

## PRIMERA PARTE

# Servicio y Voluntariado en el Contexto Global

---

<b>Capítulo 1</b>	<b>El Servicio Ciudadano Voluntario en el Mundo: Una evaluación preliminar</b>	<b>3</b>
	Amanda Moore McBride, Carlos Benítez, Michael Sherraden y Lissa Johnson	
<b>Capítulo 2</b>	<b>Aproximaciones a las Políticas de Servicio Nacional en la Post Guerra Fría: Su desarrollos en Alemania, Italia, Rusia y China</b>	<b>21</b>
	Susan Stroud y Tatiana Omeltchenko	
<b>Capítulo 3</b>	<b>Política Nacional para la Juventud y Servicio Nacional Juvenil: Hacia una acción concertada</b>	<b>35</b>
	William D Angel	
<b>Capítulo 4</b>	<b>Repensar el Aprendizaje en la Comunidad en el Contexto de la Globalizacion</b>	<b>51</b>
	Ahmed C Bawa	
<b>Capítulo 5</b>	<b>Sacar a la Gente de los Compartimentos y las Categorías: Servicio voluntario y cohesión social</b>	<b>65</b>
	Arthur Gillette	
<b>Capítulo 6</b>	<b>Voluntarios Maduros: A las soluciones</b>	<b>77</b>
	Elisabeth Hoodless	



La Dra. **Amanda Moore McBride** es Directora de Investigación del Global Service Institute (GSI) en el Center for Social Development (CSD) de la Washington University, St. Louis, EEUU. También es investigadora adjunta CSD en servicio ciudadano voluntario en el mundo. Además, trabaja en proyectos que estudian la eficacia de los programas de desarrollo de capital/bienes y de políticas tales como créditos individuales para el desarrollo. Su trabajo de investigación se centra en las formas y los efectos del ciudadano voluntario, los comportamientos acerca del ahorro de individuos de bajos ingresos y el efecto comunitario del desarrollo de capitales/bienes.



El Dr. **Michael Sherraden** dicta la cátedra Benjamín E Youngdhal de Desarrollo Social en la Washington University, St. Louis, EEUU, es Director del Centre for Social Development e investigador principal del Global Service Institute del CDS. Es conocido a nivel mundial como el mentor del concepto de políticas contra la pobreza basadas en los recursos propios. Desde hace varias décadas publica acerca del tema: *National Service: Social, Economic and Military Impacts* (1982, en colaboración con Don Elberly) y *The Moral Equivalent of War? A Study of Non-Military Service in Nine Nations* (1990).



**Carlos Benítez**, es Coordinador de Datos y Comunicaciones del Global Service Institute (GSI) en el Center for Social Development, de la Washington University en St. Louis, EEUU. Fue becario y se dedica Fullbright, se ha dedicado a la investigación sobre desarrollo económico y social y ciencias sociales. Coordinó la recolección y el análisis de los datos de la primera evaluación global del servicio comunitario voluntario, desarrolló y administra el Programa de Pequeñas Becas de Investigación del GSI. Recientemente completó un estudio de evaluación del programa transnacional piloto North American Community Service.



**Lissa Johnson**, es Directora de Proyecto en el Center for Social Development de la Washington University, St. Louis, EEUU. Tiene experiencia en práctica directa, investigación aplicada y evaluación. Durante los últimos cinco años Johnson ha investigado sobre iniciativas de desarrollo de recursos en el Global Service Institute. Condujo el desarrollo de un sistema de gestión de información (MIS) para un proyecto nacional sobre desarrollo de recursos en la actualidad, dirige el desarrollo de una red de información global sobre servicio ciudadano voluntario en la web.

Los autores quieren agradecer el apoyo de la Ford Foundation y las contribuciones al proyecto del equipo de investigadores internacionales: Jenny Brav, Francia/EEUU; Beatriz Castaño, Colombia; Kwofie Danso, Ghana; Erica Smulever, Argentina; y Erdenechimge Tserendorj, Mongolia.

# El Servicio Ciudadano Voluntario en el Mundo

## Una evaluación preliminar

AMANDA MOORE MCBRIDE, CARLOS BENÍTEZ,  
MICHAEL SHERRADEN Y LISSA JOHNSON

**RESUMEN** Este capítulo resume los resultados de un proyecto de investigación del Global Service Institute. El Center for Social Development (CSD) de la Washington University, St. Louis EEUU e Innovations in Civic Participation en Washington DC, crearon el Global Service Institute en marzo de 2001. El propósito de la investigación del GSI es incrementar el conocimiento básico y la comprensión del servicio ciudadano voluntario. En este estudio se evalúa los programas de servicio ciudadano voluntario mundiales con el objetivo de identificar los distintos tipos de programas, sus propósitos, sus actividades, sus participantes y sus operaciones.<sup>1</sup> El capítulo proporciona una descripción empírica de los programas existentes con el propósito de evaluar la extensión de este fenómeno y de identificar áreas para investigaciones futuras.

La investigación se centró en programas formales y organizados que requieren un compromiso intensivo de tiempo del. Por ejemplo, un mes a tiempo completo 'full-time'. Se basó en los resultados de una encuesta con un universo de 210 programas de 57 países, identificados a partir de la investigaciones en cada país, búsquedas bibliográficas y en Internet.

La mayoría de los programas proviene de Norteamérica, Europa y Asia Central. En esta muestra, el servicio internacional es la forma más común de servicio seguida por el servicio nacional. Los programas encuestados han estado en ejecución durante por lo menos un promedio de 21 años. Los roles en el servicio son intensivos y de una duración sostenida (7.3 meses como promedio).

