



hope
arising

Desarrollo de la estrategia de una organización humanitaria y mejora radical de su efectividad



ORGANIZACIÓN

Hope Arising



SECTOR

Organización Humanitaria sin Ánimo de Lucro



ACERCA DE

Hope Arising es una organización sin ánimo de lucro dedicada a “empoderar a las familias para que sean totalmente autosuficientes” en Dera, Etiopía—una aldea de unos 26.000 habitantes en el centro del país. Establecida en 2007, la organización se fundó con una premisa simple: que cada niño viva con salud, tenga acceso a la educación y alcance la autosuficiencia económica que le proporcione un futuro de esperanza. Concretamente, Hope Arising apoya proyectos de infraestructura, educación, emprendimiento, sistema sanitario y de salud, y sensibilización y prevención del SIDA, entre otros.

RETO

En 2007, Chantal Carr fundó Hope Arising, una organización sin ánimo de lucro dedicada a proporcionar agua limpia a los aldeanos de las zonas rurales de Etiopía, azotadas por la pobreza. Varios años después de fundar Hope Arising, Carr conoció el trabajo de *The Forever Young Institute*, una organización que ayuda a grupos sin ánimo de lucro a adoptar los principios y herramientas de Arbinger para mejorar el desarrollo, implementación, planificación estratégica, *accountability* y resultados.

Una de las herramientas de Arbinger que Carr aprendió le enseñó que es fundamental que las organizaciones entiendan primero las necesidades de aquellos a quienes sirven, ajusten sus esfuerzos para satisfacer dichas necesidades y luego midan su impacto para garantizar que sus esfuerzos realmente satisfacen las necesidades de la población objetivo.

En Hope Arising estaban seguros de entender las necesidades de los aldeanos etíopes: tener acceso a agua limpia. Por lo tanto, la organización trabajaba diligentemente para mejorar la capacidad de proporcionar más y más agua limpia a los aldeanos. Sin embargo, después de conocer esta herramienta de Arbinger, Carr se dio cuenta de que nunca se les había ocurrido medir el impacto de sus servicios. Si bien era cierto que Hope Arising había reunido anécdotas sobre cuánto los aldeanos valoraban sus esfuerzos, Carr ahora se enfrentaba a una cruda realidad: no sabían si efectivamente estaban satisfaciendo las necesidades del pueblo etíope.

Al darse cuenta de esto, el equipo de Hope Arising comenzó a evaluar sistemáticamente lo que sucedía sobre el terreno, y descubrieron problemas importantes. Averiguaron que los cubos que los aldeanos traían para recoger agua

“Las herramientas de Arbinger nos han brindado la solución perfecta que nos ha permitido fortalecer la misión y aprender habilidades profesionales que conservan el espíritu humanitario. La implementación de los principios de Arbinger ha dado forma a toda nuestra cultura.”

CHANTAL CARR

Cofounder and Board Member

limpia de los camiones de Hope Arising a menudo estaban contaminados, lo que significa que regresaban a sus casas con agua contaminada que compartían con sus familias. Además, los matones locales a menudo robaban el agua de los aldeanos para abreviar a su propio ganado. Aunque, de hecho Hope Arising entregaba abundante agua limpia a las aldeas de la Etiopía rural, descubrieron que los propios aldeanos en realidad no obtenían agua limpia. Entonces se dieron cuenta de que medir el esfuerzo solo en términos de producción—litros de agua limpia entregados a las aldeas—no indicaba si realmente los aldeanos etíopes bebían agua limpia.

SOLUCIÓN

A pesar de lo deprimente de este hallazgo, el equipo de Hope Arising se animaron al darse cuenta de que ahora tenían una herramienta que podría ayudarlos a lograr su misión. Utilizando las herramientas de Arbinger, comenzaron a buscar la manera de medir el impacto de lo que entregaban. “En base a lo que sabemos ahora”, preguntó un miembro del equipo, “¿qué tipo de métrica puede indicar el impacto y no solo la producción?”

Como respuesta, otro miembro del equipo hizo una pregunta muy interesante: “¿Qué impacto quieren las personas que tenga el agua limpia? ¿Qué esperan que el agua limpia haga por ellos?” Y añadió: “Si tuviéramos respuestas a este tipo de preguntas, tal vez podríamos averiguar qué deberíamos medir.”

Con estas preguntas en mente, el equipo comenzó a hablar con los aldeanos de toda la región. Una cabaña tras otra escuchaban lo mismo: “Necesitamos agua limpia porque queremos que nuestros hijos puedan ir a la escuela. Cuando nuestros hijos enferman por el agua sucia, faltan a la escuela y si los niños no pueden ir a la escuela, no se paga a los maestros itinerantes, y se mudan a otras aldeas. Y si nuestros hijos no reciben la educación que necesitan, nunca escaparán de esta pobreza.”

RESULTADOS

Esto reveló dos cosas importantes al equipo de Hope Arising. En primer lugar, habían encontrado la manera de medir su impacto: la cantidad de días que los niños iban a la escuela, que era lo más importante para los aldeanos. Además, era muy fácil obtener este dato de las autoridades locales. La segunda revelación fue ésta: se dieron cuenta de que su negocio no iba de “proporcionar agua”; su negocio iba de “ayudar a los niños a llegar a la escuela.” Al comprender esto, empezaron a pensar en todo tipo de formas en las que podrían ayudar, además de garantizar el suministro de agua limpia.

“Las herramientas de Arbinger nos han brindado la solución perfecta que nos ha permitido fortalecer la misión y aprender habilidades profesionales que conservan el espíritu humanitario”, dice Carr. “La implementación de los principios de Arbinger ha dado forma a toda nuestra cultura, una cultura que nos ha permitido ser flexibles en nuestro programa. Hemos aprendido que debemos hacer lo que la gente necesita, no la visión idealizada de un programa.”

Arbinger es el líder mundial en cambio de mentalidad. Mediante herramientas de formación, consultoría, coaching e implementación, ayudamos a personas, equipos y organizaciones a pasar de una mentalidad *dentro de la caja* a una mentalidad *fuera de la caja* y a aplicar estrategias y patrones de comportamiento que refuercen este cambio. El resultado es una mejora espectacular y sostenida en los indicadores clave de éxito de nuestros clientes: en sus niveles de colaboración, compromiso de los empleados, *accountability*, nivel de facturación, cuota de mercado y rentabilidad.

Arbinger
Institute