

**INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL PARA LA  
CREACIÓN DE LA UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO DE LA  
SECCIONAL SANTANDER DE LA  
CRUZ ROJA COLOMBIANA**

**DIANA CLAUDIA ROA PINTO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2006**

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL  
ORGANIZACIONAL PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE  
DESARROLLO HUMANO DE LA SECCIONAL SANTANDER DE LA  
CRUZ ROJA COLOMBIANA**

**DIANA CLAUDIA ROA PINTO**

**Proyecto de grado presentado para optar el título de:  
Trabajadora Social**

**Docente:  
ADRIANA VEGA MARTINEZ  
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2006**

## DEDICATORIA

*A mi Honra: Mis padres*

*A mi Dignidad: Mi familia*

*A mi Tesoro: Mis amigos*

*Por sobre todo y todos...*

*A DIOS, por permitirme tener*

*Honra, Dignidad y conservar un Tesoro.*

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	1
1. MARCO REFERENCIAL DE LA EXPERIENCIA	3
1.1 EL SER HUMANO: ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.	3
1.1.1 El hombre como Sistema	8
1.2 TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES.	20
2. CONTEXTUALIZACION DE LA EXPERIENCIA	24
2.1 GENERALIDADES DE LAS ONG'S DE DERECHOS HUMANOS	25
2.1.1 Clasificación.	25
2.1.2 Características generales de las ONG.	26
2.1.3 Respaldo constitucional en Colombia.	28
2.2 EL TERCER SECTOR EN COLOMBIA.	29
2.2.1 Dimensión del sector solidario en Colombia.	29
2.2.2 Estructura interna del sector.	31
2.3 ORGANIZACIÓN DE LAS ONG EN COLOMBIA.	35

2.4 PROYECTO HOLANDA- “Atención Integral a Comunidades”.	40
2.4.1 Comunidades atendidas.	43
3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACIÓN.	54
3.1 NACIMIENTO Y DESARROLLO DEL MOVIMIENTO DE LA CRUZ ROJA INTERNACIONAL.	49
3.2 RUMBO CORPORATIVO DE LA CRUZ ROJA NACIONAL.	52
3.2.1 Misión de la sociedad nacional de la Cruz Roja Colombiana.	52
3.2.2 Visión de la sociedad nacional de la cruz roja colombiana.	53
3.2.3 Principios fundamentales de la cruz roja para todas sus sociedades nacionales.	53
3.3 DESCRIPCION DEL VOLUNTARIADO	55
3.3.1 Principios básicos del voluntariado.	56
3.3.2 Declaración para el voluntariado.	56
3.4 CONFORMACION Y ACCIONAR DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA.	60
3.4.1 Reseña histórica.	60
3.4.2 Estructura de la Cruz Roja Colombiana.	60
3.4.3 Accionar de la Cruz Roja Colombiana.	63
3.5 HISTORIA Y CARACTERISTICAS DEL VOLUNTARIADO EN COLOMBIA Y SANTANDER	67
3.5.1 Agrupación de Damas Grises.	67
3.5.2 Agrupación de Socorrismo.	69
3.5.3 Agrupación de Juventud.	70
4. CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA	73

4.1 DIAGNOSTICO INICIAL	73
4.2 PROCESO DE INTERVENCION	82
4.3 DIAGNOSTICO DE SALIDA	95
4.4 EVALUACION DEL PROCESO DE INTERVENCION	98
5. PROPUESTA: CREACION DE LA UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO DE LA SECCIONAL SANTANDER DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	99
5.1 DENOMINACION DEL AREA A NIVEL INTERNO	100
5.1.1 Visión.	101
5.1.2 Misión.	101
5.1.3 Políticas.	101
5.1.4 Funciones de la unidad de desarrollo humano de la seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.	102
5.1.5 Objetivos.	103
5.1.6 Procesos de la Unidad de Desarrollo Humano de la Cruz Roja Seccional Santander.	103
5.1.7 Ubicación y estructura de la unidad de desarrollo humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.	108
5.1.8 Presupuesto de la Unidad de Desarrollo Humano.	110
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	117

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Empleo en sector sin ánimo de lucro y participación en el empleo total no agrícola. Con o sin voluntarios. Por países. 1995.	32
Tabla 2. Motivos para ingresar a I Voluntariado.	75
Tabla 3. Reconocimiento de su labor como voluntario.	75
Tabla 4. Cambios en los últimos años en la Seccional.	76
Tabla 5. Funciones Genéricas de la Unidad de Desarrollo Humano.	103
Tabla 6. Inversiones.	110
Tabla 7. Gastos mensuales.	111
Tabla 8. Obligaciones laborales mensuales.	111

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. La Organización como sistema enclavado en un suprasistema.	6
Figura 2. Empleo Sector no Lucrativo como Porcentaje, Empleo Gobierno, Empleo Servicios, Empleo Total y PIB. 2000	30
Figura 3. Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana	62
Figura 4. Procesos Unidad de Desarrollo Humano Cruz Roja Seccional Santander.	108
Figura 5. Ubicación y Estructura del Departamento de Desarrollo Humano del Voluntariado.	109

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Áreas del proceso de intervención profesional.	22

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. FORMATO DE DESCRIPCION DEL PERFIL OCUPACIONAL	118
ANEXO B. PERFIL HUMANO Y OCUPACIONAL DE CARGOS	124
ANEXO C. MANUAL DE INDUCCION	131
ANEXO: D PLAN MOTIVACIONAL Y DE INCENTIVOS	137
ANEXO E. FORMATOS EVALUACION DE DESEMPEÑO	139
ANEXO F. RESULTADOS PRUEBA PILOTO SOBRE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO VOLUNTARIO	149
ANEXO G. PROCESO DE SELECCIÓN	150

## RESUMEN

**TITULO:** Intervención de Trabajo Social Organizacional para la creación de la Unidad de Desarrollo Humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana<sup>\*</sup>.

**AUTORA:** Diana Claudia Roa Pinto<sup>\*\*</sup>.

**PALABRAS CLAVES:**

Teoría de sistemas, trabajo social en organizaciones, desarrollo humano, planeación estratégica, tercer sector.

**DESCRIPCION:**

El progreso de toda entidad se sustenta en la calidad de su talento humano. El objetivo del presente proyecto se dirigió hacia la gerencia de procesos de desarrollo humano ( buscando integrar los intereses de los voluntarios con los de la entidad Cruz Roja Colombiana Seccional Santander ); La Teoría de Sistemas y el enfoque de Trabajo Social en organizaciones brindaron el soporte teórico necesario; la intervención se realizó de acuerdo, con el modelo de Planeación Estratégica, el cual permitió determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la entidad.

La Gestión Humana en las organizaciones modernas debe ser considerada desde el punto de vista estratégico como un medio y no como un fin en sí misma. Es por esto, que como subsistema de la organización se requiere tener presente que el mismo recibe estímulos del entorno tanto interno como externo que determinan su funcionamiento y que como todo sistema requiere de insumos, de ejecutar procesos y generar resultados.

La intervención profesional de Trabajo Social permitió valorar el talento humano como el elemento fundamental de la institución, así mismo demostrar la importancia de la creación de la Unidad de Desarrollo Humano para el fortalecimiento de la entidad y el desarrollo de sus colaboradores. Es crucial anotar la nueva visión que se requiere por parte de Trabajo Social Organizacional para incursionar en un campo hasta el momento poco explorado: El Tercer Sector, conocido también como Sector Solidario, puesto que ofrece toda una gama de posibilidades de desempeño profesional.

---

\* Proyecto de grado

\*\* Universidad Industrial de Santander. Escuela de Trabajo Social. Director, Adriana Vega Martínez

## ABSTRACT

**Title:** Intervention of organizational social work for the creation of the unit of human development of the sectional Santander of the Colombian Red Cross\*.

**Author:** Diana Claudia Roa Pinto.\*\*

**Key words:** theory of systems, social work in organizations, human development, strategic planeación, third sector.

### **Description:**

The progress of all entity is sustained in the quality of its human talent. The objective of the present project went toward the management of processes of human development ( looking for to integrate the interests of the volunteers with those of the entity sectional Colombian red cross Santander); the theory of systems and the focus of social work in organizations offered the necessary theoretical support; the intervention one carries out of agreement with the pattern of strategic planeación, which allowed to determine the weaknesses, opportunities, strengths and threats of the entity.

The human administration in the modern organizations should be considered from the strategic point of view as a half one and don't like an end in if same. It is for this reason, that as subsystem of the organization it is required to have present that the same one receives stimuli of the enviroment so much internal as external that determine their operation and that as all system it requires of inputs, of to execute processes and to generate results.

The professional intervention of social work allowed to value the human talent as the fundamental element in the institution, likewise to demonstrate the importance of the creation of the unit of development human for the invigoration of the entity and the development of its collaborators. It is crucial the new vision that is required on the part of organizational social work to intrude in a field until the moment little explored to score: the third sector, also know as solidarity sector, since offers an entire range of possibilities of acting professional.

---

\* Project of grade

\*\* Industrial university of Santander. School of Social Work. Director, Adriana Vega Martínez

## INTRODUCCION

Las sociedades avanzadas demandan y favorecen la necesidad de disponer de organizaciones cuya finalidad no sea lucrativa, sino que se dirijan exclusivamente al interés colectivo. Por esto, hoy en día el Tercer Sector es un fenómeno en crecimiento imparable de especial interés para todos por su contribución al desarrollo de la sociedad.

Este sector emergente se está convirtiendo en un importante referente económico tal como se ha demostrado en estudios adelantados sobre el tema y es en este conglomerado, donde se ubica una institución como la CRUZ ROJA COLOMBIANA que desde sus inicios dedicó su labor a difundir el Derecho Internacional Humanitario, prestar servicios de salud, prevenir y atender desastres y ayudar a comunidades vulnerables, entre otras, como respuesta a las necesidades sociales, desde su compromiso compartido con el Estado, el sector privado y otras ONG.