Los resultados del estudio sugieren que se puede asociar positivamente la presencia formal e institucionalizada de programas de servicio con el estatus del sector voluntario en una sociedad, tanto como con el nivel general de desarrollo económico.

La investigación académica puede quedar atrás con relación a la práctica, dado que el campo es relativamente nuevo. En el artículo, se discuten algunas implicaciones para las investigaciones futuras, lo cual incluye la evaluación de los efectos de los programas de servicio sobre las culturas, la gente involucrada y la determinación de los efectos del servicio a largo plazo sobre los voluntarios.

Esta es la primera tentativa de evaluar el servicio ciudadano voluntario a nivel mundial. Debe verse como una evaluación muy preliminar, con muchas omisiones y defectos. Sin embargo, puede ser útil para la identificación de patrones clave, y servir como estímulo y punto de partida para la realización de investigaciones posteriores.

## Introducción

El voluntariado como model social puede tomar muchas formas, desde redes de apoyo informales en una aldea, hasta compromisos de tiempo intensivo dentro de programas formales (Salomon & Sokolowski 2001). A lo largo de este continuo de comportamiento voluntario, se sabe relativamente poco sobre la organización del trabajo voluntario estructurado y organizado en la forma de servicio ciudadano voluntario. (Clohesy 1999, Grantmaker Forum on Community and National Service 2000, Sherraden & Eberly 1990).

El servicio ciudadano voluntario como fenómeno social está poco teorizado, no hay investigaciones rigurosas sobre el mismo, ni tampoco estudios comparativo nacionales (Grantmaker Forum on Community and National Service 2000, Perry & Imperial 2001, Rymph & Wilson 2001). Ningún estudio previo ha intentado examinar el alcance, las formas y las dimensiones de este fenómeno a nivel mundial. Este capítulo presenta los resultados de una evaluación/mundial de programas de servicio ciudadano voluntario. Es solo el primer paso en nuestra investigación sobre este tema, aunque estos resultados pueden comenzar a ilustrar la predominancia y la naturaleza del servicio en todo el mundo.

## Definición y medición de Servicio Ciudadano Voluntario

Las discusiones sobre servicio hacen necesario establecer quién es voluntario y quién no lo es. El debate normalmente gira alrededor del tema de la remuneración y de la obligatoriedad. Algunos académicos argumentan que el servicio obligatorio o pago no puede ser considerado como voluntariado (Brown 1999, Carson 1999, Cnaan, Handy & Wadsworth 1996). Por lo tanto nosotros utilizamos el término 'servicio' en lugar de voluntariado.<sup>2</sup> En todos los tipos de programas de servicio ciudadano voluntario, el individuo realiza una acción presumiblemente para el beneficio de algún grupo o causa; esa acción se realiza con el espíritu de mejorar las condiciones de vida o el bienestar general (Menon, Moore & Sherraden 2002).

En realidad ambas, la obligatoriedad y la recompensa, son permanentes. En el servicio ciudadano voluntario participan, ambos elementos. Por ejemplo, se puede hablar de una recompensa monetaria para cubrir gastos de subsistencia básicos o para resarcir los gastos efectuados durante el servicio, o hablar del servicio como un requerimiento para la obtención de acreditación académica.

El servicio ciudadano voluntario, es también diferente del voluntariado ocasional o episódico porque requiere un compromiso intenso y porque toma una forma programática. El servicio ciudadano voluntario, puede ser

**El servicio ciudadano voluntario, es también diferente del voluntariado ocasional o episódico porque requiere un compromiso intenso y porque toma una forma programática**

definido como 'un período organizado de compromiso significativo y de una contribución en la comunidad local, nacional o mundial, reconocidos y valorado por la sociedad con una mínima compensación monetaria para el participante.' (Sherraden 2001a:2).<sup>3</sup> Los programas de servicio pueden ser de alcance local, nacional internacional o transnacional y estar destinado a voluntario jóvenes, adultos, que comparten una religión o que están en la escuela. Por ejemplo, puede haber programas nacionales de servicio juvenil y programas internacionales relacionados con la profesión de una fe.

Si se esta definición de servicio ciudadano voluntario, es posible identificar dimensiones institucionales a lo largo de las cuales el rol del servicio pueda variar (Sherraden 2001a). Desde esta perspectiva el servicio representa una *institución* que predetermina expectativas y estructuras en cuanto a su mismo rol lo cual, incluye la previsión de modo del acceso, los incentivos, la información y la facilitación para desempeño. El rol cumplir en servicio tienes similares prescripciones que las que se postulan para el desempeño de un puesto de trabajo tal como se lo define en el mercado laboral, en el cual hay determinadas expectativas acerca del trabajador. El servicio se lleva a cabo a través de un programa u organización que ya ha definido el rol de servicio que un individuo entonces 'cumple'. Las expectativas de la función podrían relacionarse con los requerimientos para ser seleccionados, o con la naturaleza y la duración de la experiencia. Es probable que, la práctica del servicio que sea intensa y de larga duración, esté programada y definida. Estos aspectos del desempeño del servicio apuntan a las expectativas y a la accesibilidad la institución que presta el servicio.

A veces, también se proponen incentivos para atraer la participación en programas de servicio, lo cual incluye el desarrollo de habilidades o acreditación académica. De hecho, el servicio se distingue del empleo porque cualquier compensación monetaria por el servicio no equivale a las remuneraciones del mercado. El desempeño en el servicio ciudadano voluntario puede compensarse mediante beneficios como estipendios, premios o becas educativas. La institución que presta el servicio puede proveer información y facilidades para el desempeño mediante la capacitación y la supervisión, las sesiones de reflexión y las tutorías. Puede haber otras formas importantes de incentivos o compensaciones por el servicio, tales como la satisfacción personal y los contactos sociales.

