de la comunidad causadas por las diferencias culturales.
13	Sri Lanka	Ketawaththa es una comunidad de seis aldeas con una población de 1062 habitantes y situada en la división de Meegahakula, en la provincia de Uva. Meegahakula es una de las divisiones más pobres de Sri Lanka, y Ketawaththa es una de las comunidades más pobres de Sri Lanka. La principal actividad económica es la agricultura, aunque las mujeres se emplean en la agricultura solo durante la temporada de lluvias. La pobreza –causada por la falta de fuentes de ingresos estables, la sequía y los bajos niveles de educación– es un enorme factor de tensión que enfrenta la comunidad.
14	Sudán	Dagag es un pueblo a 15 kilómetros de El Fasher, la capital del estado de Darfur Norte. Dagag tiene una población de 2800 habitantes, y la mayoría de los miembros de la comunidad subsiste por medio de la agricultura. El promedio de ingresos per cápita es muy bajo, de unos 2 \$ al día. Dagag no dispone de electricidad ni de agua corriente. También se realizaron investigaciones en Gedail Wagief, la aldea más cercana a Dagag que está cerca de una fuente de agua dulce, tras hacerse evidente que el acceso al agua era una de las preocupaciones más urgentes en Dagag.
15	Tanzania, República Unida de	El pabellón de Msimbu consta de siete aldeas en el distrito de Kisarawe, región de Pwani, y está a unos 45 kilómetros de Dar es Salaam. La mayoría de los habitantes de Msimbu viven de la agricultura y de la cría de aves de corral. Las principales tensiones de la comunidad tienen que ver con la falta de acceso a la atención sanitaria y a la educación.



## Mapas de calor

ANEXO

## 7

Los cuadros A7.1 y A7.2 son mapas de calor que muestran los códigos identificados en las 15 comunidades en cuanto a: crisis/tensiones; atributos distintivos del voluntariado; y políticas y normas que influyen en la acción voluntaria. Los códigos están organizados en orden descendente de frecuencia, apareciendo los mencionados con más frecuencia (en rojo) en la parte superior y los mencionados con menos frecuencia (en amarillo) o no mencionados (sin color) en la parte inferior.

Tabla A7.1

**Mapa de calor de las principales crisis/tensiones identificadas en las 15 comunidades de la investigación de campo**

Impacto/tensión	Comunidades de la investigación de campo*														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Pobreza crónica e inseguridad alimentaria	Red			Red	Am	Red	Red	Red	Red		Red	Red	Am	Am	Am
Falta de acceso al agua	Red		Red		Am		Am		Am		Red	Red			
Falta de educación	Red			Am	Red	Am	Red		Am			Am	Red		Am
Conflicto e inseguridad o criminalidad	Am			Am	Am	Am	Red		Am		Red	Am	Am	Red	Red
No disponibilidad de atención sanitaria	Am		Am	Am	Red	Am			Am		Am	Am	Am	Red	Am
Gobierno deficiente o corrupción	Am								Red	Am					Red
Desempleo	Am	Red		Red	Am	Am	Am	Red	Am			Am	Red	Red	Red
Infraestructura, carreteras o electricidad deficientes					Red		Am	Am	Am	Am	Am	Am	Am	Am	Am
Patrones climáticos extremos, fuertes lluvias, inundaciones, ciclones o deslizamientos de tierra	Am		Am				Am	Am	Red		Am	Red			
Sequía severa, desertificación o degradación o agotamiento del suelo	Red			Red			Am			Am					
Contaminación								Am	Am	Red			Am	Am	Am
Niños no acompañados o separados						Red									
Drogadicción o alcoholismo		Am				Am		Am							Red
Impacto cultural y barreras idiomáticas	Am	Red													
Papeleo, burocracia o sistemas lentos		Am								Am					Am
Emigración masiva				Am					Am					Red	
Deforestación				Am					Am		Am	Am			
Violencia sexual y de género					Am			Am	Am		Am				
Sobrepesca								Am							

\*Leyenda: 1 Sudán 2 Países Bajos 3 Bolivia 4 Burundi 5 Tanzania 6 Malawi 7 Sri Lanka 8 Filipinas  
9 Myanmar 10 China 11 Guatemala 12 Madagascar 13 Egipto 14 Grecia 15 Rusia

Tabla A7.2

### Mapa de calor de atributos distintivos del voluntariado identificados en las 15 comunidades de la investigación de campo

Atributo	Comunidades de la investigación de campo*														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Conectividad	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Red
Autoorganización	Red	Red	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Mayor confianza	Am	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Velocidad de respuesta	Am	Red	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Fomento de la solidaridad	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Disponibilidad de primera línea	Red	Am	Am	Am	Red	Am	Red	Red	Am	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Creatividad e innovación	Am	Red	Red	Am	Am	Am	Red	Red	Am	Am	Am	Red	Red	Am	Red
Relaciones colaborativas	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Cobertura de lagunas	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Flexibilidad	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Nuevas oportunidades	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Generación de capacidad	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Alianzas coproductivas	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Acceso a personas vulnerables	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Afición	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Inclusivo	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Conocimiento local	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Exclusivo	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Recursos personales	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Asesoramiento y mentoría	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Conducta amigable	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Motivación	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Preferencia	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Influencia	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Habilidades nuevas	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Recursos	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Rentabilidad	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Motivaciones	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Energético	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Escala de movilización	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Explotación	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Ayuda recíproca	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Apertura y cordialidad	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Mentalidad de defensa	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Compromiso	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Apertura al riesgo	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Consideración de extraños	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Obstaculización de la inversión pública	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Fomento de la dependencia	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red
Tolerancia	Am	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Am	Red

\*Leyenda: 1 Sudán 2 Países Bajos 3 Bolivia 4 Burundi 5 Tanzania 6 Malawi 7 Sri Lanka 8 Filipinas  
9 Myanmar 10 China 11 Guatemala 12 Madagascar 13 Egipto 14 Grecia 15 Rusia

## Mapas de calor (continuación)

ANEXO

7

Tabla A7.3

## Mapa de calor de las políticas y normas que influyen en el servicio voluntario identificadas en las 15 comunidades de la investigación

Política/norma	Comunidades de la investigación de campo*														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Normas culturales	Red		Red	Red	Amo	Red	Amo	Amo	Red		Red	Red	Red	Red	Red
Punto focal local	Amo	Red	Red		Amo	Amo	Red	Red	Red	Amo	Red	Red		Amo	Amo
Estructura formal	Amo	Red			Amo	Red	Amo	Red	Amo	Red	Amo	Red		Amo	Amo
Financiación	Amo	Red			Amo	Red	Amo	Amo	Amo	Red		Amo		Amo	Red
Equidad de género	Amo	Amo	Amo		Amo	Amo		Red	Amo	Amo	Amo	Amo			Amo
Roles de género	Amo	Amo			Amo	Amo		Amo	Amo	Red	Amo				Amo
Expectativas externas	Amo			Amo	Amo			Amo		Amo	Amo			Amo	Amo
Inseguridad laboral	Amo	Amo		Amo	Amo			Amo		Amo	Red				Amo
Cuestiones legales	Amo	Amo		Amo	Amo		Amo	Amo	Amo	Amo	Amo	Amo			Amo
Legitimidad	Amo			Amo	Amo			Amo		Amo	Amo	Amo	Amo	Amo	Amo
Alianzas								Red	Amo						
Reconocimiento					Amo		Amo							Amo	Amo
Riesgo de explotación	Amo			Amo	Amo			Amo			Amo				
Seguridad											Amo				
Sanciones							Amo			Amo					
Sentimientos	Amo		Amo	Amo								Amo			
Estigma	Amo			Amo											
formación															Amo
Programas nacionales									Amo						
Problemas de visado	Amo														
Desempleo								Amo		Amo			Amo		
Incentivos				Amo	Amo										
Compromiso social			Amo	Amo											