Por la labor encomendada, la seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana requiere formular un plan de desarrollo con énfasis en el fortalecimiento de su capacidad de organización para responder a las exigencias de los servicios humanitarios que día a día le son demandados por comunidades que enfrentan problemas sociales y por la crisis humanitaria que se vive no sólo en el Departamento sino en todo el país.

Es en este escenario, donde el talento humano vinculado a la institución tiene un papel primordial lo cual exige que los procesos de gestión humana que se adelantan en la misma, se dirijan a la integración de los objetivos individuales y organizacionales.

Por esto para el desarrollo del trabajo objeto de este documento, se toma como referente teórico al ser humano como sistema fundamental en las organizaciones, lo cual permite que se conciba a las personas no como un factor más de las mismas, sino como la condición esencial de su existencia, es decir, son las personas las que en realidad determinan el sentido y la vida de una organización de servicios como la Cruz Roja.

De igual manera, se destaca la importancia del Tercer Sector en Colombia conformado por un amplio número de ONG's, quienes día a día se ubican en un lugar privilegiado dentro de la vida pública del país por su activa participación y movilización en el desarrollo de programas sociales focalizados hacia diferentes sectores vulnerables.

Finalmente, este documento condensa el proceso de la práctica profesional de Trabajo Social que desde el área Organizacional en el semestre de Octubre de 2000 a Marzo de 2001 dirigió su intervención hacia el logro de la integración y desarrollo del personal de la Cruz Roja Seccional Santander, el cual permitió obtener los elementos necesarios para el desarrollo de una propuesta dirigida a la creación de la Unidad de Desarrollo Humano que se describe en el presente texto.

En el primer capítulo se encuentra el Marco Referencial de la Experiencia. En Segundo lugar está la Contextualización de la experiencia. El Tercer capítulo comprende la Caracterización de la organización. En el cuarto capítulo está detallada la Caracterización de la experiencia y como quinta parte y última, la Propuesta producto de la Intervención Profesional en la entidad.

## **1. MARCO REFERENCIAL DE LA EXPERIENCIA**

### **1.1 EL SER HUMANO: ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.**

De acuerdo con los cambios que ha presentado la sociedad en los ámbitos social, familiar, laboral, entre otros, las teorías sobre administración de las organizaciones han evolucionado, en cuanto a la concepción del papel que ejerce el hombre dentro de la organización. La Teoría General de Sistemas juega un papel importante, por cuanto al considerar la organización como una unidad integral deja claro que cualquier cambio que sucede en alguno de sus elementos termina afectando la estructura de ésta y su relación con el medio adyacente.

De acuerdo con lo descrito, para entender a la persona, a la organización y a la sociedad como sistema, es fundamental partir de un breve análisis de la Teoría de Sistemas, la cual para el desarrollo de este trabajo se presenta en forma general.

La Teoría General de Sistemas surgió con los trabajos del científico Ludwing von Bertalanffy, en 1.950 y 1.968, que establecieron claramente la importancia de los estudios de sistemas para diversos campos de la ciencia, dejando de pertenecer sólo a la biología. Se convierte así en un lenguaje universal que incluye a los estudios de la sociedad y a la concepción holística de ésta.

Para Johnson y Kast en 1.973, el sistema es “un todo organizado; un conjunto o combinación de cosas y partes, que forman un todo complejo o

unitario”<sup>1</sup>. Sin embargo un todo puede ser, o una porción muy amplia del mundo, o un fenómeno muy vago e impreciso. En este sentido los límites juegan un papel importante. Según la Teoría en referencia, un sistema es aquel “conjunto de partes interrelacionadas”<sup>2</sup> reconocible porque se identifican sus límites lo cual permite analizarlo, describirlo y establecer causas y consecuencias dentro o entre el sistema y su entorno.

De igual forma, Idalberto Chiavenato, concibe el sistema como:

“un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, esto es en interacción, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito, operando sobre datos/energía/materia, tomados del medio ambiente que circunda el sistema, en una referencia de tiempo dada para proporcionar información/energía/materia, resultado de los procesos internos de operación del sistema”<sup>3</sup>.

Por eso, todo sistema parte de la necesaria composición de elementos, es decir un conjunto organizado de cosas o partes que en constante interacción e interdependencia funcional forman un todo unitario complejo; es decir posee una dinámica particular que a través del funcionamiento de cada uno de sus elementos elabora y procesa un resultado o producto.

Según lo señalado, cabe aclarar que la totalidad del sistema no es igual a sus partes o componentes, sino algo diferente y superior, por lo que, para conocer y analizar un fenómeno sistémico, se debe estudiar no a sus partes

---

<sup>1</sup> BUCKLEY, Walter. La Sociología y la teoría moderna de los sistemas. Buenos Aires: Amorrurtu, 1.979. p.76.

<sup>2</sup> TORRES SANCHEZ, Carlos. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. En: Revista Humanidades. Vol. 27. 1.998.

<sup>3</sup> Ibid., p.34.

una por una, sino a la complejidad de su organización y a la relación funcional que existe entre éstas.

En este marco, es preciso tener en cuenta las características particulares de los sistemas, que plantea la citada teoría. Para efectos del desarrollo de este trabajo se presenta en forma de síntesis las de mayor relevancia que servirá de base el análisis teórico - práctico de la experiencia de Trabajo Social en la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana:

La primera característica, es la “Homeóstasis que es entendida como el nivel de adaptación permanente del sistema o su tendencia a la supervivencia dinámica; la segunda, la Entropía referida al desgaste que el sistema presenta por el transcurso del tiempo o por el funcionamiento del mismo”<sup>4</sup>. Los sistemas altamente entrópicos tienden a desaparecer por el desgaste generado en su proceso sistémico. Los mismos deben tener rigurosos sistemas de control y mecanismos de revisión, reelaboración y cambio permanente, para evitar su desaparición a través del tiempo.

La “Sinergia es la tercera característica y la esencial de un sistema. Es la capacidad para producir nuevos elementos, es la dinámica constructiva, tendencia a la renovación, pero enfocada hacia la transformación”<sup>5</sup>. Es todo tipo de movimiento que se presenta en un sistema; en las organizaciones se refiere a la dinámica productiva, se podría decir que es la permanente actividad para funcionar.

La “permeabilidad de un sistema mide la interacción que éste recibe del medio, se dice que a mayor o menor permeabilidad del sistema será más o

---

<sup>4</sup> Op cit., p.36.

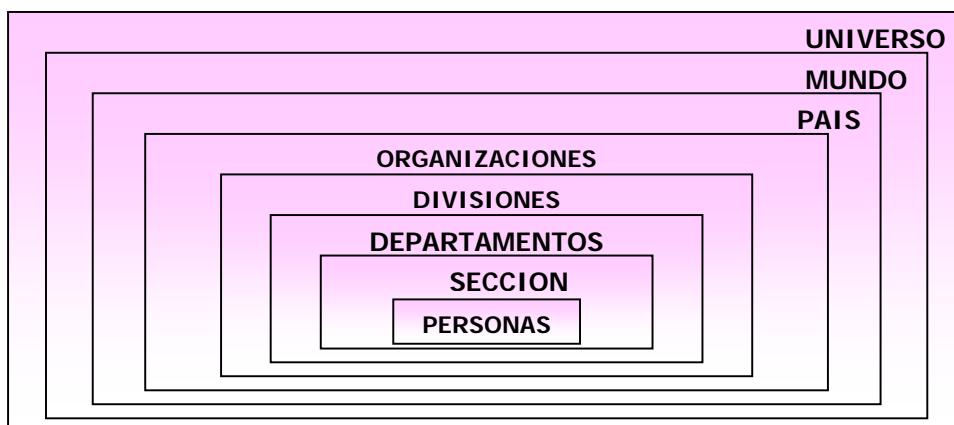
<sup>5</sup> TORRES SANCHEZ, Carlos. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. En: Revista Humanidades. Vol. 27. 1.998.p. 36.

menos abierto”<sup>6</sup>, por consiguiente, los sistemas se clasifican en cerrados o abiertos, según sea el modo como interactúan con el ambiente.

Sistema cerrado; Tiene pocas entradas y salidas en relación con el ambiente externo mientras que el sistema abierto posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el ambiente externo, las cuales no están bien definidas. Son ejemplos de este sistema las sociedades, las organizaciones en general tanto públicas como privadas, así como todos los sistemas vivos y especialmente el hombre.

Es más, se establece que los sistemas son cambiantes, dinámicos y no obstante buscan el logro de un equilibrio interno a medida que interactúan consigo mismo y con su entorno, es por esto que en la Teoría de Sistemas se contempla que la organización es un sistema abierto conformado por subsistemas que le permiten su desarrollo, y se encuentra inmersa a su vez, en un suprasistema determinado por el contexto externo en donde se realiza su actividad.

**Figura 1. La Organización como sistema enclavado en un suprasistema.**



Fuente: Fernando Arias Galicia, Administración de Recurso Humano.

<sup>6</sup> Ibid., p. 37.

En resumen, para que un “Sistema sea abierto significa que entra en intercambio con el ambiente, pero además que este intercambio es un factor esencial en la viabilidad del sistema, su capacidad reproductiva ó continuidad y su capacidad de transformación”<sup>7</sup>.

Conforme con lo expuesto anteriormente las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. Estas se pueden enumerar en: entradas, procesos y salidas. Las entradas son los ingresos del sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información; Constituyen la fuerza de arranque del sistema. El proceso es lo que transforma una entrada en salida; como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, un producto químico, una tarea realizada por un miembro de la organización, etc. Las salidas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas éstas pueden adoptar la forma de producto, servicio e información. Las mismas son el resultado del funcionamiento del sistema o alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema.