En cada país o cultura donde, por distintas razones, se crean políticas y programas de servicio, los efectos pueden ser múltiples y variados. El servicio se reconoce como una estrategia programada que puede tener el doble propósito de beneficiar no solo a los que se sirve sino también a los voluntarios (Sherraden & Eberly 1982, Wheeler, Gorey & Greenblatt 1998). Se lo puede pensar como una 'política fuerte' debido al amplio espectro de sus efectos (Sherraden 2001b). El servicio puede conectar a los voluntarios con objetivos y actividades que mejoran el medio ambiente, la infraestructura física, las organizaciones, las comunidades, y/o los individuos.

## Métodos y limitaciones

En todo el mundo, el servicio ciudadano voluntario es identificado cada vez más como un programa distintivo y una perspectiva para el diseño de políticas. El conocimiento sistemático de este campo contribuirá a una mayor comprensión global de las formas del servicio, de sus distintos efectos, aún más, ayudará a establecer estrategias de servicio efectivas. ¿Cuáles son las formas que toman los programas de servicio en distintas partes del mundo? ¿Quiénes son los voluntarios y qué es lo que hacen? ¿Cuál es la naturaleza del rol de servicio? Con el propósito de identificar el alcance, las formas y las dimensiones del campo del servicio ciudadano voluntario, provereemos una descripción empírica a partir de una muestra de programas de servicio de distintas partes del mundo.

El equipo de investigadores identificó y recolectó información sobre programas de servicio ciudadano voluntario utilizando criterios de definición, una base de datos estructurada, y procedimientos de recolección sistemáticos.<sup>4</sup> La búsqueda de información por país y la utilización de publicaciones y de Internet permitió la identificación de una muestra de 210 programas de servicio.

Durante un período de seis meses, entre Julio y Diciembre del año 2001, el equipo hizo todos los esfuerzos necesarios para rastrear la localización de programas de servicio ciudadano voluntario, mediante la utilización de diferentes lenguas. Los integrantes del equipo de investigación podían leer en ocho lenguas distintas; no obstante ello, el idioma fue un obstáculo en la recolección de datos y, por lo tanto, la representación de los programas no es amplia. Confiar en la información sobre programas que aparecen en las páginas de la web proporciona limitaciones inherentes, debido a los recursos financieros y tecnológicos que se necesitan para acceder a Internet. Una vez explicitadas nuestras restricciones, es posible que esta muestra represente bastante bien a la mayoría de los programas de servicio internacionales y nacionales, pero no pretendemos afirmar que este sea un catálogo exhaustivo de todos los programas de servicio ciudadano comunitario.

La información sobre los programas fue almacenada en una base de datos electrónica. Una vez cumplida esta etapa, los datos fueron enviados a los distintos programas de servicio, vía fax o correo electrónico, para clarificar puntos o para completar la información que faltaba. Sesenta y seis programas (32 por ciento de la muestra) respondieron con confirmaciones, especificaciones, y/o correcciones.<sup>5</sup> Tomamos la precaución de indicar dónde hay datos incompletos. Los resultados se presentan como porcentajes del total de la muestra.

**El conocimiento sistemático de este campo contribuirá a una mayor comprensión global de las formas del servicio, de sus distintos efectos, aún más, ayudará a establecer estrategias de servicio efectivas**

## Resultados

En esta sección se resumen los resultados clave de la investigación para proporcionar un panorama de los programas de servicio ciudadano voluntario alrededor del mundo (Ver el informe completo en McBride et al. 2003).

### Tipos y predominancias

La muestra está constituida por 210 programas de servicio ciudadano voluntario distribuidos en 57 países en todo el mundo.<sup>6</sup> El treinta y tres por ciento de los programas está localizado en Norteamérica, seguido por el veintisiete por ciento en Europa y Asia Central, el doce por ciento en África Subsahariana, el diez por ciento en Asia del Este y el Pacífico, el nueve por ciento en América Latina y el Caribe, el cinco por ciento en el Medio Oriente y África del Norte y el cuatro por ciento en el Sudeste Asiático (Tabla 1). En términos de representación por país, los EE UU tienen el mayor número de programas en la muestra, cincuenta y uno; lo sigue Canadá con catorce programas. Alemania y Hungría están representadas con diez cada una; Sudáfrica y el Reino Unido tienen ocho, y Australia e India tienen siete.

Los programas pueden clasificarse de acuerdo con el alcance de su organización y su actividad. Las formas del servicio y su representación pueden clasificarse en: transnacionales (21), internacionales (103), nacionales (73) y locales (13).<sup>7</sup> El servicio internacional es el tipo de servicio más común, y el cuarenta y nueve por ciento de todos los programas pertenece a esta categoría. El servicio nacional comprende el treinta y cinco por ciento de la muestra. De los ochenta y seis programas de servicio juvenil que incluye la muestra, treinta y cuatro son programas nacionales.

**TABLA 1** Formas de servicio por regiones del mundo

	Norteamérica (69)	Europa y Asia Central (56)	América Latina (20)	África Sub- sahariana (25)	Asia Oriental y Pacífico (21)	Medio Oriente y África del Norte (11)	Asia del Sur (8)
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Transnacional</b>	12	22	0	4	0	0	0
<b>Internacional</b>	61	41	90	24	57	0	25
<b>Nacional</b>	26	23	10	68	38	100	50
<b>Local</b>	1	14	0	4	5	0	25

Fuente: Mc Bride et al. (2003)

La antigüedad de los programas de servicio va de uno a ciento tres años. El Labourer-Teacher Volunteer Literacy Programme operado por el Frontier College de Canadá es el programa más antiguo de la muestra con ciento tres años, seguido por el International Federation of the Red Cross/Red Crescent Societies de ochenta y tres

años. El promedio de existencia de los programas incluidos en la muestra es de veintiún años y la media es de alrededor de catorce años. Se desconoce la antigüedad de veintiuno de los programas de la muestra.