\*Leyenda: 1 Sudán 2 Países Bajos 3 Bolivia 4 Burundi 5 Tanzania 6 Malawi 7 Sri Lanka 8 Filipinas  
9 Myanmar 10 China 11 Guatemala 12 Madagascar 13 Egipto 14 Grecia 15 Rusia

## Figuras, tablas y recuadros

## FIGURAS

Figura 1	Ámbito y enfoque de este informe	7
Figura 1.1	Ámbito del capítulo 1	10
Figura 1.2	El personal voluntario mundial supera el número de personas empleadas en más de la mitad de los 10 países más poblados, 2016	12
Figura 1.3	La mayoría del servicio voluntario a escala mundial es informal	12
Figura 1.4	Servicio voluntario equivalente a tiempo completo por región	13
Figura 1.5	El servicio voluntario informal supera al servicio voluntario formal en todas las regiones	14
Figura 1.6	Las mujeres asumen la mayoría del servicio voluntario a escala mundial	14
Figura 1.7	La cuota de mujeres respecto del servicio voluntario total es más alta en todas las regiones a excepción de Asia y el Pacífico	15
Figura 1.8	Las mujeres asumen la cuota mayoritaria de servicio voluntario informal en todas las regiones	15
Figura 1.9	El voluntariado y la participación ciudadana son lazos comunes de los procesos y marcos internacionales posteriores a 2015	19
Figura 1.10	Cobertura mundial de políticas de servicio voluntario y legislación, 2018	20
Figura 2.1	Ámbito del capítulo 2	24
Figura 2.2	Número de comunidades de investigación de campo en las que se realizan distintos tipos de actividades de voluntariado	25
Figura 2.3	Distintos tipos y configuraciones de voluntariado en las comunidades	26
Figura 2.4	Lo que las comunidades valoran sobre el voluntariado para la resiliencia	30
Figura 2.5	Relevancia del voluntariado para personas y grupos marginados	43
Figura 3.1	Ámbito del capítulo 3	56
Figura 3.2	Umbral y limitaciones del voluntariado local	56
Figura 3.3	La complementariedad de los esfuerzos de los actores locales y externos puede fortalecer el voluntariado para la resiliencia comunitaria	57
Figura 3.4	Las colaboraciones con actores externos pueden fortalecer el servicio voluntario local	58
Figura 3.5	Los voluntarios locales documentan y apoyan diferentes tipos de colaboraciones para mejorar la resiliencia	64
Figura 4.1	Acciones prioritarias para el voluntariado y la resiliencia que se refuerzan mutuamente	76
Figura 4.2	Ámbito del capítulo 4	77
Figura 4.3	Desarrollo de un ecosistema para el servicio voluntario resiliente	78
Figura 4.4	'Estándar de Apoyo al Voluntariado', Federación de Rusia	79
Figura 4.5	Un pacto comunitario para la resiliencia	86
Figura 4.6	Contribución de los voluntarios conforme a los Informes Nacionales Voluntarios, 2017	89
Figura 4.7	Optimización de la relación entre el voluntariado y la resiliencia	93

---

**TABLAS**

Tabla 2.1	Cómo las relaciones humanas del voluntariado local mejoran o limitan la resiliencia comunitaria	39
Tabla 2.2	Cómo la autoorganización del voluntariado local mejora o limita la resiliencia comunitaria	45
Tabla 3.1	El valor y las limitaciones de las colaboraciones externas locales	71
Tabla 4.1	Recomendaciones para garantizar que el voluntariado siga siendo un recurso renovable para las comunidades	95
Tabla A2.1	Servicio voluntario por país, 2016 (o el año más próximo disponible)*	102
Tabla A4.1	Composición de los equipos técnico y de investigación de campo	105
Tabla A5.1	Resumen de las discusiones de grupos de discusión y de las entrevistas con informantes clave	110
Tabla A6.1	Comunidades de la investigación de campo, por país	111
Tabla A7.1	Mapa de calor de las principales crisis/tensiones identificadas en las 15 comunidades de la investigación de campo	113
Tabla A7.2	Mapa de calor de atributos distintivos del voluntariado identificados en las 15 comunidades de la investigación de campo	114
Tabla A7.3	Mapa de calor de las políticas y normas que influyen en el servicio voluntario identificadas en las 15 comunidades de la investigación	115

---

**RECUADROS**

Recuadro 1	Características de la resiliencia comunitaria	2
Recuadro 2	Selección de 15 comunidades para la recopilación de datos	6
Recuadro 1.1	¿Quién es voluntario?	11
Recuadro 2.1	Intercambio de conocimientos sobre la violencia de género en Myanmar	27
Recuadro 2.2	Expresar la solidaridad mediante la movilización de voluntarios en Darfur	32
Recuadro 2.3	Voluntarios alemanes reciben y reubican a refugiados	34
Recuadro 2.4	Intérpretes voluntarios conectan las comunidades de refugiados	37
Recuadro 2.5	Los beneficios tangibles de la participación de las mujeres en la planificación en casos de desastres	50
Recuadro 2.6	Voluntarios contribuyen a los sistemas de alerta temprana en Burundi	52
Recuadro 3.1	El papel esencial de los promotores sanitarios voluntarios de la comunidad	61
Recuadro 3.2	Vinculación de diversas aptitudes y conocimientos a través del servicio voluntario en línea	62
Recuadro 3.3	Uso de software libre para supervisar e informar durante las crisis	66
Recuadro 3.4	Servicio voluntario intercomunitario para proteger los recursos naturales compartidos	67
Recuadro 3.5	Datos recopilados por voluntarios responsabilizan a contaminadores en China	68
Recuadro 4.1	Voluntarios jóvenes como constructores de la paz	82
Recuadro 4.2	Promoción de la igualdad de acceso por medio de la regulación	84
Recuadro 4.3	Desarrollo de una infraestructura nacional de servicio voluntario juvenil en la India	85
Recuadro 4.4	Metodología participativa para desarrollar un pacto comunitario para la resiliencia	88
Recuadro 4.5	Integración del voluntariado en la paz y el desarrollo: plan de acción para el próximo decenio y años posteriores, 2016–2030	90
Recuadro 4.6	Una plataforma en línea proporciona voluntarios urbanos en Indonesia	91
Recuadro 4.7	Superación de las barreras de acceso para los voluntarios australianos con discapacidad	92