Kast y sus colaboradores en el año 1970 definen la organización como:

”Un sistema abierto, en los que el input de energía y la conversión del output en posteriores inputs energéticos consiste en transacciones entre la organización y su entorno. Esos subsistemas articulan otros diferenciados según funciones y coordinados, y se realizan a través de un sistema de roles. Una organización humana constituye una estructura artificial, con

---

<sup>7</sup> BUCKLEY, Walter. La Sociología y la teoría moderna de los sistemas. Buenos Aires: Amorrurtu, 1.979. p.79.

propiedades únicas, una estructura que consiste en actos o eventos más que de componentes físicos invariables”<sup>8</sup>

**1.1.1 El Hombre como Sistema.** El hombre como elemento del sistema Organizacional ocupa un lugar de relevancia, por lo que se requiere entenderlo como sistema y como elemento del medio externo. Esta concepción es una de las nuevas variaciones de la teoría administrativa, representando una valiosa concepción, ya que permite comprender que la multidimensionalidad es superior a su determinación como recurso de la que siempre quiso ver en él la concepción mecanicista del mundo. “Un sujeto pasivo a la expectativa de recibir la correspondiente responsabilidad social por parte de la organización”<sup>9</sup>.

Los humanistas de la administración, discutían el valor del hombre como recurso, según ellos este concepto lo masificaba y cuantificaba hecho que no permitía ubicarlo en su rol de protagonista del desarrollo organizacional; luego se le declaraba importante denominándose talento, por las connotaciones de creatividad y capacidad mental que la persona desarrolla como resultado de su interacción humana y social con el objeto de producción.

De lo que no puede separarse en su conceptualización, es que siempre se debe analizar al individuo en la organización como subsistema humano. De esta forma, se le reviste de varias características, propias de cualquier sistema, pero fundamentalmente y de destacar, la de ser sinérgico, por la dinámica psicosocial de la que es capaz de producir y generar en otros sistemas semejantes. Las personas como subsistema humano y parte

---

<sup>8</sup> RODRIGUEZ DE RIVERA, Documento de Ciencias Empresariales. Barcelona: Universidad de Alcalá, 1971. p. 32.

<sup>9</sup> TORRES SANCHEZ, Carlos. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. En: Revista Humanidades. Vol. 27. 1.998.p. 38.

fundamental del sistema organizacional, encajan dentro de las características sistémicas ya señaladas en párrafos anteriores.

El individuo puede considerarse como un sistema abierto. Consta de una multitud de subsistemas, pues actúa de acuerdo a unas entradas recibidas del mundo exterior; trata de encontrar un equilibrio entre su deseo de persistencia y estabilidad y su necesidad de crecimiento y cambio. Como cualquier otro sistema el individuo es entrópico porque tiende al desgaste, capacidad de auto recuperación y autoconstrucción, por su capacidad receptiva y poder mental. Global, porque su capacidad de percepción le permite ubicar fácilmente y comprender lo que le rodea y acontece en su entorno social y productivo.

Con estas características determinantes ingresa el individuo como subsistema a interactuar con un sistema mayor, la organización. Esta interacción implica un compromiso mutuo evidenciado en la existencia de diferentes modelos de vinculación que están en relación directa con el tipo y objetivos de la organización.

**\* *Objetivos Individuo – Organización:***

Durante las últimas décadas, se ha evidenciado la necesidad de integrar los objetivos de las organizaciones, con los planes y metas de las personas que se desempeñan en ellas. Esto con el fin de promover un ambiente de coordinación, motivación y crecimiento para las dos partes.

En su libro el “Lado Humano de las organizaciones”, el autor propone la teoría “Y”, donde expone una serie de supuestos que representan el pilar de su teoría:

“La aplicación de esfuerzo físico y mental en el trabajo, es tan natural como jugar o descansar”<sup>10</sup>. Ya que se considera que éste proporciona satisfacción al hombre siempre y cuando esté realizando una labor que le sea grata, en la que sea reconocido y valorado de manera equitativa y proporcional a su esfuerzo, y dedicación; de darse lo contrario este será concebido como un castigo el que de ser posible evitará.

“El hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo en servicio de los objetivos a cuya realización se compromete”<sup>11</sup>. El compartir objetivos individuo y organización son todo un ideal pues difícilmente la organización permite alcanzar los objetivos personales, por tanto la organización debe esmerarse por hacer de ésta utopía una realidad alcanzable haciendo partícipes a todos y cada una de las personas de la entidad en los procesos de desarrollo y fortalecimiento organizacional.

“El compromiso con los objetivos está en función de las recompensas asociadas con su logro”<sup>12</sup>. Aunque en su mayoría no se encuentra relación estrecha entre los objetivos individuales y los organizacionales, la gente considera que tiene un fuerte compromiso para con la organización pues de una u otra forma le ayuda a cumplir con sus metas personales.

“El ser humano ordinario aprende en las debidas circunstancias, no sólo a aceptar sino a buscar responsabilidades”<sup>13</sup>. El que huya de ellas es producto de las experiencias vividas más no innato al hombre. Es muy común encontrar personas en las organizaciones que se limitan a cumplir sólo lo asignado, aunque existen otras que trascienden la magnitud de las mismas, genera el mayor compromiso e identidad con sus labores,

---

<sup>10</sup> MC GREGOR, Douglas. El Lado humano de las organizaciones. Santa Fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1994.p.47

<sup>11</sup> Ibid., p.47

<sup>12</sup> Op cit., p.48

<sup>13</sup> Ibid., p.48.

dependiendo del grado de compromiso y conciliación entre los objetivos organizacionales y los personales, avalados por la confianza y la autonomía que en él deposite la entidad.

“La capacidad creadora para resolver problemas de la organización es amplia”<sup>14</sup>. Lo que lleva a que la gran mayoría de estrategias para superar las barreras de crecimiento y desarrollo y surjan de los colaboradores, reconociendo este supuesto que la situación se da como resultado del ejercicio de programas organizacionales en los que se premian las ideas y se mejoran los procesos.

“Las potencialidades del ser humano se están subutilizando en la vida industrial”<sup>15</sup>. Esto en la medida en que aún existe resistencia al cambio, se duda del ingenio y la creatividad del hombre común; muchos de los colaboradores están ocupando cargos que no les permiten la realización personal ya sea porque no se realizaron los adecuados procesos de selección, inducción, reinducción y mantenimiento propios para contar con un verdadero compromiso e identidad entre los objetivos personales y organizacionales.

Lo anteriormente expuesto ha llevado a que la administración del talento humano trascienda las fronteras que le limitaban en el ayer donde solo se ocupaba de la provisión del personal, su vigilancia y control, pasando a desarrollar procesos complejos con el objeto de garantizar el desarrollo individual y organizacional. Hoy, la administración se preocupa por la conservación y el crecimiento de los colaboradores de la empresa junto con el incremento entre el compromiso de los objetivos individuales y los organizacionales. Esto, producto del cambio con relación al deseo de

---

<sup>14</sup> Op cit., p.48.

<sup>15</sup> MC GREGOR, Douglas. El lado humano de las organizaciones. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1994.p.48.

potencializar las habilidades y destrezas del hombre al interior de la organización y a su vez garantizar la satisfacción de sus necesidades como persona.

De acuerdo con lo planteado por Abraham Maslow, las necesidades humanas se clasifican de la siguiente manera:

- *“Necesidades básicas u orgánicas: Alimento, vestido, vivienda, salud.*
- *Seguridad: Protección contra el peligro, estabilidad en el trabajo.*
- *Sociales: Sentir, pertenencia, asociación, dar y recibir amistad.*
- *Del Yo: Estima de sí mismo, respeto, autonomía, autoconfianza, status, respeto ante los demás.*
- *Realización personal: Desarrollo de potencialidades, de progreso”.*<sup>16</sup>

Cuando la Institución le garantiza a sus colaboradores la satisfacción de estas necesidades, se sienten motivados para hacer su labor con gusto, asumen responsabilidades, son autónomos, proactivos, porque se han comprometido con los objetivos de la entidad; ven en su labor oportunidades de desarrollo, crecimiento personal y las condiciones apropiadas para realizarse en la misma.

Ahora bien, cuando los objetivos individuales no se cumplen, la motivación de los colaboradores decrece; puede disminuir el desempeño, aumentar la tasa de rotación del personal y a su vez, afectar los servicios que la entidad presta a la sociedad.

---

<sup>16</sup> MASLOW, Abraham. Introducción a las teorías de la personalidad. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1996. p.128.

Por consiguiente, por tanto se requiere un proceso de cambio real, para abrir paso a un mundo dirigido a los servicios, conociéndose este fenómeno como la segunda revolución industrial que propicia el comienzo de una sociedad de la información que vigoriza con fuerza dinámica este cambio, que exige una transformación paralela en la forma de conceptualizar, estructurar y sobre todo manejar las instituciones, donde el servicio es su producto.

Se entiende por servicio a la materia prima de una economía basada en la información; el servicio como se conoce hoy en día es en sumo grado un producto primordial. Según Levitt, “No existen cosas tales como industrias de servicios. Solamente hay industrias cuyos componentes de servicios son mayores o menores que los de otras organizaciones. Todo el mundo está en el servicio”<sup>17</sup>.

De acuerdo con Víctor Dezerega, el servicio posee las siguientes características:

- *Fiabilidad:* Habilidad para proveer los servicios prometidos en forma segura, cuidadosa y puntual, desde el primer momento.
- *Tangibilidad:* Apariencia y consistencia de facilidades físicas, equipos, personal, materiales, comunicaciones, etc.
- *Disponibilidad:* Accesibilidad y buena voluntad para atender las necesidades de los clientes y proveerles un servicio rápido, cumpliendo a tiempo los compromisos contraídos.
- *Seguridad:* Conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para ganar la fe y confianza de los usuarios.

---

<sup>17</sup> LEVITT, George. Dimensión administrativa del servicio. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1992. p.230.

- *Empatía: Afecto, pasión, cuidado en a atención individualizada de los usuarios, comprendiendo la emoción en que se encuentran y actuando en consecuencia con inteligencia emocional*<sup>18</sup>.