Los programas pueden caracterizarse teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, es decir, si son voluntarios u obligatorios. En la muestra, el noventa y dos por ciento de los programas son voluntarios y el cuatro por ciento, obligatorios. En cinco casos no se conoce la naturaleza obligatoria o voluntaria de los programas. Los programas obligatorios tienden a ser programas nacionales de servicio juvenil en el África Subsahariana, el Medio Oriente y África del Norte.

## Objetivos, áreas de servicio y beneficiarios

Los objetivos más comunes se centran en los voluntarios. 'Aumentar la motivación del voluntario para proporcionar el servicio' es el objetivo más destacado en la muestra: catalogado en el ochenta y uno por ciento de los programas. Este objetivo es el más frecuente o el segundo más frecuente en todos los tipos de servicio. El objetivo 'aumentar la adquisición de habilidades del voluntario' es el segundo objetivo destacado por el setenta y seis por ciento. Este último es el objetivo más frecuente entre los programas de servicio nacionales (88 por ciento) y entre los programas de servicio local (85 por ciento). 'Aumentar las habilidades sociales de quien sirve' es el objetivo del 68 por ciento de los programas incluidos en la muestra (Ver Tabla 2).

Entre los objetivos de impacto en el grupo beneficiario, el más destacado es 'promover la mutua comprensión cultural' (66 por ciento). Este es el objetivo del setenta y seis por ciento de los programas transnacionales y del setenta y siete por ciento de los programas internacionales. El segundo objetivo es 'crear o mejorar la infraestructura pública' (55 por ciento) y el tercero está relacionado con el impacto en el medio ambiente o con 'promover el uso sustentable de la tierra' (50 por ciento).

De los 210 programas que constituyen la muestra, el 81 por ciento se dedica a desarrollo humano y social y el 80 por ciento se involucra en actividades educativas. El desarrollo comunitario y las actividades de desarrollo personal siguen en frecuencia con 77 y 76 por ciento respectivamente. Seguidos estos por la protección del medio ambiente (67 por ciento), la integración cultural (60 por ciento) y la salud (59 por ciento). Los siguientes más frecuentes son empleo y desarrollo económico (51 por ciento), desarrollo de infraestructura (50 por ciento), el patrimonio cultural y las artes (46 por ciento), la paz y los derechos humanos (45 por ciento) y la respuesta a emergencias (21 por ciento).

**Entre los objetivos de impacto en el grupo beneficiario, el más destacado es 'promover la mutua comprensión cultural'**

## Servicio Cívico y Voluntariado 2003

Primera Parte Servicio y Voluntariado en el Contexto Global

**TABLA 2** Objetivos y áreas de los programas de servicio por formas de servicio\*

	<b>Transnacional (21)</b>	<b>Internacional (103)</b>	<b>Nacional (73)</b>	<b>Local (13)</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Objetivos</b>				
Aumentar la motivación del voluntario en el servicio	81	82	81	77
Aumentar la adquisición de habilidades del voluntario	76	67	88	85
Aumentar las habilidades sociales del voluntario	86	63	73	54
Aumentar la auto-confianza y la auto-estima del voluntario	81	59	63	46
Influenciar y expandir las opciones de carrera de voluntario	62	46	49	15
Aumentar el bienestar y la salud	38	50	44	54
Promover la mutua comprensión cultural	76	77	52	46
Aumentar la tasa de empleo	38	24	47	8
Crear/mejorar la infraestructura pública	62	54	58	31
Promover el uso sustentable de la tierra	48	56	47	15
<b>Áreas de servicio</b>				
Servicios humanos y sociales	91	80	82	77
Servicios de salud	48	61	62	46
Respuesta a emergencias	24	16	32	8
Desarrollo personal	86	68	85	69
Educación	86	85	71	77
Desarrollo económico	52	48	60	15
Desarrollo comunitario	81	75	82	54
Desarrollo de infraestructura	62	52	51	15
Protección del medio-ambiente	76	73	62	31
Patrimonio cultural/artes	62	41	48	46
Integración cultural	86	59	58	31
Paz/derechos humanos	38	47	47	47

Fuente: McBride et al. (2003)

\*Para las definiciones, ver el informe completo en <http://gwbweb.wustl.edu/csd/gsi>

La actividad más prevalente para los programas de servicio transnacionales, internacionales y locales es la educación con 77 por ciento por cada tipo de servicio, mientras que en el caso de los programas de servicio nacionales, el 71 por ciento se dedica al trabajo en educación. El desarrollo comunitario es un objetivo tanto de los programas internacionales como de los nacionales (76 y 82 por ciento respectivamente). La mayoría de los programas transnacionales se ocupan de la integración cultural (86 por ciento). La protección del medio ambiente es una actividad importante tanto para programas transnacionales como para programas internacionales (76 y 73 por ciento respectivamente).

En términos de los grupos de edad de los beneficiarios, 64 por ciento de todos los programas sirven a niños, 71 por ciento sirven a los jóvenes. Los adultos son el grupo servido por 61 por ciento de los programas mientras que 49 por ciento de los programas se ocupan de la población mayor definida como quienes tiene más de 60 años.