---

**LISTA DE ACRÓNIMOS**

<b>ACNUR</b>	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
<b>Agenda 2030</b>	Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
<b>AGNU</b>	Asamblea General de las Naciones Unidas
<b>CIET</b>	Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo
<b>FICR</b>	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
<b>FPAN</b>	Foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>ONG</b>	Organización no gubernamental
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>StatsSA</b>	Oficina de Estadísticas de Sudáfrica
<b>SWVR</b>	Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo
<b>VNU</b>	Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas

# NOTAS

1. Mohan y Stokke 2000.
2. FEM 2017.
3. UNISDR 2015.
4. Instituto para la Economía y la Paz 2017.
5. Gates y otros 2016.
6. UNISDR 2015.
7. FEM 2018.
8. PNUD 2015a.
9. FICR 2014.
10. Quinlan y otros 2015.
11. Joseph 2002.
12. Schipper y Langston 2015.
13. Simonsen y otros 2014.
14. De Coning 2016.
15. Oxley 2013.
16. De Weijer 2013.
17. VNU 2011.
18. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
19. VNU 2016.
20. DuBois y otros 2015.
21. OMS 2017.
22. ODI 2015.
23. Graham 2017.
24. Fernández, Barbera y Van Dorp 2006.
25. Burns y Howard 2015.
26. Seelig y Lough 2015.
27. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
28. Burns y otros 2015.
29. Church y otros 2018, Loos y otros 2015, VNU 2017a.
30. Norris y otros 2008.
31. VNU 2014.
32. AGNU 2015a.
33. Lee 2015.
34. VNU 2015a.
35. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
36. Whittaker y otros 2015.
37. Helsloot y Ruitenberg 2004.
38. Mohan y Stokke 2000.
39. Fernández, Barbera y Van Dorp 2006.
40. Sauer y otros 2014.
41. Sherraden y otros 2008.
42. Helsloot y Ruitenberg 2004.
43. Arnold y de Cosmo 2015.
44. Oxley 2013.
45. Arnold y de Cosmo 2015.
46. Arnold y de Cosmo 2015.
47. Enarson y Chakrabarti 2009.
48. Arnold y de Cosmo 2015.
49. Enarson y Chakrabarti 2009.
50. AGNU 2014.
51. VNU 2018a.
52. Salamon y Sokolowski 2001.
53. Petriwskij y Warburton 2007.
54. VNU 2011.
55. AGNU 2002.
56. Wilson y Janoski 1995.
57. Cordingley 2000.
58. VNU 2011.
59. Salamon, Sokolowski y Haddock 2011.
60. VNU 2018a.
61. OIT 2013.
62. VNU 2018a.
63. VNU 2018a.
64. Sobre la base de datos más precisos que las estimaciones mundiales previas y con la cobertura de una cuota mucho mayor de la población mundial (72 %), estas estimaciones actualizadas son inferiores a las estimaciones correspondientes al SWVR 2011, que estimó el servicio voluntario en 140 millones de trabajadores equivalentes a tiempo completo.
65. VNU 2018a.
66. OCDE 2015.
67. Salamon y otros 2017.
68. Salamon y otros 2017.
69. Hong y otros 2009.
70. Salamon y otros 2017.
71. VNU 2018a.
72. Morrow-Howell y otros 2015.
73. Gonzales, Matz-Costa y Morrow-Howell 2015.
74. Comisión de la Unión Africana 2017
75. Ministerio de Educación y Ciencia de la Federación de Rusia Asociación de Centros de Voluntarios 2016.
76. VNU 2011.
77. VNU 2011.
78. OCAH 2013.
79. Meier 2013.
80. UIT 2017.
81. UNV 2017b.
82. VNU 2018b.
83. PNUD 2015b.
84. PNUD 2015b.
85. FICR 2016a.
86. Allen y otros 2011.
87. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
88. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
89. VNU 2011.
90. Scolobig y otros 2015.
91. Bennett, Foley y Pantuliano 2016.
92. Maly 2014.
93. De Weijer 2013.
94. VNU 2011.
95. VNU 2015a.
96. VNU 2011.
97. Brown 1999.
98. VNU 2017b.
99. Butcher e Igartúa 2016.
100. Lee y Brudney 2012.
101. Serna 2010.
102. Jastrzab y otros 2006, Wilson 2000, Lee y Brudney 2012, Serna 2010.
103. Lee y Brudney 2012.
104. Serna 2010.
105. Norris y otros 2008.
106. Lough y Oppenheim 2017.
107. Kramer, Brewer y Hanna 1996.
108. Flach 2003.
109. VNU 2011.
110. AGNU 2015a.
111. VNU 2016.
112. Jeannotte 2003, Collins 2009, Mollica 2017, Moran 2016.
113. Fordham y otros 2011.
114. Ostrom 2003.
115. PNUD 2014.
116. Hausman, Hanlon y Seals 2007.
117. Brunie 2010.
118. USAID 2006.
119. PNUD 2014.
120. Anheier y Kendall 2002.
121. Portocarrero y Sanborn 2003.
122. Riad, Norris y Ruback 1999.
123. Manzo y Perkins 2006.
124. Manzo y Perkins 2006.
125. Dynes 2005.
126. Aldrich y Meyer 2014.
127. FICR 2014.
128. DuBois y otros 2015.
129. Cattan y otros 2005.
130. Kumar y otros 2012.
131. Masten y otros 2009.
132. Norris y otros 2008.
133. Fordham y otros 2011.
134. Perkins, Hughey y Speer 2002.
135. Jastrzab y otros 2006.
136. Berkes y Ross 2013.
137. Whittaker y otros 2015.
138. McEntire 2014.
139. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
140. Scolobig y otros 2015.
141. Stadelmann-Steffen 2011.
142. PNUD 2016.
143. Oxley 2013.
144. CENU 2000.
145. Shepherd y otros 2013.
146. Fothergill y Peek 2004.
147. Shepherd y otros 2013.
148. Fothergill y Peek 2004.
149. Eriksen y O'Brien 2007.
150. Akter y Mallick 2013.
151. Pournik, Chung y Miller 2012.