A medida que crece la demanda masiva por un producto o servicio, se impone la aptitud para suministrarlo, efectiva, eficiente y responsablemente. Se exige el desarrollo de estrategias para manejarlo surgiendo así la era de la Gerencia del Servicio y el tiempo de los servicios prestados, desarrollados y diseñados sistemáticamente.

“La Gerencia del Servicio es un concepto altamente adaptable. Es una filosofía, un proceso del pensamiento, un conjunto de valores y actitudes, y un conjunto de métodos. Transformar toda una organización en una entidad orientada hacia el servicio, requiere tiempo, recursos, planeación, imaginación y un enorme compromiso de la gerencia”<sup>19</sup>.

Día a día las empresas se transforman y requieren mayor calidad en el servicio y competitividad. Ante este hecho las organizaciones deben ser flexibles y estar dispuestas a innovar, teniendo claro que la calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que hace parte de ellas.

Por esto, la capacidad de servir a los grupos de interés efectiva y eficientemente, es un fenómeno que toda organización debe afrontar. Nadie puede evadir ese desafío de iniciar la tarea de responder adecuadamente a los usuarios que esperan calidad y servicio, siendo de gran importancia la

---

<sup>18</sup> DEZEREGA CACERES, Víctor. Gerencia de Servicios. Barcelona. Mediat. 1996. p. 58.

<sup>19</sup> ALBRECHT, Kart y ZEMCKE, Ron. Gerencia del servicio. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1989. p. 30.

formulación e implementación de la gerencia del servicio, para asegurar una calidad sostenidamente elevada y una satisfacción del usuario.

Puesto que los servicios que ofrece una organización dependen en gran medida de la calidad de su talento humano, se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los objetivos organizacionales trazados y es el área de administración del factor humano quien jugará un papel central en las estrategias que se definan.

En este contexto se ha hecho cotidiano hablar del capital humano y de su importancia, motivo por el cual las organizaciones de hoy no deben limitar la gestión del Talento Humano sólo a las labores de nómina y al cumplimiento de la normativa legal.

“Al personal no se le administra, el cometido es dirigir el personal y la meta es hacer más productivos los conocimientos y atributos específicos de cada individuo”<sup>20</sup>.

Por tal razón, en las organizaciones, la gerencia debe saber que el aporte más importante que necesita hacer, es elevar la productividad del trabajo con el conocimiento y de quien trabaja con él, es decir, el activo de mayor valor, será aquellos funcionarios que trabajan con el conocimiento puesto que, en muchos sectores de la sociedad se ha expresado que el recurso más valioso de las instituciones es la gente, por lo tanto este tipo de recurso se convierte en un punto clave para la consecución de objetivos. Para obtener este impacto se hace necesario poseer una buena política en el manejo del mismo.

---

<sup>20</sup> DRESSLER, Gary, Administración del talento humano. México. Interamericana. 1997. p. 68.

Hasta el siglo XIX, la inversión en Capital Humano no era importante para ningún país y los recursos en educación, el conocimiento y las habilidades se convirtieron en factores decisivos para determinar la productividad de un trabajador.

Se conoce como Capital Humano el “aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzado con mejoras en las capacidades de trabajador, esas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hace potencialmente apto”<sup>21</sup>.

El capital humano es importante para la productividad de las economías modernas ya que se basa en la creación, difusión y utilización del saber, es aumentar las capacidades y las aptitudes del talento humano al punto tal en que sea capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo.

“Tradicionalmente los economistas se preocupaban en formas exclusivas del capital financiero, para distinguirlo de lo que ahora se llama capital humano; sin embargo hasta hace pocos años empezaron a considerar la educación como una forma de reinversión en los seres humanos, es decir en la formación del capital humano”<sup>22</sup>.

Por tal razón es importante reconocer que para que la organización sea competitiva se debe enfatizar en la calidad del trabajo con las personas que hacen parte de ella, esto significa ayudarlas a ser conscientes de su labor, a superar los problemas del entorno; entrenarlas en el uso de las herramientas

---

<sup>21</sup> CRUZ, Peggy. El Capital Humano y la gestión por competencias. México. Interamericana. 1995. p. 114.

<sup>22</sup> DRESSLER, Gary, Administración del talento humano. México. Interamericana. 1997.p.74.

con las que cuenta, explotar su experiencia y conocimiento, resaltando que todo esto generará un mejoramiento y fortalecimiento de la entidad a la cual pertenecen.

El trabajo con el conocimiento, es un factor fundamental cuya aplicación exitosa ayuda a la empresa a entregar productos y servicios creativos e innovadores a los clientes, resulta curioso que aun cuando la mayoría de las empresas cuentan con una vasta reserva de conocimiento en cuanto a procesos, cultura organizacional y experiencia de clientes entre otros factores, son pocas las que los utilizan para agregar valor a los servicios que prestan.

Uno de los elementos que causa este fenómeno radica en la cultura organizacional, más exactamente en la prevención que tienen las personas al compartir y diseminar su conocimiento dentro de la empresa, ya que sienten amenazados sus puestos y consideran que si nadie sabe lo que ellos sí, podrán mantenerse como imprescindibles.

Para corregir esta actitud hay que introducir la mentalidad de cambio en las personas que conforman la organización. Junto a esta mentalidad se debe promover la cultura de participación y cooperación, dándoles a entender que si la entidad crece, ellos también y dicho crecimiento se dará más fácil y rápido, si quienes poseen cierta información y/o conocimiento valioso lo comparten con los demás.

La teoría de capital humano descrita por Cruz contempla un modelo que sugiere “que la educación es una inversión y tiene un efecto positivo sobre

variables como el ingreso, el empleo, el crecimiento económico y la equidad social”<sup>23</sup>.

El Capital Humano es el conocimiento que posee cada individuo. A medida que el individuo incrementa sus conocimientos, crecerá su capital humano. No hace falta estar vinculado a una organización, de hecho la empresa Yo S.A., es la mejor opción para quien elige vender sus conocimientos y experiencias a empresas ávidas de lo que sabe. Es consciente que su futuro depende de la fuerza mental y no de la fuerza muscular.

Sobre la base de todo Capital Humano, se encuentran las actitudes. En ellas se ven las conductas de las personas y como toda conducta se puede cambiar, está demás decir que es la tarea más difícil de realizar, ya que entra a jugar un papel importante el mundo interno del Talento Humano.

Siempre es preciso tener en cuenta que la actitud de las personas forma parte del mundo interno de los sujetos. El mundo externo es un fiel reflejo de lo que sucede en el mundo interno de cada quien, por lo tanto si se quiere modificar el mundo externo antes se debe modificar el mundo interno. Por este motivo, las actitudes de las personas tienen mucho de aspectos internos y es por ello que están en la base de la pirámide del Capital Humano.

Por consiguiente, la actitud correcta es el primer paso. Los funcionarios con mayor desempeño y ascenso en las compañías, lo logran no sólo por tener conocimientos únicos e indispensables, sino que ese es el resultado de haber adoptado y tenido una actitud correcta con relación al entorno. Las ganas, el deseo, la predisposición, etc., son características inherentes a las personas y configuran la manera de actuar frente al trabajo voluntario.

---

<sup>23</sup> CRUZ, Peggy. El Capital Humano y la gestión por competencias. México. Interamericana. 1995.p.127.

En el segundo escalón de la pirámide del Capital Humano se encuentran las aptitudes. Las aptitudes están compuestas en su mayor parte por habilidades, técnicas y demás conocimientos que se demuestran explícita o tácitamente por las personas.

En las aptitudes se evidencian las técnicas y las destrezas de las personas. Como cualquier otra habilidad se pueden mejorar, perfeccionar, evolucionar, actualizar, desarrollar y potenciar, de manera que si el Talento Humano tiene la actitud correcta, pero no tiene la aptitud necesaria, la puede incorporar mediante la adquisición de conocimientos. Si fuera al revés, por más que se desarrollen aptitudes en la gente, si las personas no poseen la actitud correcta, es como verter agua en un vaso perforado. En primera instancia la persona debe tener el deseo de obtener, dar o compartir conocimientos: la actitud; luego la tarea es decidir cual conocimiento y mediante que proceso serán desarrolladas esas habilidades aprendidas: aptitudes.

## **1.2 TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES.**

Desde comienzo de los años 80's, se ha generado una nueva visión de Trabajo Social, en las organizaciones, lo cual ha promovido la labor profesional en dicho campo, hasta posicionarlo como

“el profesional que conoce la dinámica de crecimiento y desarrollo de la persona en la organización que formula políticas de bienestar social y asesora los diferentes niveles de la organización, en la

búsqueda del mejoramiento continuo, para lograr la integración de los objetivos individuales y organizacionales <sup>“24</sup>.

Por sus competencias el Trabajador Social hace parte del equipo que lidera los procesos de Gestión Humana, lo cual hace imprescindible que desarrolle un enfoque estratégico para su quehacer que se expone en los siguientes planteamientos:

### ***VISION***

Lograr la integración y retroalimentación de los intereses individuales y el Rumbo Corporativo de la organización y sus miembros.

### ***MISION***

Dirigimos diversos procesos de administración de personal para el logro de la calidad de vida deseada, proponiendo políticas orientadas a la retribución social hacia el individuo y la generación de oportunidades de crecimiento personal así como el fortalecimiento patrimonial (EVA) de la organización.

### ***OBJETIVOS***

- Conformar y consolidar la Unidad de Desarrollo Humano como un departamento inamovible e imprescindible de la entidad.
- Generar procesos de conservación y desarrollo del talento humano en la entidad y garantizar su oportuna implementación.

---

<sup>24</sup> TORRES, Carlos E. Trabajo Social en organizaciones: nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Revista colombiana de Trabajo Social. No. 19. Marzo de 2005. CONETS Colombia. p.118.