## El desempeño del servicio

En todos los programas de la muestra los jóvenes ejecutan el servicio más que ningún otro grupo de edad. El setenta y siete por ciento de los programas de la muestra involucra a jóvenes como voluntarios. El diez por ciento de los programas incluye niños como voluntarios. El sesenta y nueve por ciento de los programas lo ejecutan voluntarios adultos y el treinta y tres por ciento, ancianos. Otros voluntarios mencionados por los programas son personas con necesidades especiales, gente con bajos ingresos, y estudiantes universitarios. La mayoría de los programas aceptan tanto a hombres como a mujeres.

El criterio de elegibilidad más común es la edad. El setenta y cuatro por ciento de los programas tiene un requisito específico en relación con la edad, mínima o máxima, para la participación. El treinta y uno por ciento de los programas requiere voluntarios que tengan habilidades específicas para su participación. El cincuenta y uno por ciento de los programas de servicio internacionales demanda que los voluntarios tengan habilidades específicas, seguido por el veinticuatro por ciento de los programas transnacionales. El veintiocho por ciento de los programas requiere que los voluntarios provengan de ciertas áreas geográficas.

Entre las formas de servicio, es más habitual que los programas transnacionales requieran que los participantes provengan de ciertas áreas geográficas (52 por ciento). El diecinueve por ciento de los programas demanda que los participantes estén inscriptos en la escuela o que vuelvan a la escuela como condición para participar. Este es un requisito más frecuente entre los programas de servicio nacional (23 por ciento), más que de ningún otro tipo de servicio. El dieciocho por ciento de los programas requiere cierto nivel de manejo de lenguas extranjeras; este criterio está relacionado, en primer lugar, con programas de servicio internacionales y transnacionales. Distintos programas internacionales indican que proveen entrenamiento en lenguas extranjeras para los voluntarios antes de que comiencen o como una parte de la experiencia de servicio. El nivel de ingresos, la afiliación a organizaciones, la religión, la raza y el género constituyen requisitos para un pequeño porcentaje de programas. Once programas dentro de la muestra no tienen establecidos sus criterios de elegibilidad.

Relativamente sorprendente es que el treinta y tres por ciento de los 210 programas requiere que los participantes paguen parte o la totalidad de la experiencia de servicio. Los costos pueden incluir el pasaje aéreo, el alojamiento y la subsistencia y en algunos casos una contribución para costear los gastos totales de la operación del programa. Las sumas solicitadas varían enormemente. Es más frecuente que sean las experiencias de servicio internacionales y transnacionales las que queden a

cargo del voluntario. En casos extremos, algunas de estas experiencias pueden ser consideradas como 'vacaciones de servicio' o 'ecoturismo voluntario'.

La intensidad se refiere a la cantidad de horas por semana que los participantes deben dedicar al programa. El ochenta y uno por ciento de los programas demanda que los voluntarios se comprometan con la experiencia de servicio en forma 'full-time', es decir, en tiempo completo, lo cual equivale a 40 horas semanales. Este requisito es más frecuente entre los programas internacionales (el 91 por ciento) y entre los programas nacionales (el 73 por ciento). Algunos programas son flexibles y permiten a los voluntarios que elijan su nivel de compromiso. El nueve por ciento de los programas de la muestra requiere servicio part-time (de tiempo parcial) y el siete por ciento permite ambos. En el tres por ciento de los programas de la muestra no se sabe cuál es la intensidad requerida.

Si tomamos en cuenta toda la muestra, el promedio de tiempo que los voluntarios trabajan es de 7.3 meses. La duración del servicio oscila entre una semana a más de tres años.<sup>8</sup> Los programas de servicio nacional requieren el tiempo promedio más largo, diez meses, a estos le siguen los de servicio local, con un requerimiento de ocho meses aproximadamente, los de servicio internacional requieren un promedio de siete meses y los de servicio transnacional un promedio de un poco más de cuatro meses. Dieciocho programas indican que el tiempo mínimo de servicio es de un año, mientras que veintitres programas indican que la duración máxima del servicio es un año; trece programas requieren dos años, y doce programas exigen un compromiso máximo de seis meses. Se desconoce la duración promedio requerida para la participación en el servicio de ochenta programas.

### Incentivos, información y facilidades

El doce por ciento de los programas de la muestra ofrece acreditación académica a cambio de la participación en el servicio. El ocho por ciento ofrece becas y el siete por ciento ofrece subsidios y otros tipos de recompensas monetarias. El veintidos por ciento de los programas da a los participantes algún tipo de recompensa, certificado o reconocimiento de la comunidad. Los programas de servicio nacionales son los que más frecuentemente ofrecen incentivos y recompensas (Tabla 3).

El sesenta y seis por ciento de los programas de la muestra provee capacitación para los participantes, el 70 por ciento ofrece supervisión, el 49 por ciento ofrece sesiones de reflexión y el 41 por ciento ofrece algún tipo de tutorías. La capacitación es más frecuente entre los programas de servicio transnacionales y nacionales (71 y 70 por ciento, respectivamente). La supervisión parece ser más común entre los programas de servicio nacional que en ningún otro tipo (77 por ciento). Las sesiones de reflexión son ofrecidas por el 62 por ciento de los programas transnacionales de servicio, seguidos por el 51 por ciento de los programas de servicio internacionales.