## NOTAS

---

152. Pournik, Chung y Miller 2012.
153. Smyth y Sweetman 2015.
154. El Grupo del Banco Mundial 2011.
155. Marcus y Harper 2014.
156. Arnold y de Cosmo 2015.
157. Alexander y Sagromola 2014.
158. Battle 2015.
159. Masten 2014.
160. Arnold y de Cosmo 2015.
161. Whittaker y otros 2015.
162. Whittaker y otros 2015.
163. Whittaker y otros 2015.
164. Sauer y otros 2014.
165. Sauer y otros 2014.
166. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
167. Thormar y otros 2010.
168. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
169. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
170. Thormar y otros 2014.
171. Benedek, Fullerton y Ursano 2007.
172. AGNU 2016.
173. USAID 2006.
174. De Coning 2016.
175. Berkes y Ross 2013.
176. Oxley 2013.
177. Simonsen y otros 2014.
178. Scolobig y otros 2015.
179. Simonsen y otros 2014.
180. Mohan y Stokke 2000.
181. Shatkin 2016
182. OCAH 2014.
183. Allen 2006.
184. Shieh y Deng 2011.
185. Lough 2014, Lough 2016, Devereux 2010.
186. Lough y otros 2011, Jones y Brassard 2012, VSO 2002.
187. Butcher y Einolf 2016.
188. VNU 2017b.
189. Baillie Smith, Laurie y Griffiths 2017.
190. VNU 2015a.
191. VNU 2015a.
192. Ilitchev 2015.
193. Pournik, Chung y Miller 2012.
194. VNU 2016.
195. Cohn 2008, Theobald y otros 2015, Thornhill y otros 2017.
196. Bonney y otros 2014.
197. Chen y otros 2013.
198. Goodchild y Glennon 2010.
199. Comisión Europea 2015.
200. Bannister 2015.
201. Butcher y Einolf 2016.
202. Arnold y de Cosmo 2015.
203. VNU 2015a.
204. Fordham y otros 2011.
205. Aldrich y Meyer 2014.
206. Poortinga 2012.
207. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
208. FICR 2016b.
209. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
210. Comisión Australiana de Seguridad y Calidad en la Atención de la Salud 2009.
211. Carstensen 2016.
212. Eiser y otros 2012.
213. Martineau 2016.
214. Olu y otros 2016.
215. Eiser y otros 2012.
216. Ayeb-Karlsson y otros 2016.
217. Ferris 2007.
218. Lattu 2008.
219. Sherraden y otros 2008.
220. Schipper y Pelling 2006.
221. Wilson y Musick 1999.
222. Brudney y Meijs 2009.
223. VNU 2018b.
224. Al-Krenawi y Graham 2001.
225. Winterich y otros 2013.
226. Brown y Zahrlly 1989.
227. Crilly, Ni y Jiang 2016.
228. Volunteer Canada 2017.
229. OCDE 2010.
230. World Vision 2012.
231. CENU 2015.
232. Le Masson, Norton y Wilkinson 2015.
233. PNUD 2011.
234. Volunteer Canada 2017.
235. CENU 2015.
236. USAID 2006.
237. Pournik, Chung y Miller 2012.
238. Le Masson, Norton y Wilkinson 2015.
239. AGNU 2016b.
240. AGNU 2016c.
241. Hazeldine y Baillie Smith 2015.
242. VNU 2017a.
243. PNUD 2011.
244. PNUD 2011.
245. AGNU 2016.
246. Agenda para la Humanidad 2016.
247. Mbiza y Mwanthi 2017.
248. AGNU 2015b.



## REFERENCIAS

- Agencia para Iniciativas Estratégicas (2017). *Mejores prácticas para el estándar de apoyo al voluntariado en las regiones*. Disponible en: [asi.ru/social/volunteers/best\\_practices.pdf](http://asi.ru/social/volunteers/best_practices.pdf)
- Agenda para la Humanidad (2016). *The Grand Bargain. A Shared Commitment to Better Serve People in Need*. Ginebra.
- Akter, Sonia y Bishawjit Mallick (2013). The poverty–vulnerability–resilience nexus: Evidence from Bangladesh. *Ecological Economics*. 96(C): 114–124.
- Aldrich, Daniel P. y Michelle A. Meyer (2014). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*. 59(2): 254–269.
- Alexander, David y Silvio Sagromola (2014). *Acuerdo Europeo y Mediterráneo sobre Grandes Riesgos (EUR-OPA). Guidelines for Assisting People with Disabilities During Emergencies, Crises and Disasters*. Estrasburgo: Consejo Europeo.
- Allen, Katrina M. (2006). Community-based disaster preparedness and climate adaptation: Local capacity-building in the Philippines. *Disasters*. 30(1): 81–101.
- Allen, Kenn, Monica Galiano y Sara E. Hayes. (2011). *Global companies volunteering globally*. Dulles, Virginia: IAVE.
- Anheier, Helmut y Jeremy Kendall (2002). Interpersonal trust and voluntary associations: Examining three approaches. *British Journal of Sociology*. 53(3): 343–362.
- Arnold, Margaret y Sergio de Cosmo (2015). *Building Social Resilience: Protecting and Empowering those Most at Risk*. Washington, DC: Global Facility for Disaster Reduction and Recovery.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2001). *Support for Volunteering. Informe del Secretario General. A/56/288*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2002). A/RES/56/38. Resolución adoptada por la Asamblea General. *Recomendaciones sobre apoyo al servicio voluntario*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2014). *El camino hacia la dignidad para 2030: Ending Poverty, Transforming All Lives and Protecting the Planet. Informe de Síntesis del Secretario General sobre la Agenda de Desarrollo Sostenible después de 2015. A/69/700*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2015a). A/RES//120. Resolución adoptada por la Asamblea General. *Integración del voluntariado en la paz y el desarrollo: plan de acción para el próximo decenio y años posteriores*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2015b). A/RES/70/1. Resolución adoptada por la Asamblea General. *Transforming Our World: Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2016a). *Conclusiones de la Cumbre Humanitaria Mundial. Informe del Secretario General. A/71/353*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2016b). A/RES/71/256. Resolución adoptada por la Asamblea General. *La Nueva Agenda Urbana: Declaración de Quito sobre Ciudades Sostenibles y Asentamientos Humanos para Todos*. Nueva York.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (2016c). A/RES/71/243. Resolución adoptada por la Asamblea General. *Revisión cuatrienal amplia de la política relativa a las actividades operacionales del sistema de las Naciones Unidas para el desarrollo*. Nueva York.
- Ayeb-Karlsson y otros (2016). A people-centred perspective on climate change, environmental stress, and livelihood resilience in Bangladesh. *Sustainability Science*. 11(4): 679–694.
- Baillie Smith, Matt, Nina Laurie y Mark Griffiths (2017). South–South volunteering and development. *The Geographical Journal*. 184 (2): 158–168
- Bannister, Tom (2015). *International Volunteer Service Exchange Conference, Beijing 2015: Conference Report*. UNV and Beijing Volunteer Service Federation.
- Battle, Dolores E. (2015). Persons with communication disabilities in natural disasters, war, and/or conflict. *Communication Disorders Quarterly*. 36(4): 231–240.
- Benedek, David M., Carol Fullerton y Robert J. Ursano (2007). First responders: Mental health consequences of natural and human-made disasters for public health and public safety workers. *Annual Review of Public Health*. 28: 55–68.
- Bennett, Christina, Matthew Foley y Sara Pantuliano (2016). *Time to Let Go: Remaking Humanitarian Action for the Modern Era*. Londres: Humanitarian Policy Group, Overseas Development Institute.
- Berkes, Fikret y Helen Ross (2013). Community resilience: Toward an integrated approach. *Society & Natural Resources*. 26(1): 5–20.
- Bonney, Rick y otros (2014). Next steps for citizen science. *Science*. 343(6178): 1436–1437.
- Brown, Eleanor (1999). The scope of volunteer activity and public service. *Law and Contemporary Problems*. 62(4): 17–42.
- Brown, Eleanor y Jan Zahrlly (1989). Nonmonetary rewards for skilled volunteer labor: A look at crisis intervention volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 18(2): 167–177.
- Brudney, Jeffrey L. y Lucas C.P.M. Meijs (2009). It ain't natural. Toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 38(4): 564–581.
- Brunie, Aurélie (2010). Household awareness of what to do in a disaster: A social capital approach. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. 28(1): 59–86.
- Burns, Danny y Jo Howard (2015). What is the unique contribution of volunteering to international development? *IDS Bulletin*. 46(5): 1–4.
- Burns, Danny y otros (2015). *The Role of Volunteering in Sustainable Development*. Kingston upon Thames and Brighton: VSO International and Institute of Development Studies, University of Sussex.
- Butcher, Jacqueline y Christopher J. Einolf, eds. (2016). *Perspectives on Volunteering. Voices from the South*. Cham: Springer.
- Butcher, Jacqueline y Gustavo Verduzco Igartúa (2016). *Acción Voluntaria y Voluntariado en México*. México DF: Fundación Telefónica México.
- Carstensen, Nils (2016). Understanding and supporting community-led protection. *Forced Migration Review* 53. 4–7.
- Cattan, Mima y otros (2005). Preventing social isolation and loneliness among older people: A systematic review of health promotion interventions. *Ageing & Society*. 25(1): 41–67.
- Chen, Justine y otros (2013). Public-private partnerships for the development of disaster resilient communities. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 21(3): 130–143.
- Church, Sarah P. y otros (2018). Beyond water data: Benefits to volunteers and to local water from a citizen science program. *Journal of Environmental Planning and Management*. 1–21.