- Desarrollar procesos técnico – sociales para vincular a la entidad personal idóneo para los cargos existentes, aportando los mecanismos esenciales para su desarrollo socio-laboral.
- Apoyar y promover la iniciativa, interés y creatividad del talento humano a partir del reconocimiento de sus potencialidades para crear actitudes y habilidades necesarias para su desarrollo laboral y personal.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Trabajador Social centra su actuar profesional en los siguientes subsistemas de intervención:

**Cuadro 1. Áreas del proceso de intervención profesional.**

AREA DEL PROCESO PROFESIONAL	ESTRATEGIA	ACCIONES ESTRATEGICAS
PROVISION DEL TALENTO HUMANO	Análisis Ocupacional	Identificación de cargos
		Análisis anual de cargos
	Reclutamiento	Fuentes internas de candidatos
		Suministro externo de candidatos
	Selección	Pruebas de habilidades cognoscitivas, físicas, motoras, personalidad e intereses.
		Entrevista
	Inducción	Proceso general de inducción.
		Revisión anual.
	Entrenamiento	Conocimiento del puesto de trabajo.
	CONSERVACION Y DESARROLLO	Salud Ocupacional
Higiene industrial.		
Seguridad Industrial.		
Capacitación.		
Disminución de riesgos psicosociales.		
Capacitación y desarrollo		Capacitación técnica.
		Capacitación en crecimiento de personal.
		Capacitación normativa.
		Mecanismos de rotación.
		Métodos eficientes de competencia.
Motivación		Gestión participativa: Espacios de innovación y creatividad.
		Comunicación organizacional.
		Ambiente laboral adecuado.
Mejoramiento sociolaboral		Prestaciones y servicios.
		Proceso de pensión.
		Fondo de ahorro.
	Orientación familiar.	

**Continuación Cuadro 1. Áreas del proceso de intervención profesional**

EVALUACION	Evaluación para el desarrollo humano. No administrativa.	Formulación de objetivos
		Asesoría en el diseño de instrumentos.
		Capacitación a evaluadores en objetivos de mejoramiento y crecimiento personal del evaluado.
		Evaluación de cumplimiento.
		Diseño de plan de carrera.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Concepto: Es la obligación moral que adquiere una organización de contribuir a la satisfacción de las expectativas creadas a partir de su relación con otros sectores con los cuales debe interactuar para el cumplimiento de su razón social.	1a. etapa: Diseño de informe social. 2a. etapa: Diseño de balance social.

**Fuente: Carlos E. Torres S, Trabajo Social en Organizaciones: Nueva perspectiva profesional.**

## **2. CONTEXTUALIZACION DE LA EXPERIENCIA**

Las organizaciones no gubernamentales, mejor conocidas por la sigla ONG, cada vez cobran mayor protagonismo en la vida pública de todo el planeta gracias a su activa participación y movilización alrededor de causas económicas, ambientales, políticas, raciales, de género y muchas otras que involucran los derechos de los pueblos. Pero también gracias a su trabajo solidario y entusiasta en la lucha contra el hambre, la exclusión y en la búsqueda de acceso equitativo a los beneficios de la democracia y el desarrollo.

Las ONG son una expresión de la solidaridad, el conocimiento y la decisión de sectores de las sociedades civiles nacionales en todo el mundo y nacieron luego de la Segunda Guerra Mundial, cuando el mundo se encontraba frente al reto de reconstruir Europa. Grupos de ciudadanos privados se organizaron y consiguieron recursos para adelantar diferentes tareas.

En Colombia, los años sesenta son testigos de la creación de muchas ONG y desde esa época se siguen organizando fundaciones, corporaciones, colectivos y otros grupos de personas que trabajan en una amplia diversidad de campos: defensa de los derechos humanos, vivienda, género, construcción de ciudadanía, cuidado ambiental, generación y divulgación de conocimientos, apoyo a poblaciones vulnerables, participación social y muchos más.

En este contexto en el año de 1.915, se crea la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, que desde su inicio contribuye a la construcción de una sociedad más equitativa, brindando servicios con énfasis en el Derecho Internacional Humanitario.

## 2.1 GENERALIDADES DE LAS ONG'S DE DERECHOS HUMANOS

Las ONG dedicadas a trabajar en el campo de los Derechos Humanos en las últimas décadas en todas partes del mundo han tenido un auge importante. Se trata de Asociaciones privadas, que se organizan formal o informalmente y que voluntariamente asumen la misión de fiscalizar públicamente el respeto por los Derechos Humanos en un Estado.

La actividad que estas organizaciones desarrollan es muy diversa y comprende desde acciones de defensa, investigación y denuncia, hasta educación y promoción en materia de Derechos Humanos.

Con el correr del tiempo, estas instituciones se han ido especializando y profesionalizando, cubriendo las diversas necesidades que el trabajo en Derechos Humanos va demandando.

**2.1.1 Clasificación.** Sin el ánimo de hacer descripción exhaustiva de las distintas clases de organizaciones de derechos humanos que existen en la actualidad y, sólo a título ilustrativo, a continuación se agruparán estas instituciones en diferentes categorías de acuerdo con lo expuesto por el abogado José Manuel Vivanco:

***“De acuerdo con el ámbito en que se desempeñan:*** Lo que se denomina: *mandato general de la ONG*. Por ejemplo, si en un Estado se quiebra el orden Constitucional y se producen masivas y graves violaciones a los derechos humanos, las prioridades y la agenda de las ONG deberán ajustarse para responder eficazmente a la nueva realidad. En este sentido, de acuerdo con su mandato general, las ONG han sido clasificadas en dos grandes categorías:

- Defensa, denuncia y documentación.
- Educación, Promoción y documentación.

***Según el ámbito geográfico en el cual desarrollan su labor:***

Las ONG se pueden dividir en:

- NACIONALES: Promueven o defienden los Derechos Humanos en un solo Estado. La gran mayoría de las ONG, son de éste tipo.
- REGIONALES: Son aquellas que supervisan el respeto por los Derechos Humanos en todo un Continente.
- INTERNACIONALES: Las que observan el respeto por los Derechos Humanos a nivel Mundial.

***En relación con el ámbito normativo o mandato específico:***

- Derechos Civiles y Políticos.
- Derechos económicos, sociales y culturales”.<sup>25</sup>

### **2.1.2 Características generales de las ONG.**

- **Autonomía e Independencia.** El valor principal de las ONG es que tienen la capacidad de fiscalizar objetiva e independientemente los actos gubernamentales que pueden tener consecuencias negativas para la plena vigencia de los Derechos Humanos.

---

<sup>25</sup> VIVANCO, José Manuel. Las Organizaciones no Gubernamentales de Derechos Humanos. En: Revista Su Defensor. Defensoría del Pueblo. Santa fé de Bogotá. Septiembre 2003. p.5.

En determinadas circunstancias y frente a un gobierno que muestre sensibilidad y real voluntad política para corregir abusos a los Derechos Humanos, y por ejemplo, introducir reformas legislativas tendientes a prevenir ciertas violaciones, las ONG pueden formular propuestas alternativas y mantener grados de colaboración y coordinación con las autoridades estatales.

Como ejemplo de éstos Principios, puede decirse en cuanto a la Neutralidad, que el Movimiento de la Cruz Roja, presta sus servicios en igual condición a la Población Civil, personal de la Fuerzas Militares y a quienes pertenecen a grupos armados insurgentes, en situación de conflicto armado; ya que es el Ente fundador del Derecho Internacional Humanitario y por ende vigila su aplicación a nivel Mundial.

Por otra parte, cabe mencionar, que la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, se sostiene económicamente de manera autónoma, mediante fuentes como: La Lotería de la Cruz Roja Colombiana, donaciones del Día de la Banderita, venta de servicios en las áreas de Salud – Medicina, Odontología, etc.-, Educación No Formal en Salud, el trabajo donado por sus Voluntarios –Socorristas, Damas Grises y Juveniles -, entre otros.

- **Comunicación con la opinión pública tanto Nacional como Internacional.** El vehículo por excelencia de trabajo son las publicaciones propias y las denuncias ante los medios de comunicación, ya que juegan un rol muy importante en la protección de los Derechos Humanos.
- **Objetividad en la investigación y documentación de casos.**

“Es crucial que las ONG, tanto nacionales como internacionales sean capaces de mantener niveles de consistencia en sus

denuncias, de tal forma que no existan contradicciones en sus acciones a lo largo de los años.

El poder de la ONG de Derechos Humanos depende fundamentalmente del prestigio alcanzado en su trabajo. Si la ONG ha sido capaz de mantener su trayectoria consistente en éste campo, la fuerza y el impacto que tendrá su denuncia será, sin duda, significativo.”<sup>26</sup>

**2.1.3 Respaldo constitucional en Colombia.** En el artículo 38 de la Constitución Colombiana<sup>27</sup> “se consagra el derecho de libre asociación de las personas para el desarrollo de las actividades que realicen en sociedad”. Ejerciendo este derecho fundamental la sociedad civil puede constituir organizaciones desprovistas del objetivo de lucro, que busquen el bien común.

En su artículo 10 la Constitución señala, también en forma expresa la existencia de las entidades benéficas o de utilidad común no gubernamentales, e impone al Estado la obligación de contribuir a su organización, promoción y capacitación, sin detrimento de su autonomía.

Más adelante reconoce espacios en los que las organizaciones de la sociedad civil pueden actuar como el de la planeación o la prestación de los servicios públicos. En su artículo 103 dice que: “(...) El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, comunitarias, juveniles, benéficas, o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes

---

<sup>26</sup> Ibid, p.8.

<sup>27</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Santa Fé de Bogotá. Legis.1.994. p.32.

instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan “.

## **2.2 EL TERCER SECTOR EN COLOMBIA.**

El Tercer Sector está compuesto por las organizaciones de la Sociedad Civil sin ánimo de lucro, dentro de las cuales se destacan organizaciones de carácter religioso y social, las fundaciones privadas y las ONG entre otras, estas últimas consideradas como entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social. Las ONG son entidades autónomas, sin ingerencia estatal o gubernamental en sus decisiones, aunque sus trabajos siempre se desarrollen en campos donde el Estado tiene responsabilidades.