El cincuenta y tres por ciento de los programas sostiene el gasto de la vivienda de los participantes. Los programas transnacionales e internacionales tienden a proveer reintegros para la vivienda y la subsistencia (62 y 70 por ciento respectivamente). El

**TABLA 3** Incentivos, información, facilitación y compensación por formas de servicio

	<b>Transnacional (21)</b>	<b>Internacional (103)</b>	<b>Nacional (73)</b>	<b>Local (13)</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Incentivos</b>				
Acréditaci3n acad3mica	14	13	14	0
Becas	0	6	14	0
Subsidios	5	2	16	0
Certificados recompensa comunitarias	14	21	25	15
<b>Informaci3n y facilidades</b>				
Supervisi3n	76	67	77	46
Entrenamiento	71	62	70	69
Sesiones de reflexi3n	62	51	45	46
Tutorías	33	36	52	31
<b>Compensaci3n</b>				
Vivienda	62	70	34	8
Transporte	29	37	26	31
Estipendio/pase libre	14	25	37	23
Cuidado m3dico	48	31	25	0
Viáticos diarios	0	3	8	0

Fuente: McBride et al. (2003)

treinta y dos por ciento de los programas ofrecen viáticos o ayuda para los gastos de transporte; la mayoría son transnacionales e internacionales. El veinticocho por ciento de los programas de la muestra provee a los participantes de viáticos o reintegro de gastos; esta situaci3n es más frecuente en los programas nacionales (37 por ciento). El veintinueve por ciento de los programas paga por gastos o seguro médicos, entre estos, los más proclives a pagar por gastos médicos son los programas transnacionales e internacionales (48 y 31 por ciento).

## Administraci3n

De los 210 programas en que se basa este estudio, el 75 por ciento está administrado por organizaciones no gubernamentales (ONGs) y el 22 por ciento por agencias gubernamentales. El noventa y cinco por ciento de los programas transnacionales y el 92 por ciento de los programas de servicio internacionales están administrados por ONGs, mientras que el 52 por ciento de los programas de servicio nacional están administrados por agencias gubernamentales. De todos los programas de la muestra, el 24 por ciento (50 programas) reporta que realiza alguna forma de evaluaci3n. En la mayoría de los casos no se conoce ni el propósito ni los métodos de estas evaluaciones.

## Discusión e implicaciones

En la mayor parte del mundo se pueden encontrar programas de servicio ciudadano voluntario. Sin embargo, la mayoría de los programas de servicio ciudadano voluntario se encuentran en América del Norte, Europa y África Subsahariana. Este

**La mayoría de los programas de servicio ciudadano voluntario se encuentran en América del Norte, Europa y África Subsahariana**

resultado puede deberse a alguna omisión en nuestros métodos de investigación y/o a nuestra focalización en programas formales de servicio ciudadano voluntario, pero las diferencias en las mediciones del predominio geográfico pueden reflejar, hasta cierto punto, diferencias reales.

La investigación sugiere que la presencia de programas de voluntarios puede asociarse positivamente con el estatus del sector voluntario y con el nivel de desarrollo económico de la región (Anheier & Salamon 1999). Tal vez, el estatus del voluntariado – en todas sus formas – es más alto en ciertas regiones del mundo. El papel del voluntariado formal es menos común en algunos

países donde el concepto de un voluntariado intensivo y organizado todavía está emergiendo (Salamon & Sokolowski 2001).

De esta evaluación del servicio ciudadano voluntario a nivel global ha emergido una tipología.<sup>9</sup> Los resultados sugieren que, los programas de servicio nacional caracterizan más al desempeño del servicio desde una perspectiva del desarrollo del voluntario; solo el diez por ciento de los programas requieren habilidades o conocimientos específicos. Los programas de servicio nacional enfocados en el desarrollo personal del voluntario, al mismo tiempo que proveen servicios a la comunidad y/o a la nación. La mayoría de los programas de servicio nacional se dirigen a los jóvenes como voluntarios y usualmente proveen incentivos y apoyo. Entre los programas de este estudio, el rol del voluntario en los programas nacionales es el de mayor duración.

El servicio internacional es el tipo más frecuente. A diferencia de los programas nacionales, los programas internacionales y transnacionales tienden a concentrarse en los beneficios de aquellos que son los receptores del servicio y de sus comunidades. El desempeño requerido es más especializado. Los programas de servicio internacionales son más proclives a requerir habilidades y conocimientos específicos, incluyendo idiomas. Además del objetivo de promover el interés del voluntario para servir otra vez, los programas internacionales y transnacionales promueven la mutua comprensión cultural; están diseñados para reunir a personas de distintos países y culturas. En general, proveen a los voluntarios de práctica y capacitación en idiomas extranjeros. Los programas de intercambio transnacionales tienden a comprometer a los voluntarios en prácticas de reflexión estructuradas sobre la experiencia de servicio. Los programas internacionales y transnacionales tienden a reembolsar los gastos ocasionados por el transporte y la vivienda de los voluntarios, pero son también los que más frecuentemente cobran a los participantes por la experiencia. Ambos tipos de voluntariado son de tiempo completo – 'full-time' – de larga duración y, junto con el servicio internacional son los que requieren

un mayor compromiso. Además del objetivo de promover el interés del voluntario para servir otra vez, los programas internacionales y transnacionales están enfocados a la promoción de la comprensión cultural, están diseñados para reunir a personas de distintas culturas y naciones. En general proveen a los participantes con entrenamiento práctico y en los idiomas necesarios. Los programas de intercambio transnacionales tienden a tener prácticas reflexivas con los participantes en los cuales reflexionan sobre la experiencia de servicio en forma estructurada. Los programas internacionales y transnacionales tienden a rembolsar los gastos incurridos por los participantes en términos de transporte y vivienda, pero son también los que más probablemente cobrarán a los participantes por la experiencia. Ambos tipos de servicio son de tiempo completo y de larga duración, con el servicio internacional siendo el que requiere un mayor compromiso.

El servicio local es el menos representado en esta muestra, lo que puede deberse a los métodos o el diseño de la investigación y a que los programas de servicio local tienen menor visibilidad y apoyo. Aún permanece sin determinar si el establecimiento de un servicio intensivo y formal tiene menos probabilidades de desarrollarse e implementarse a nivel local. La mayoría de los programas locales se ubican en Europa y en Asia Central más que en ninguna otra región. En este estudio, AmeriCorps, en los EEUU y otros programas de servicio muy descentralizados se cuentan como un solo programa, pero pueden ser interpretados como una asociación de programas locales. Los resultados de la investigación indican que los programas locales se construyen para responder a necesidades específicas de las comunidades.