## REFERENCIAS

- Cohn, Jeffrey P. (2008). Citizen science: Can volunteers do real research? *BioScience*. 58(3): 192–197.
- Collins, Francis L. (2009). Volunteering, social networks, contact zones and rubbish: The case of the 'Korean Volunteer Team'. En: *Everyday Multiculturalism*, Amanda Wise y Selvaraj Velayutham (eds.). 216–236. Londres: Palgrave Macmillan.
- Comisión Australiana de Seguridad y Calidad en la Atención de la Salud (2009). *Preventing Falls and Harm From Falls in Older People: Best Practice Guidelines for Australian Community Care*. Canberra.
- Comisión de la Unión Africana (UA) (2017). *Hoja de Ruta de la Unión Africana sobre el Aprovechamiento del Dividendo Demográfico mediante Inversiones en la Juventud*. Addis Abeba.
- Comisión Europea (2015). Citizen scientists map air pollution with smartphones. *Science for Environment Policy*. 405. Bruselas.
- Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (CSNU) (2000). S/RES/1325 *Resolución 1325 (2000)*. Adoptada por el Consejo de Seguridad en su 4213.ª reunión de 31 de octubre de 2000. Nueva York.
- Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (CSNU) (2015). S/RES/2250. *Resolución 2250 (2015)*. Adoptada por el Consejo de Seguridad en su 7573.ª reunión de 9 de diciembre de 2015. Nueva York.
- Consejo Internacional de Investigaciones (2012). *Disaster Resilience. A National Imperative*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Cordingley, Sha (2000). The definition and principles of volunteering. En: *Volunteers and Volunteering*, Jeni Warburton y Melanie Oppenheimer (eds.) 73–82. Leichhardt: Federation Press.
- Crilly, Donal, Na Ni y Yuwei Jiang (2016). Do-no-harm versus do-good social responsibility: Attributional thinking and the liability of foreignness. *Strategic Management Journal*. 37(3): 1316–1329.
- De Coning, Cedric (2016). From peacebuilding to sustaining peace: Implications of complexity for resilience and sustainability. *Resilience*. 4(3): 166–181.
- Devereux, Peter (2010). *International Volunteers: Cheap Help or Transformational Solidarity Toward Sustainable Development*. PhD thesis. Perth: Murdoch University.
- De Weijer, Frauke (2013). *Resilience: A Trojan Horse for a New Way of Thinking?* Discussion Paper 139. Maastricht: European Centre for Development Policy Management.
- DuBois, Marc y otros (2015). *The Ebola Response in West Africa: Exposing the Politics and Culture of International Aid*. Londres: Overseas Development Institute.
- Dynes, Russell R. (2005). *Community Social Capital as the Primary Basis for Resilience*. Newark: Disaster Research Center, University of Delaware.
- Eiser, Richard J. y otros (2012). Risk interpretation and action: A conceptual framework for responses to natural hazards. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 1(1): 5–16.
- El Grupo del Banco Mundial (2011a). *Gender and Climate Change: Three Things You Should Know*. Washington, DC.
- El Grupo del Banco Mundial (2011b). *World Report on Disability*. Washington, DC.
- Enarson, Elaine y P. G. Dhar Chakrabarti (eds.) (2009). *Women, Gender and Disaster. Global Issues and Initiatives*. Nueva Delhi: SAGE Publications.
- Eriksen, Siri H. y Karen O'Brien (2007). Vulnerability, poverty and the need for sustainable adaptation measures. *Climate Policy*. 7(4): 337–352.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) (2014). *IFRC Framework for Community Resilience*. Ginebra.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) (2016a). *Informe anual de la FICR 2016*. Ginebra.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) (2016b). *Informe mundial sobre desastres. Resilience: Saving Lives Today, Investing for Tomorrow*. Ginebra.
- Fernandez, Lauren S., Joseph A. Barbera y Johan R. van Dorp (2006). Spontaneous volunteer response to disasters: The benefits and consequences of good intentions. *Journal of Emergency Management*. 4(5): 57–68.
- Ferris, Elizabeth G. (2007). Abuse of power: sexual exploitation of refugee women and girls. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*. 32(3): 584–591.
- Flach, Frederic (2003). *Resilience: Discovering a New Strength at Times of Stress*. Hobart, NY: Hatherleigh Press.
- Fordham, Maureen y otros (2011). *Leading Resilient Development: Grassroots Women's Priorities, Practices and Innovations*. Nueva York: PNUD y GROOTS International.
- Foro Económico Mundial (FEM) (2017). *The Global Risks Report 2017*. 12.ª Edición. Ginebra.
- Foro Económico Mundial (FEM) (2018). *The Global Risks Report 2018*. 13.ª Edición. Ginebra.
- Fothergill, Alice y Lori A. Peek (2004). Poverty and disasters in the United States: A review of recent sociological findings. *Natural Hazards*. 32(1): 89–110.
- Frankenberger, Tim y otros (2012). *Enhancing Resilience to Food Security Shocks in Africa*. Discussion Paper. Tucson: TANGO International.
- Gates, Scott y otros (2016). *Trends in Armed Conflict, 1946–2014*. Oslo: Peace Research Institute Oslo.
- Gobierno de España, Ministerio de la Presidencia y Administración Territorial (2015). *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*. Disponible en [www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072)
- Gobierno de Montenegro, Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (2015). *Ley 45/2015, de 14 de Octubre, de Voluntariado*. BOE-A-2015-11072.
- Gonzales, Ernest G., Christina Matz-Costa y Nancy Morrow-Howell (2015). Increasing opportunities for the productive engagement of older adults: A response to population aging. *Gerontologist*. 55 (2): 252–261.
- Goodchild, Michael F. y J. Alan Glennon (2010). Crowdsourcing geographic information for disaster response: A research frontier. *International Journal of Digital Earth*. 3(3): 231–241.
- Graham, David A. (2017). Why ordinary citizens are acting as first responders in Houston. *The Atlantic*, 28 de agosto. Disponible en [www.theatlantic.com](http://www.theatlantic.com)
- Hahn, Erin, David Blazes y Sheri Lewis (2016). Understanding how the 'open' of open source software (OSS) will improve global health security. *Health Security*. 14(1): 13–18.
- Hausman, Alice J., Alexandra Hanlon y Brenda Seals (2007). Social capital as a mediating factor in emergency preparedness and concerns about terrorism. *Journal of Community Psychology*. 35(8): 1073–1083.