Los beneficiarios de los programas de las entidades del Tercer Sector son personas diferentes a los miembros de la institución y esta característica las hace diferentes de las organizaciones de base, que son aquellas formas de organización de un grupo de personas para dar solución a sus propias necesidades particulares. También las diferencia la inclusión de saldos pedagógicos en las actividades que desarrollan con las comunidades, en las cuales están siempre presentes la promoción de valores y actitudes de justicia social, equidad, democracia, participación y solidaridad.

**2.2.1 Dimensión del sector solidario en Colombia.** La Universidad John Hopkins<sup>28</sup>, realizó en el año 1995 un Estudio Comparativo sobre entidades sin ánimo de lucro en América Latina, para analizar las características de

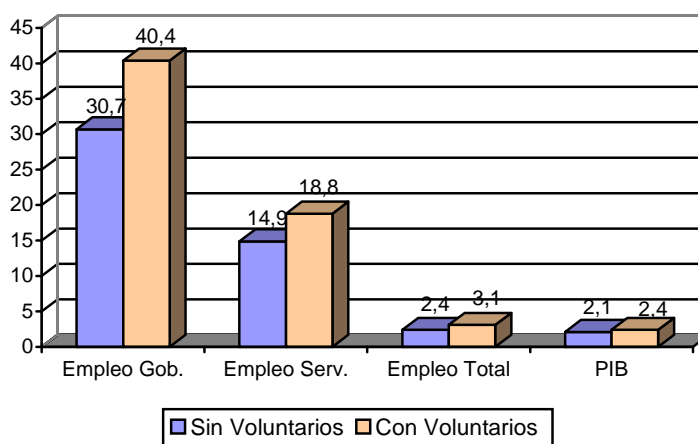
---

<sup>28</sup> VILLAR, Rodrigo. El Tercer Sector en Colombia. Confederación Colombiana de ONG. Santa Fé de Bogotá. 2001. p. 68.

este sector en una perspectiva Internacional. En este estudio la unidad de análisis son las entidades sin ánimo de lucro que cumplen las siguientes características: no distribuyen excedentes, organizaciones privadas no gubernamentales, autogobernadas y voluntarias. El mismo, utilizó el empleo remunerado y el trabajo voluntario en las organizaciones del sector, como medida básica para captar la dimensión del sector solidario.

Entre los resultados más importantes del análisis realizado, se encontró que en las 135.599 entidades sin ánimo de lucro partícipes trabajaban 286.861 empleados de tiempo completo o equivalente, cifra que representaba un 2.38% del empleo total no agrícola del país.

**Figura 2. Empleo Sector no Lucrativo como Porcentaje, Empleo gobierno, Empleo Servicios, Empleo Total y PIB. 2000**



Fuente: Proyecto de Estudio Comparativo sobre el Sector no Lucrativo de la Universidad John Hopkins.

En estas mismas organizaciones aportan su tiempo para el desarrollo de las actividades el equivalente de 90.756 voluntarios de tiempo completo. Esto significa que entre empleados remunerados y voluntarios el país contaba en 1995 con 377.617 personas trabajando de tiempo completo o equivalente en

las entidades sin ánimo de lucro. Este número corresponde al 3.11% del empleo no agrícola del país.

La comparación con el sector de servicio y con el empleo en el sector público permite tener una mejor idea del peso del tercer sector. Con relación al empleo total en servicios, donde esta la mayor parte de la actividad de las entidades sin ánimo de lucro, la participación del tercer sector es de 14.9%; si la comparación se hace incluyendo a los voluntarios, la participación alcanza a un 18.8%. Con relación al empleo en el sector público, la comparación arroja cifras muy significativas.

“La comisión de racionalización de gastos públicos estimó en 935.263 el total del empleo público para el 2000 esto incluye el empleo público a nivel Nacional, Departamental y de los Municipios Capitales de Departamentos. También incluye los docentes, fuerzas armadas y policía, servicios de salud y juntas de deporte”.<sup>29</sup>

Con relación a esta cifra, el empleo en el tercer sector es equivalente a una tercera parte del empleo en el sector público (30.7%) y a un 40.4%, si la comparación se hace incluyendo a los voluntarios. Es decir, por cada tres empleados en el sector gubernamental hay uno en el tercer sector. Contando los voluntarios, la relación es de 2.5 al 1. De esta manera, la cifra del empleo en las entidades sin ánimo de lucro adquiere una significativa dimensión.

Basados en esta cifra, se estima el peso del sector en el total de la economía.

---

<sup>29</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO NACIONAL. Informe de la Comisión de Racionalización del Gasto y de las Finanzas Públicas, Santa Fé de Bogotá. 1997.p.122

“Los gastos operativos calculados para el conjunto de organizaciones del sector arrojaron una cifra aproximada de US\$ 1.7 Billones. Esto equivale a un 2.1% del total del PIB del 2000. Si se valora el trabajo voluntario, este porcentaje asciende a 2.4%. Una cifra importante para un sector que se incluye solo de forma marginal en las cuentas nacionales. Las organizaciones ubicadas dentro de la categoría de desarrollo (desarrollo económico, social y comunitario; vivienda, empleo y capacitación) tiene un lugar muy destacado en Colombia (13.1%), en relación a los otros países de América Latina (7%)”.<sup>30</sup>

## 2.2.2 Estructura interna del sector.

**Tabla 1. Empleo en sector sin ánimo de lucro y participación en el empleo total no agrícola. Con o sin voluntarios. Por países. 1995.**

País	No. Empleados	Participación Empleo Total	No. Empleados Y Voluntarios	Participación Empleo Total
Argentina	395.315	3.70%	659.425	6.03%
Brasil	1.034.550	2.25%	1.173.766	2.54%
Colombia	286.861	2.38%	377.617	3.11%
México	93.809	0.44%	141.024	0.66%
Perú	126.988	2.38%	153.374	2.86%

Fuente: Proyecto Comparativo sobre Entidades sin Animo de Lucro. Universidad John Hopkins. 1998

Es importante anotar que en Colombia, la educación está en el primer lugar (26.1%), seguida por la salud (17.5%) las asociaciones de empresarios, de profesionales y de trabajadores (15.1%) los servicios sociales (14.6%) y el

<sup>30</sup> VILLAR, Rodrigo. El Tercer Sector en Colombia. Confederación Colombiana de ONG. Santa Fé de Bogotá. 2001. p. 76.

desarrollo (13.1%). A pesar de que la educación en Colombia, al igual que en los otros países latinoamericanos, es el área de actividad más importante, no concentra tanto el empleo como en esos países. En Perú la educación representa el 74.5% del empleo del sector, en México el 43.2%, en Argentina el 41.2% y en Brasil el 36.9%. En ese sentido, la composición del sector sin ánimo de lucro en Colombia, es más balanceada entre los diferentes campos.

- **Cambios en la composición del sector al incluir el trabajo voluntario.** Cuando se incluye el trabajo voluntario – no remunerado, realizado como su nombre lo indica, por Voluntad -, la composición del sector varía de manera importante. Aunque el campo educativo sigue predominando (20.2%), la distancia con el segundo campo disminuye. El campo de la salud, que ocupa el segundo puesto cuando no se incluyen los voluntarios, es reemplazado por el de servicios sociales (18.7%). Este es seguido con un porcentaje similar, por el de desarrollo y vivienda (18.5%). Estos dos campos son los que aportan el mayor porcentaje de voluntarios en relación al total, 35.6%(desarrollo y vivienda) y 31.6% (servicios sociales). La importancia de estos dos campos está determinada en buena parte por el peso de dos programas promovidos pro el gobierno. El de las Juntas de Acción Comunal para el caso del campo de Desarrollo y el de los Hogares de Bienestar Familiar en el caso de los servicios sociales.

“El otro aspecto llamativo es que en los casos de las Juntas y de los Hogares, el trabajo voluntario es más de ayuda mutua o solidaria, que voluntario para ayuda a una población diferente a la que realiza el trabajo. No es, como en otros tipos de trabajo voluntario, un apoyo hacia grupos diferentes a la comunidad inmediata. Este tipo voluntario también existe, y muestra de

ello es la Corporación de Trabajo Voluntario, pero no tiene el mismo peso que el trabajo de ayuda mutua. En la Corporación están afiliados 636 grupos voluntarios donde participan 30.535 voluntarios, quienes desarrollan actividades en diferentes campos (salud, educación, rehabilitación, atención de ancianos, deporte, medio ambiente, etc.)”<sup>31</sup>

- **Fuentes de Ingresos del Sector.** Las entidades sin ánimo de lucro proveen servicios o sirven de vehículo de expresión ciudadana, para cumplir la misión social y desarrollar las causas que establecieron sus fundadores o sus asociados. Estas entidades, se orientan a servir a beneficiarios que participan de la causa o misión social de la organización y no se espera, como en el caso de las empresas privadas, que ésta se logre predominantemente por el intercambio de productos y servicios por dinero.

En Colombia, los recursos públicos gubernamentales destinados a las entidades sin ánimo de lucro son bajos y, a la vez los recursos que ingresan vía el pago de los consumidores por la prestación de un servicio individual son altos, puede darse como interpretación general, que éste es un sector que mayoritariamente trata con clientes dispuestos a pagar por el total del servicio, debido a que es un público identificado con la causa de la organización y por esto no sólo paga por el servicio, sino también dona su tiempo o dinero para el desarrollo de la misión social de las misma.

---

<sup>31</sup> Ibid., p. 87.

## 2.3 ORGANIZACIÓN DE LAS ONG EN COLOMBIA.

En el País, el Ente Rector en éste Campo, es la CONFEDERACION COLOMBIANA DE ONG – CCONG -, quien cuenta con una Asamblea General de Socios que se reúne ordinariamente una vez al año. Es la Asamblea la que aprueba los Estatutos, el informe de actividades y el informe financiero anual. La Asamblea designa un Consejo Directivo Nacional de quince miembros, el cual establece líneas de acción y formula el Plan de Trabajo para su ejecución y nombra una Dirección Ejecutiva.