En general, los programas relacionados con países en desarrollo tienden a enfatizar el impacto del servicio en los beneficiarios. Por el contrario, los programas de servicio en las naciones desarrolladas tienden a enfatizar los impactos de la experiencia de servicio en los voluntarios. No obstante, actualmente se sabe muy poco acerca de los beneficiarios del servicio. En esta investigación se ha encontrado escasa información sobre ellos en los materiales publicados y los informes del personal. Más aún, hay muy pocos estudios rigurosos acerca del servicio internacional y entre los pocos que hay, la mayoría se refiere a programas patrocinados por organizaciones de los EEUU (Cohn & Woods 1985, Purvis 1993, Starr 1994). Dada la preponderancia del servicio internacional y el potencial que este tiene para producir efectos negativos (Brav, Moore & Sherraden 2002), las investigaciones futuras deberían evaluar los efectos del servicio internacional sobre los pueblos, las naciones y las culturas beneficiarias.

Si tenemos en cuenta el dato del envejecimiento de la población mundial, es curioso que no haya un mayor número de personas mayores involucradas en los programas. No obstante, es auspicioso el hecho de que el 40 por ciento de los programas de servicio no fijan una edad límite; sugiere que el aumento de la inclusión

**Los programas relacionados con países en desarrollo tienden a enfatizar el impacto del servicio en los beneficiarios. Los programas de servicio en las naciones desarrolladas tienden a enfatizar los impactos de la experiencia de servicio en los voluntarios**

**Los hallazgos acerca de la antigüedad de los programas sugiere que el servicio es un fenómeno relativamente nuevo y que puede constituirse como una institución social emergente**

más numerosa de gente mayor puede ser un problema de tiempo y de reubicación de los programas de servicio.

Algunos programas insisten en la inclusión y en el aliento a la participación, aún de aquellos con capacidades diferentes o con bajos ingresos. Si miramos hacia el futuro es posible que esto se convierta en un punto importante. Si el servicio está destinado en primer lugar a las elites económicas y a los más capaces físicamente, no puede convertirse en una expresión de ciudadanía nacional o global. ¿Cómo pueden los incentivos y apoyos para el servicio incrementar el acceso de todos y cada uno de los habitantes?

Claramente, el sector del voluntariado (denominado el tercer sector o sector no gubernamental) está conduciendo el desarrollo del servicio ciudadano voluntario, aunque el Estado, a menudo, juega un papel importante en la provisión de fondos. ¿Cómo se relaciona el sector del voluntariado con el Estado en términos de iniciativas de servicio? ¿Cuáles son las características ideales de estas asociaciones? ¿Qué propuesta teórica o qué tipo de investigación sobre las relaciones entre el sector del voluntariado y el Estado puede dar cuenta mejor en esta investigación?

No todos los programas expresan sus operaciones en términos de objetivos, actividades y resultados. Esto plantea preguntas acerca de qué tan bien conceptualizados han sido estos programas y si pueden objetivarse a través de la investigación. A menudo, se necesita una mayor especificación de los objetivos del servicio y de los resultados deseables.

Los hallazgos acerca de la antigüedad de los programas sugiere que el servicio es un fenómeno relativamente nuevo y que puede constituirse como una institución social emergente. La producción académica sobre este tema es muy limitada, en parte porque el campo es relativamente nuevo. Hay muy pocas construcciones teóricas e investigaciones basadas en resultados que examinen los efectos específicos del servicio. Los científicos sociales se están quedando detrás de las políticas y las prácticas en su comprensión acerca de qué es el servicio, y si se están logrando resultados o en qué circunstancias se los logra. Dada la ausencia de una importante base de conocimiento, el servicio no puede alcanzar su potencial práctico y esto lo hará vulnerable políticamente. Será esencial el desarrollo de métodos para medir y evaluar la implementación de programas de servicio y sus impactos si el campo del servicio continúa creciendo.

## Referencias

- Anheier HK & Salamon LM (1999) Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 43–66.
- Brav J, Moore A & Sherraden M (2002) *The Limitations of Civic Service: A Critical Perspective*. St. Louis, MO: Center for Social Development, Washington University.
- Brown E (1999) The Scope of Volunteer Activity and Public Service. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 17–42.
- Carson ED (1999) On Defining and Measuring Volunteering in the United States And Abroad. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 67–72.
- Clohesy SJ (1999) *National and Community Service: An Analysis of Strengths, Programs, Needs, and Opportunities*. Informe preparado para la Ford Foundation. San Bruno, CA: Ripple Effect Consulting.
- Clotfelter CT (1999) Amateurs in Public Service: Volunteering, Service-Learning, and Community Service [Special issue]. *Law and Contemporary Problems*, 62 (4): 1–263.
- Cnann RA, Handy F & Wadsworth M (1996) Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (3): 364–383.
- Cohn S & Wood R (1985) Foreign Aid at the Grass Roots: The Interaction of Peace Corps Volunteers with Host Country People. *Human Organization*, 44 (2), 167–171.
- Ehrichs L (2002) Volunteering in Development: A Post-Modern View. Búsqueda en la World Wide Web; el 03/04/2002 : [http://www.iyv2001.org/iyv\\_eng/research/articles/articles.htm](http://www.iyv2001.org/iyv_eng/research/articles/articles.htm).
- Grantmaker Forum on Community and National Service (2000) *The State of Service-Related Research: Opportunities to Build a Field*. Berkeley, CA: The Grantmaker Forum on Community and National Service.
- McBride AM, Benitez C & Sherraden M (2003) *The Forms and Nature of Civic Service: A Global Assessment*, Informe de investigación. St. Louis, MO: Center for Social Development, Washington University.
- Menon N, Moore A & Sherraden M (2002) *Understanding Service: Words in the Context of History and Culture*, Papeles de trabajo nro. 02–01. St. Louis, MO: Center for Social Development, Washington University.
- Perry JL & Imperial MT (2001) A Decade of Service-Related Research: A Map of the Field. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30 (3): 462–479.
- Purvis TG (1993) Partnership in Cross-Cultural Mission: the Kentucky Baptist Short-Term Volunteer Mission. Disertación para el Doctorado, Asbury theological Seminary, 1993. Dissertation Abstract International, 54,08A.
- Rymph DB & Wilson L (2001) *The Future of Service Research: The Results of the First Annual Forum on National and Community Service Research*. Washington , DC: Corporation for National and Community Service.
- Salamon LM & Sokolowski W (2001) *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries*, Papeles de trabajo de la Johns Hopkins Comparative Non-profit Sector Project, no. 40. Baltimore, MD: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Sherraden M (2001a) *Civic Service: Issues, Outlook, and Institution Building*, Perspective. St. Louis, MO: Center for Social Development, Washington University.