- Haworth, Billy y Eleanor Bruce (2015). A review of volunteered geographic information for disaster management. *Geography Compass*. 9(5): 237–250.
- Hazeldine, Shaun y Matt Baillie Smith (2015). *Global Review on Volunteering Report*. Ginebra: FICR.
- Helsloot, Ira y Arnout Ruitenbergh (2004). Citizen response to disasters: A survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 12(3): 98–111.
- Hong, Song-lee y otros (2009). Engaging older adults in volunteering. Conceptualizing and measuring institutional capacity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 38(2): 200–219.
- Hustinx, Lesley y Frans Lammertyn (2003). Collective and reflexive styles of volunteering: A sociological modernization perspective. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 14(2): 167–187.
- Ilitchev, Alexander (2015). *Implementing the HIPPO Report: Sustaining Peace as a New Imperative?* Policy Brief 5. Estocolmo: International Forum for the Challenges of Peace Operations.
- Instituto para la Economía y la Paz (2017). *Global Peace Index 2017. Measuring Peace in a Complex World*. Sidney.
- Jastrzab, JoAnn y otros (2006). *Serving Country and Community: A Longitudinal Study of Service in AmeriCorps*. Cambridge, MA: Abt Associates Inc.
- Jeannotte, Sharon M. (2003). Singing alone? The contribution of cultural capital to social cohesion and sustainable communities. *The International Journal of Cultural Policy*. 9(1): 35–49
- Jones, Emma Louise y Caroline Brassard (2012). *Creating Sustainable Impact through Short-term Volunteering in Asia: An Analysis of Singapore International Foundation's Health Capacity Building Projects in Indonesia, Vietnam and Cambodia*. Singapur: Singapore International Foundation.
- Joseph, Miranda (2002). *Against the Romance of Community*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Karakayali, Serhat y Olaf Kleist (2016). *EFA-Studie 2: Strukturen und Motive der Ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland*. Berlín: Berliner Institut für Empirische Integrations und Migrationsforschung, Humboldt Universität zu Berlín.
- Kramer, Roderick M., Marilyn B. Brewer y Benjamin A. Hanna (1996). Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. En: *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Roderick M. Kramer y Tom Tyler (eds). 357–389. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kumar, Santosh y otros (2012). Social support, volunteering and health around the world: Cross-national evidence from 139 countries. *Social Science & Medicine*. 74(5): 696–706.
- Lattu, Kirsti (2008). *To Complain or Not to Complain: Still the Question. Consultations with Humanitarian Aid Beneficiaries on Their Perceptions of Efforts to Prevent and Respond to Sexual Exploitation and Abuse*. Ginebra: Humanitarian Accountability Partnership.
- Le Blond, Josie y Gordon Welters (2017). *Refugees Give German Town's Residents New Life Perspective*, 11 de mayo. Disponible en [www.unhcr.org](http://www.unhcr.org).
- Lee, Jung-eun (2015). Disciplinary citizenship in South Korean NGOs' narratives of resettlement for North Korean refugees. *Ethnic and Racial Studies*. 38(15): 2688–2704.
- Lee, Young-joo y Jeffrey L. Brudney (2012). Participation in formal and informal volunteering. Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management and Leadership*. 23(2): 159–180.
- Le Masson, Virginie, Andrew Norton y Emily Wilkinson (2015). *Gender and Resilience*. Londres: Overseas Development Institute.
- Loos, Jacqueline y otros (2015). Challenges for biodiversity monitoring using citizen science in transitioning social-ecological systems. *Journal for Nature Conservation*. 26: 45–48.
- Lough, Benjamin J. (2014). Complementary contributions of international volunteers to development: Evidence from Kenya. *Voluntaris*. 2(2): 8–37.
- Lough, Benjamin J. (2016). *Global Partners for Sustainable Development: The Added Value of Singapore International Foundation Volunteers*. Singapur: Singapore International Foundation.
- Lough, Benjamin J. (2017). *Revisión de literatura para el Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2018* [sin publicar]. Bonn: VNU.
- Lough, Benjamin J. y otros (2011). Capacity building contributions of short-term international volunteers. *Journal of Community Practice*. 19(2): 120–137.
- Lough, Benjamin J. y Willy Oppenheim (2017). Revisiting reciprocity in international volunteering. *Progress in Development Studies*. 17(3): 197–213.
- Maly, Elizabeth (2014). Towards a people-centered housing recovery after the triple disaster. En: *Human Security and Japan's Triple Disaster: Responding to the 2011 Earthquake, Tsunami and Fukushima Nuclear Crisis*, Paul Bacon and Christopher Hobson (eds.). 108–126. Abingdon y Nueva York: Routledge.
- Manzo, Lynne C. y Douglas D. Perkins (2006). Finding Common Ground: The Importance of Place Attachment to Community Participation and Planning. *Journal of Planning Literature*. 20(4): 335–350.
- Marcus, Rachel y Caroline Harper (2014). *Gender Justice and Social Norms - Processes of Change for Adolescent Girls. Towards a Conceptual Framework 2*. Londres: Overseas Development Institute.
- Martineau, Fred P. (2016). People-centred health systems: Building more resilient health systems in the wake of the Ebola crisis. *International Health*. 8(5): 307–309.
- Masten, Ann S. (2014). Global perspectives on resilience in children and youth. *Child Development*. 85(1): 6–20.
- Masten, Ann S. y otros (2009). Resilience in development. En: *Oxford Handbook of Positive Psychology*, Shane Lopez y Charles Snyder (eds.). 117–131. Nueva York: Oxford University Press.
- Mbiza, Elisah y Clara Mwanthi (2017). *NEAR – Network for Empowered Aid Response. Update on Progress Since the World Humanitarian Summit*. Nairobi: Network for Empowered Aid Response.
- McEntire, David A. (2014). *Disaster Response and Recovery: Strategies and Tactics for Resilience*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Meier, Patrick (2013). Human computation for disaster response. En: *Handbook of Human Computation*, Pietro Michelucci (ed.). 95–104. Nueva York: Springer.
- Ministerio de Educación y Ciencia de la Federación de Rusia Asociación de Centros de Voluntarios (2016). *Manual metódico para las autoridades ejecutivas de los sujetos de la Federación de Rusia y las organizaciones educativas sobre el desarrollo del voluntariado* [Методическое пособие для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и образовательных организаций по вопросам развития волонтерского движения].