- **Rumbo Corporativo de la Confederación Colombiana de ONG.**

**Misión:** “Nuestra Misión es servir de enlace y facilitar procesos de interlocución, cabildeo y negociación entre las ONG, los sectores público y privado y las agencias internacionales para la construcción de Bienes Públicos.

**Visión:** Queremos ser una Entidad con una estructura sólida, confiable, sostenible, que produce, acumula y sistematiza conocimientos y aprendizajes y los utiliza para construir portafolios gremiales dirigidos a la agenda pública. Queremos ser una Organización que desarrolla procesos consistentes con el fin de ampliar y fortalecer nuestra base gremial, con capacidad para representar adecuadamente a nuestros socios en espacios públicos y para pronunciarnos frente a hechos y sucesos de impacto Nacional. Así mismo, con capacidad para responder oportuna, transparente y eficientemente a las demandas de nuestros clientes”.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> CCONGS. Santa Fé de Bogotá. Junio.2006. [Citado 10 de Junio, 2006] Internet URL: <http://www.confederacióncolombianaongs.com/>.

- **Socios y aliados de la confederación colombiana de ONG.**

**Socios y/o Clientes Internos:** Federaciones, Asociaciones y Redes que agrupan alrededor de 1.000 ONG en 22 regiones del país.

**Aliados y/o Clientes Externos:**

- Gobiernos: Nacional, Departamentales y Municipales.
- Banca Multilateral.
- Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Redes Nacionales e Internacionales de ONG.
- Iglesias.
- Gremios.
- Cámaras de Comercio.
- Sector Privado.
- Universidades y Centros de Investigación.
- Medios de Comunicación.
- Juntas de Acción Comunal.
- Agencias de Cooperación Internacional.

- **Productos y servicios de la confederación colombiana de ONG.** Sirve como Entidad de interfase en Proyectos Estado - Sociedad Civil – Agencias Internacionales, para crear las condiciones para convertir lo macro en acciones micro e interpretar y validar las acciones micro para convertirlas en modelos institucionales macro que transformen los aprendizajes en modelos y capital social.

Una entidad de interfase aporta al diseño, ejecución y evaluación de Proyectos y contribuye a al organización técnica de eventos, foros y encuentros, de carácter nacional e internacional.

- **Federación Santandereana de ONG´S -FESANOG-** es, una Asociación gremial de carácter privado sin ánimo de lucro, de beneficio social que tiene como propósito fundamental ejercer la representación de las entidades federadas, impulsar el fortalecimiento institucional y facilitar el trabajo de las organizaciones de esta naturaleza que tengan domicilio en cualquier Municipio del Departamento de Santander.

Como gremio, la FESANOG es un espacio de encuentro e intercambio en el que se pueden acordar acciones conjuntas en torno al desarrollo social y al papel que cumplen las organizaciones no gubernamentales en el departamento.

Ante los diversos sectores de la sociedad, ejerce una gestión de representación e interlocución, con el fin de establecer acciones de coordinación y concertación con los distintos entes oficiales y privados.

FESANOG fue fundada en 1.993 con Personería Jurídica No. 830 de Octubre del mismo año. Sus socios actualmente son los siguientes:

- **Asociaciones:**

- Asociación Cristiana de Jóvenes –ACJ-.
- Asociación Amigos del Departamento de Pediatría del H.U.R.G.V.
- Asociación Niños de Papel.

- **Iglesia:**

- Centro de Protección Integral San Juan Bautista.
- Congregación Mariana.

- **Fundaciones:**

- Fundación Estructurar.
- Fundación Participar.
- Fundesan.
- Fundación Mundial de la Mujer.
- Fundeuis.
- Fundación para la Promoción y el Fomento de la Educación Popular FUNPROCEP.
- Fundemesa.
- Fundación Colegio Coopropesores. FUNDACOOOP.

- **Otros:**

- Parques Recreativos de Bucaramanga. RECREAR.
- Sociedad San Vicente de Paúl.

- **Campos de Acción de los Socios de la Federación Santandereana de ONGS.**

De acuerdo con su objeto social sus ONG, centran su acción en:

- Asesoría y asistencia Técnica.
- Formación y Capacitación.
- Investigación y Sistematización.

- Financiamiento.
- Diseño y ejecución de proyectos.
- Administración de Recursos.
- Planeación del Desarrollo.
- Evaluación y Seguimiento.

- **Rumbo corporativo de la federación santandereana de ONGS.**

**Misión:** “Nuestra Misión es propiciar el fortalecimiento de las ONG de Santander, a través de una organización sólida, participativa y democrática en búsqueda de una mayor y mejor productividad social.

**Visión:** Queremos ser una Asociación que fortalezca y consolide las ONG de Santander, a través de Programas de capacitación y asesoría para propiciar así la concertación de esfuerzos y recursos de las ONG entre sí y con organismos similares privados y/o públicos de carácter Municipal, Departamental, Nacional e Internacional. Además, procurar la defensa de los Principios Filosóficos y objetivos de las ONG, acreditar y certificar la idoneidad de las mismas. Promover y ejecutar proyectos e investigaciones de manera conjunta que permita proponer líneas de acción y gestión social.

- **Actividades como Entidad Interfase:**

- Convocatoria de ONG, OSC y Comunidad: convocamos, calificamos y seleccionamos, a las organizaciones de la Sociedad Civil para trabajar en Proyectos.

- Capacitación de ONG para la ejecución de proyectos.
- Seguimiento y evaluación de proyectos.
- Desarrollo de estrategias de contacto y acercamiento a la comunidad.
- Provisión de información cualificada sobre ONG regionales.
- Desarrollo de eventos de capacitación y foros”.<sup>33</sup>

#### **2.4 PROYECTO HOLANDA- “Atención Integral a Comunidades.**

El fenómeno de desplazamiento forzoso que ha tenido lugar en Colombia desde hace varias décadas, ha generado serios problemas en las comunidades afectadas, tales como: desarraigo, desintegración familiar, desempleo, deserción escolar, entre otros.

Como respuesta a ésta problemática la Cruz Roja Colombiana Seccional Santander plantea el Proyecto Holanda, el cual se fundamentó en el deseo de generar procesos de organización comunitaria con el fin de promover la autogestión y el fortalecimiento del tejido social y así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida, a través del establecimiento de la integridad emocional y socioeconómica, la superación de eventos traumáticos colectivos y el fortalecimiento de sus procesos organizativos para que pudieran reconstruir sus proyectos de vida individuales, familiares y grupales.

---

<sup>33</sup> FESANOG. Bucaramanga. Mayo 2006. [Citado 4 de mayo,2006] Internet URL: <http://www.federacionsantandereanaongs.com/>.

El Proyecto Holanda, se desarrolló entre el mes de Junio de 2000 y Diciembre del 2001, y su objetivo primordial fue atender a las comunidades de desplazados por la violencia en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Dicho proyecto estuvo financiado por la Cruz Roja Holandesa y la Embajada de Holanda en Colombia.

Toda la información referente al Proyecto Holanda, está sustentada con datos obtenidos del documento: "Informe Final Proyecto Holanda.2001. Cruz Roja Santander", el cual reposa en los archivos de la Oficina de Socorros de la Seccional.

Las Acciones Fundamentales del Proyecto fueron las siguientes:

- **Educación comunitaria en salud:** Por medio de capacitación en prevención de enfermedades, primeros auxilios, salud oral, dotación de botiquines comunitarios y Jornada de Salud.
- **Proyectos productivos:** Desarrollando formas Asociativas y Comunitarias de producción, de acuerdo con los perfiles ocupacionales de la comunidad en las áreas agrícolas, pecuarias, economía informal, entre otros.
- **Apoyo psicosocial:** Realizando acciones que permitan el desarrollo de la convivencia social, salud mental, a través de talleres, actividades lúdicas, de atención individual, grupal y comunitaria.
- **Infraestructuras básicas comunitarias:** Mediante adecuación y construcción de baterías sanitarias, mejoramiento de escuelas, viviendas, puestos de salud, espacios recreativos, almacenamiento de agua potable, lavaderos.

Durante la ejecución del Proyecto se contó con la valiosa participación de Voluntarios de las tres agrupaciones y Personal Administrativo de la Seccional, distribuidos de la siguiente manera:

- **Socorristas:** 24 Voluntarios.

- **Áreas:**

- Educación Comunitaria en Salud (8)
- Estructuras Básicas Sanitarias (8)
- Coordinación (1)
- Asistente (1)
- Psicólogo (1)
- Asistencia Humanitaria y Doctrina (2)
- Mercadeo (3)

- **Juveniles:** 15 Voluntarios.

- **Áreas:**

- PACO (Programa Paz, Acción y Convivencia) (7)
- Proyectos Productivos (5)
- Terapia Ocupacional (2)
- Vial (1)

- **Damas grises:** 8 Voluntarias.

- **Áreas:**

- Capacitación en Proyectos Productivos (8)

- **Funcionarios de administración de la seccional:** 10 personas.

- Presidencia (1)
- Viales (2)
- Tesorería (3)
- Secretarías (2)
- Aseo (2)

TOTAL: 57 Personas.

**2.4.1 Comunidades atendidas.** Las comunidades atendidas por medio del Proyecto Holanda, se seleccionaron de acuerdo con parámetros tales como:

- Ubicación en zonas de alto riesgo.
- Conformaron organización comunal.
- Compromiso de participación por parte de las comunidades en los talleres y proyectos productivos a realizar.

Las comunidades beneficiadas fueron:

**EL TUNEL:** Conformada por 19 familias que habitan esta comunidad ubicada en zona rural de Girón, se encuentran instalados a lo largo de la antigua vía del ferrocarril y el río de Oro, el cual tiene un alto grado de contaminación; sus viviendas construidas con materiales livianos y reciclables, hacen de sus casas un modulo inestable y peligroso; sumado a la inestabilidad del terreno y la erosión de la montaña que constantemente los amenaza. Dichas viviendas, solo cuentan con los elementos mínimos para el descanso y protección de la intemperie de un núcleo familiar. El carecer de baterías sanitarias y agua potable ha generado un bajo grado de sanidad, por

el mal manejo de basuras y excrementos en sus cercanías, por ende enfermedades gástricas y de la piel en niños y adultos.