Sherraden M (2001b) *Youth Service as Strong Policy*, Papeles de trabajo nro. 01–12. St. Louis: Center for Social Development, Washington University.

Sherraden M & Eberly D (1982) The Impact of National Service on Participants. In Sherraden M & Eberly D (eds), *National Service: Social, Economic, and Military Impacts (179–187)*. New York: Pergamon Press.

Starr J (1994) Peace Corps Service as a Turning Point. *International Journal of Ageing and Human Development*, 39 (2), 137–161.

Wheeler JA, Gorey KM & Greenblatt B (1998) The Beneficial Effects of Volunteering for Older Volunteers and the People they Serve: A Meta-Analysis. *International Journal of Ageing and Human Development*, 47(1): 69–7.

### Notas

- <sup>1</sup> Este artículo es un resumen de los resultados previamente publicados en la 'Global assesment of civic servie' (Evaluación global del servicio ciudadano voluntario). El texto completo del informe se puede encontrar en <http://gwbweb.wustl.edu/csd/gsi>.
- <sup>2</sup> El servicio ciudadano voluntario ha sido calificado a menudo como servicio público, si este es patrocinado por el gobierno, servicio remunerado, si es retribuido, y aprendizaje-servicio, si ocurre a través de una organización educativa (Clotfelter 1999).
- <sup>3</sup> Este foco formal y programático en la definición del servicio ciudadano voluntario no incluye muchas otras formas de voluntariado, tales como los sistemas de cuidado informales. La ayuda mutual e informal y las redes de parentesco se pueden encontrar con frecuencia en países no industrializados (Ehrichs 2002) y tienden a ser las formas predominantes del 'voluntariado'. La investigación que utiliza una definición formal para el servicio ciudadano voluntario puede relacionarse más con los países más desarrollados y con los centros urbanos.
- <sup>4</sup> Los programas de aprendizaje-servicio no han sido incluidos en esta investigación debido a su intensidad variable y a su enorme preponderancia en todo el mundo. La inclusión de este tipo de servicio ciudadano voluntario iba más allá del alcance de este proyecto. Evaluar las distintas formas de los programas de aprendizaje-servicio es un área recomendada para futuras investigaciones, así como también lo es el estudio de la programación del servicio a nivel local.
- <sup>5</sup> La falta de confirmación por parte de todos los programas es una de las limitaciones serias de este estudio ya que comprometió la confiabilidad de la información acerca del programa.
- <sup>6</sup> Los programas se encuentran conectados con un país específico, a través de la dirección de su casa central. De este modo, un programa internacional como el Japanese Overseas Co-operation Volunteers puede tener su dirección en Tokio, pero envía voluntarios a 72 países, que no se toman en cuenta aquí.
- <sup>7</sup> Los programas transnacionales se expanden por varias naciones, en las que el país participante recibe voluntarios de dentro y de fuera de la nación, pero también, envía sus voluntarios a otros países. En los programas internacionales, existe una relación entre dos o más países, en la cual un país es receptor de voluntarios y el otro los envía. Los programas de servicio nacional son patrocinados ya sea por el gobierno o por el sector voluntario, y se caracterizan por tener un marco común que se implementa en varios estados y comunidades dentro de un país. Los programas de servicio local se organizan e implementan a nivel local. La validez de estas categorías no ha sido determinada aún. Este es un primer intento de definir el alcance de la programación en este campo, el cual se beneficiará con las devoluciones de los activistas, de los diseñadores de políticas y de los investigadores de todo el mundo.

- <sup>8</sup> En tanto que una sola semana es el promedio menor de servicio, solo ocho programas expresan que esta es la duración requerida para comprometerse con el mismo. Como los resultados de la muestra sugieren, esta investigación resume las características de programas intensivos de mayor duración. Se necesitarán investigaciones posteriores para determinar los efectos de las diferencias relacionadas con la naturaleza del desempeño del rol en términos de duración e intensidad y los objetivos y actividades de los programas, por ejemplo, el servicio nacional versus el internacional.
- <sup>9</sup> Nosotros buscamos respuestas en el campo acerca de estas formas, sus definiciones, y el análisis resultante basado en esta categorización. Por favor, envíenos su respuesta a [gsi@gwbmail.wustl.edu](mailto:gsi@gwbmail.wustl.edu).