## REFERENCIAS

- Mohan, Giles y Kristian Stokke (2000). Participatory development and empowerment: The dangers of localism. *Third World Quarterly*. 21(2): 247–268.
- Mollica, Caitlin (2017). The diversity of identity: Youth participation at the Solomon Islands Truth and Reconciliation Commission. *Australian Journal of International Affairs*. 71(4): 371–388.
- Moran, Ry (2016). Truth, sharing and hearing: The Canadian Truth and Reconciliation Commission and the challenge of civic engagement. En: *The Limits of Settler Colonial Reconciliation*, Sarah Maddison, Tom Clark y Ravi de Costa (eds.). 177–191. Singapur: Springer.
- Naciones Unidas (2015a). *Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015–2030*. Disponible en: [www.unisdr.org](http://www.unisdr.org)
- Naciones Unidas (2015b). *Acuerdo de París*. Disponible en [www.unfccc.int](http://www.unfccc.int)
- Norris, Fran H. y otros (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*. 41(1): 127–150.
- Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH) (2013). *Humanitarianism in the Network Age*. Nueva York.
- Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH) (2014). *Position Paper: Resilience*. Nueva York.
- Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR) (2015). *Making Development Sustainable: The Future of Disaster Risk Management. Informe de Evaluación Global sobre la Reducción del Riesgo de Desastres*. Ginebra.
- Olu, Olushayo, otros (2016). Strengthening health disaster risk management in Africa: Multi-sectoral and people-centred approaches are required in the post-Hyogo Framework of Action era. *BMC Public Health*. 16(1): 691.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013). *Resolution Concerning Statistics of Work, Employment and Labour Underutilization*. Adoptado por la Decimonovena Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011). *World Report on Disability*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017). *Building Resilience: A Key Pillar of Health 2020 and the Sustainable Development Goals. Examples from the WHO Small Countries Initiative*. Copenhague.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2010). *Conflict and Fragility. Do No Harm. International support for statebuilding*. París.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2011). *How's Life? Measuring Well-being*. París.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2015). *How's Life? 2015: Measuring Well-being*. París.
- Ostrom, Elinor (2003). Toward a behavioral theory linking trust, reciprocity, and reputation. En: *Trust and Reciprocity: Interdisciplinary Lessons for Experimental Research*, Elinor Ostrom y James Walker (eds.) 19–79. Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Overseas Development Institute (ODI) (2015). *Humanitarian Europe? Informe de una mesa redonda sobre las respuestas humanitarias y normativas a los movimientos de refugiados y migrantes de 2015 a través de Lesbos, Grecia y a la Unión Europea*. Londres.
- Oxley, Marcus C. (2013). «People-centred Principles-based» Post-Hyogo Framework to Strengthen the Resilience of Nations and Communities. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 4: 1–9.
- Pasteur, Katherine (2011). *From Vulnerability to Resilience. A Framework for Analysis and Action to Build Community Resilience*. Rugby: Practical Action Publishing.
- Paul, Bimal y Harun Rashid (2016). *Climatic Hazards in Coastal Bangladesh. Non-Structural and Structural Solutions*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Perkins, Douglas D, Joseph Hughey y Paul W. Speer (2002). Community psychology perspectives on social capital theory and community development practice. *Journal of the Community Development Society*. 33(1): 33–52.
- Petriwskyj, Andrea M. y Jeni Warburton (2007). Redefining volunteering for the global context. A measurement matrix for researchers. *Australian Journal on Volunteering*. 12(1): 7–13.
- Poortinga, Wouter (2012). Community resilience and health: The role of bonding, bridging, and linking aspects of social capital. *Health & Place*. 18(2): 286–295.
- Portocarrero, Felipe S y Cynthia Sanborn (2003). *De la Caridad a la Solidaridad: Filantropía y Voluntariado en El Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Pournik, Milad, Jaeun Chung y Barbara Miller (2012). *Gender Inclusion for Social Resilience: A Key Factor in Disaster Reduction, Relief, and Recovery*. Occasional Paper 2. Washington, DC: Elliot School of International Affairs, George Washington University.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2011). *Towards Human Resilience: Sustaining MDG Progress in an Age of Economic Uncertainty*. Nueva York.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2014). *Human Development Report 2014. Sustaining Human Progress: Reducing Vulnerabilities and Building Resilience*. Nueva York.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2015a). *The Dead Sea Resilience Agenda*. Disponible en [www.undp.org](http://www.undp.org).
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2015b). *Volunteerism in China's South-South Cooperation: Promoting a Holistic Development Agenda*. Issue Brief. Nueva York.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2016). *Human Development Report 2016. Human Development for Everyone*. Nueva York.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2017). *Story Competition: Shughel Shabab*. Disponible en [www.arabstates.undp.org](http://www.arabstates.undp.org)
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2009). *Leyes y políticas que conciernen al voluntariado desde 2001*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2011). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Universal Values for Global Well-being*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2014). *UNV Issue Brief: Environmental Sustainability and Volunteerism*. Bonn.

- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2015a). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Transforming Governance*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2015b). Association des Agriculteurs Professionnels du Cameroun (AGRIPO). Disponible en [www.onlinevolunteering.org](http://www.onlinevolunteering.org)
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2016). *Rebuilding with the Community after a Disaster: Volunteer Engagement in the 2015 Nepal Earthquake*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2017a). *Volunteerism and Youth Employment in Cambodia*. Phnom Penh.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2017b). *Informe anual 2016. Volunteer Solutions for Sustainable Development*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2018a). *The Scope and Scale of Global Volunteering: Current Estimates and Next Steps*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2018b). *Global Trends in Volunteering Infrastructure*. Bonn.
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2018c). *Community-Based Analysis of Volunteer Impacts on Community Resilience*. Bonn. (próximamente)
- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Ministerio de Asuntos de la Juventud y Deportes de la India (2017). *State of Youth Volunteering in India*. Nueva Delhi.
- Quinlan, Allyson E. y otros (2015). Measuring and assessing resilience: Broadening understanding through multiple disciplinary perspectives. *Journal of Applied Ecology*. 53(3): 677–687.
- Riad, Jasmin K., Fran H. Norris y R. Barry Ruback (1999). Predicting evacuation in two major disasters: Risk perception, social influence, and access to resources. *Journal of Applied Social Psychology*. 29(5): 918–934.
- Salamon, Lester M., Wojciech Sokolowski y Megan A. Haddock (2011). Measuring the economic value of volunteer work globally: Concepts, estimates, and a roadmap to the future. *Annals of Public and Cooperative Economics*. 82(3): 217–252.
- Salamon, Lester M. y otros (2017). *Explaining Civil Society Development. A Social Origins Approach*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Salamon, Lester M. y Wojciech Sokolowski (2001). *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries*. Working Paper of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Sauer, Lauren M. y otros (2014). The utility of and risks associated with the use of spontaneous volunteers in disaster response: A survey. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. 8(1): 65–69.
- Schipper, Lisa y Lara Langston (2015). *A Comparative Overview of Resilience Measurement Frameworks: Analysing Indicators and Approaches*. Working Paper 422. Londres: Overseas Development Institute.
- Schipper, Lisa y Mark Pelling (2006). Disaster risk, climate change and international development: Scope for, and challenges to, integration. *Disasters*. 30(1): 19–38.
- Scolobig, Anna y otros (2015). Towards people-centred approaches for effective disaster risk management: Balancing rhetoric with reality. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 12: 202–212.
- Scope Global (2016). *Disability Empowerment Skills Exchange: Process and Outcomes of the Pilot Initiative*. Disponible en [www.scopeglobal.com](http://www.scopeglobal.com)
- Seelig, Vera J. y Benjamin J. Lough (2015). *Strategic Directions for Global Research on Volunteering for Peace and Sustainable Development*. CSD Workshop Report No. 15-45. St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development.
- Serna, María Guadalupe (2010). La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México. *Espiral (Guadalajara)*. 16(47): 141–172.
- Sharifi, Ayyoob y Yoshiki Yamagata (2016). Principles and criteria for assessing urban energy resilience: A literature review. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*. 60(C): 1654–1677.
- Shatkin, Gavin (2007). *Collective action and urban poverty alleviation: Community organizations and the struggle for shelter in Manila*. Hampshire.
- Shepherd, Andrew y otros (2013). *The Geography of Poverty, Disaster and Climate Extremes in 2030*. Londres: Overseas Development Institute.
- Sherraden, Margaret S., Benjamin J. Lough y Amanda Moore McBride (2008). Effects of international volunteering and service: Individual and institutional predictors. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 19(4): 395–421.
- Shieh, Shawn y Guosheng Deng (2011). An emerging civil society: The impact of the 2008 Sichuan earthquake on grass-roots associations in China. *The China Journal*. 65: 181–194.
- Simonsen, Sturle Hauge y otros (2014). *Applying Resilience Thinking. Seven Principles for Building Resilience in Social-Ecological Systems*. Estocolmo: Stockholm Resilience Centre, Stockholm University.
- Smyth, Ines y Caroline Sweetman (2015). Introduction: Gender and resilience. *Gender & Development*. 23(3): 405–414.
- Snik, Frans y otros (2014). Mapping atmospheric aerosols with a citizen science network of smartphone spectropolarimeters. *Geophysical Research Letters*. 41(20): 7351–7358.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle (2011). Social volunteering in welfare states: Where crowding out should occur. *Political Studies*. 59(1): 135–155.
- Taniguchi, Hiromi y Leonard D. Thomas (2011). The influences of religious attitudes on volunteering. *Voluntas*. 22(2): 335–355.
- The Jakarta Post (2014). Volunteering made easy with 'Indorelawan.org', 13 de octubre. Disponible en [www.thejakartapost.com](http://www.thejakartapost.com)
- Theobald, Elinore J. y otros (2015). Global change and local solutions: Tapping the unrealized potential of citizen science for biodiversity research. *Biological Conservation*. 181: 236–244.
- Thormar, Sigrídur B. y otros (2010). The mental health impact of volunteering in a disaster setting. A review. *The Journal of Nervous and Mental Disease*. 198(8): 529–538.
- Thormar, Sigrídur B. y otros (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of Anxiety Disorders*. 28(8): 971–977.
- Thornhill, Ian y otros (2017). Prioritising local action for water quality improvement using citizen science; A study across three major metropolitan areas of China. *Science of the Total Environment*. 584 (Sup. C): 1268–1281.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) (2017). *Measuring the Information Society Report 2017. Volumen 2. ICT Country Profiles*. Ginebra.

## REFERENCIAS

---

United States Agency for International Development (USAID) (2006). *Livelihoods & Conflict. A Toolkit for Intervention*. Washington, DC.

Voluntary Service Overseas (VSO) (2002). *The Role of Volunteers in International Development*. Kingston upon Thames.

Volunteer Canada (2017). *Canadian Code for Volunteer Involvement*. Ottawa.

Whittaker, Joshua, Blythe McLennan y John Handmer (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 13: 358–368.

Wilson, John (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*. 26(1): 215–240.

Wilson, John y Mark Musick (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*. 62(4): 141–168.

Wilson, John y Thomas Janoski (1995). The contribution of religion to volunteer work. *Sociology of Religion*. 56(2): 137–152.

Winterich, Karen Page, Vikas Mittal y Karl Aquino (2013). When does recognition increase charitable behavior? Toward a moral identity-based model. *Journal of Marketing* 77:121–134.

World Vision (2012). *Minimum Inter-Agency Standards for Protection Mainstreaming*. Middlesex, Reino Unido.

Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción, el almacenamiento en un sistema de recuperación, o la transmisión, en cualquier forma y por cualquier medio, de cualquier parte de esta publicación sin autorización previa.

Impreso en Dinamarca por Phoenix Design Aid en papel con certificación FSCTM sin cloro y con tintas de base vegetal. El material impreso es reciclable.

Concepto de diseño de la portada: Anthony F. Bickenson, voluntario en línea de las Naciones Unidas

Edición: Communications Development Incorporated, Washington, DC, EE. UU.

Diseño y traducción: Phoenix Design Aid, Randers C, Dinamarca

ISBN: 978-92-990089-3-5

Para obtener una lista de los errores o las omisiones que se han hallado tras la impresión, visite nuestro sitio web en [www.unv.org](http://www.unv.org).



# EL VOLUNTARIADO

ES EL LAZO QUE UNE A LAS COMUNIDADES

---

El Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2018, *El lazo que nos une*, es una publicación insignia de las Naciones Unidas que presenta nuevos datos que describen el papel del voluntariado en el fortalecimiento de la resiliencia comunitaria. El informe revela que las comunidades valoran el voluntariado porque les permite crear estrategias colectivas para enfrentar diversos desafíos económicos, sociales y ambientales. Al mismo tiempo, y de no contar con el debido respaldo del conjunto más amplio de actores, el servicio voluntario puede resultar elitista y molesto a determinados grupos. Por sí solas, las comunidades disponen de capacidades y recursos limitados para adaptarse a los riesgos emergentes y futuros. Así, el informe estudia cuál es la mejor forma de interacción entre los gobiernos, actores de desarrollo y el voluntariado, para promover sus características más beneficiosas y al mismo tiempo mitigar los posibles daños a los grupos más vulnerables. Con ello, el informe hace una importante contribución a la base de evidencia sobre enfoques inclusivos y liderados por la ciudadanía para la construcción de resiliencia.

---