Su ubicación ha sido vista desde sus inicios, como temporal, en espera de una reubicación por parte del gobierno.

Esta condición de desplazados en aras de reubicación, genera por parte del estado un desinterés en mejorar temporalmente sus condiciones de vida.

Como respuesta parcial a las necesidades de ésta comunidad, se instalaron 2 tanques plásticos para almacenamiento de agua de nacimiento, con capacidad de 2000 litros cada uno. Anexo se realizaron:

- Talleres Productivos.
- Talleres de Convivencia Social.
- Jornadas de Salud.

**EL PARAISO:** Esta comunidad se encuentra conformada por 83 familias ubicadas cerca al casco urbano de Lebrija, en una zona de alto riesgo, debido a pésimas condiciones del terreno como baja capacidad portante, erosión, alto grado de ocupación y su pronunciada inclinación.

Sus manejos sanitarios y alimenticios, no se encuentran tan deteriorados gracias a la concesión de agua potable comunitaria que la alcaldía y la comunidad gestionó, a pesar de que la evacuación de estas aguas sobre el terreno, esta ayudando a empeorar la erosión del terreno, sumado a esto el manejo de letrinas en cada vivienda, generando infecciones principalmente en mujeres.

Estas condiciones hacen que su permanencia en este lugar sea vista como temporal y genera, para la alcaldía, un interés en su reubicación, disminuyendo la ayuda económica por parte de él, hasta que su ubicación sea permanente.

Los mayores problemas de infecciones en la piel de los niños y adultos, se debe a la utilización de aguas altamente contaminadas provenientes de una quebrada, donde se han improvisado lavaderos en pequeños pozos.

Para responder a las necesidades de esta comunidad, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Construcción de 16 lavaderos comunitarios.
- Instalación de un filtro de agua que ayudara a drenar las aguas del suelo.
- Conducción de las aguas al alcantarillado de Lebrija.
- Construcción de un Salón Social y dotación a las dos guarderías de la comunidad.
- Instalación de un gimnasio al aire libre para los adultos.
- Talleres Productivos.
- Jornadas de Salud.
- Talleres de Convivencia Social.

**LA SEMILLA:** Comunidad compuesta por 78 familias, ubicada en el lote que se encuentra en la intersección de la vía antigua a Floridablanca y la entrada a el barrio la Cumbre. Al iniciar su instalación en el lugar para habitarla, se destinaron sitios sanitarios, de cocinas comunales, guardería y vivienda. El agua potable sería tomada directamente de las redes del acueducto metropolitano. El lote seleccionado esta siendo pagado por la comunidad.

El Bienestar Familiar, se ha comprometido con la comunidad apoyándolos en el manejo de la guardería y el restaurante.

Como respuesta a las necesidades de la comunidad “La Semilla”, se ejecutaron las siguientes obras:

- Construcción de 7 baterías sanitarias.
- Dotación de la guardería con útiles escolares y materiales didácticos.
- Dotación de utensilios de cocina y comedor para las cocinas y el comedor escolar.
- Talleres Productivos.
- Talleres de Convivencia Social.
- Jornadas de Salud.

**EL CAFÉ MADRID:** Esta comunidad se encuentra conformada por 115 familias, en su mayoría desplazados provenientes de diversos lugares del Departamento de Santander y otras zonas del país.

Están ubicadas en el Sector del mismo nombre cerca de la antigua estación de tren de Bucaramanga, en un lote que el Estado dispuso para tal fin, con ayuda de diversas entidades para mejorar la calidad de vida.

Cuentan con servicios públicos como agua (comunitaria), luz y teléfono (en contadas viviendas); pero no de alcantarillado, lo cual genera con las lluvias un muy mal estado en las vías y zonas comunales, afectando a su vez a las viviendas.

Por parte de la alcaldía, les fueron construidos dos grandes módulos sanitarios (hombres/mujeres), que no están siendo aprovechados al 100%, por problemas en las redes de agua, y estado de grifos, al igual que las piletas de recolección de agua potable comunitaria.

No cuentan con un espacio de recreación para los niños adecuado, al igual que zonas verdes.

Esta comunidad es un poco problemática para su manejo, debido a la densidad y diversidad poblacional.

Para responder a las necesidades de esta comunidad, se realizaron las siguientes acciones:

- Mejoramiento de los módulos sanitarios.
- Instalación de un parque infantil.
- Jornadas de Salud.
- Proyectos Productivos.

- Talleres de Convivencia Social.

**LA VENTUROSA Y EL TABLACITO:** Esta conformada por 44 familias ubicadas en zona rural de Girón. Ubicados con ayuda del gobierno y el Incora, 1 familia por parcela, sin servicios básicos como agua o luz. La cantidad de agua potable que se trae de un nacimiento, no satisface las necesidades de la población, por problemas en la red.

No contaban con una vivienda adecuada con los elementos mínimos para su protección.

Como respuesta a las necesidades expuestas por esta comunidad, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Jornadas de Salud.
- Proyectos Productivos.
- Mejoramiento del techo de las viviendas – tejas de zinc -.
- Mejoramiento del acceso al agua para todas las parcelas.
- Mejoramiento de la escuela de Tablacito.
- Instalación de un parque para los niños de Tablacito.
- Talleres de Convivencia Social.

### **3. CARACTERIZACION DE LA ORGANIZACIÓN.**

#### **3.1 NACIMIENTO Y DESARROLLO DEL MOVIMIENTO DE LA CRUZ ROJA INTERNACIONAL**

El 24 de Junio de 1.859, el empresario suizo Henry Dunant atraviesa Lombardia, entonces assolada a sangre y fuego. Llega a Solferino – población al norte de Italia -, la tarde de una cruenta batalla y comprueba que miles de soldados heridos yacen abandonados, desasistidos, condenados a una muerte segura. De esa terrible visión nace la idea de la Cruz Roja.

Tras haber improvisado allí mismo, con los medios a su alcance, una acción de socorro, Dunant piensa decir al mundo lo que ha visto y publica el libro “Recuerdo de Solferino”, el cual conmueve a Europa. Dunant propone una solución: su idea es paliar la carencia de los servicios sanitarios de los ejércitos preparando a “socorristas voluntarios” en tiempo de paz y obteniendo su “neutralización” hasta en el campo de batalla.

Después de un llamamiento realizado por el Comité Internacional, expertos de 16 países se reunieron en Ginebra, Suiza, el mes de Octubre de 1863 y, en diez resoluciones, que son la carta fundacional de la Cruz Roja, determinan las funciones y los medios de los Comités de Socorro a favor de los heridos, propuestos por Dunant. Así nació el Movimiento.

El texto preparado por el Comité Internacional fue aprobado en Agosto de 1.864, casi sin debate: ese tratado de 10 artículos, el “Convenio de Ginebra para el mejoramiento de la suerte de los militares heridos en los ejércitos en campaña” es un hito importante en la historia de la humanidad. Hasta

entonces, guerra y derecho eran considerados como adversarios irreconciliables. Los fundadores de la Cruz Roja, por el contrario habían perseverado en la opinión de que el derecho tiene poder de acción hasta en la guerra y que, en ciertas cuestiones, puede regir el comportamiento de los combatientes.

En adelante, las ambulancias, los hospitales militares y el personal sanitario fueron reconocidos como neutrales y, como tales, protegidos y respetados por los beligerantes; Los heridos o enfermos son recogidos y asistidos, sea cual fuere la nación a que pertenezcan. Además, se adopta una bandera distintiva: la Cruz Roja sobre fondo blanco; son los colores federales invertidos, elegidos en homenaje a Suiza y a su neutralidad.

Hay actualmente Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja en más de 170 países, es decir en la casi totalidad de los Estados del Mundo. Así pues, el Movimiento tiene miembros en los cinco continentes, unidos todos por el mismo ideal y – elemento importante para su cohesión– por los mismos estatutos y las mismas normas de funcionamiento, concentrando más de 250 millones de voluntarios en el Mundo.

Existen diez condiciones que toda nueva Sociedad ha de reunir para ser miembro del Movimiento. Dichas condiciones son las siguientes:

1. "Estar constituida en el territorio de un Estado independiente en el que esté en vigor el Convenio de Ginebra para aliviar la suerte que corren los militares heridos y enfermos de los ejércitos en campaña.
2. Ser, en dicho Estado, la única Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja y estar dirigida por un

órgano central que sea el único que la represente en sus relaciones con los otros componentes del Movimiento.

3. Estar debidamente reconocida por el Gobierno legal de su país, sobre la base de los Convenios de Ginebra y de la legislación nacional, como sociedad de socorro voluntaria, auxiliar de los poderes públicos en el ámbito humanitario.
4. Tener un estatuto de autonomía que le permita desplegar su actividad de conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento.
5. Hacer uso del nombre y del emblema de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja de conformidad con los Convenios de Ginebra.
6. Contar con una organización que le permita desempeñar las tareas que se especifican en sus estatutos, incluida la preparación, ya en tiempo de paz, de las tareas que le incumben en caso de conflicto armado.
7. Desplegar sus actividades en todo el territorio del Estado.
8. Reclutar a sus miembros voluntarios y a sus colaboradores sin distinción de raza, sexo, clase social, religión u opinión política.
9. Suscribir los presentes Estatutos, participar en la solidaridad que une a los componentes del Movimiento y colaborar con ellos.

10. Respetar los Principios Fundamentales del Movimiento y guiarse, para su acción, por los principios del derecho internacional humanitario.”<sup>34</sup>

En 1.876 la Sociedad Otomana de Socorro a los heridos utilizó como signo protector, no la reconocida Cruz Roja sobre fondo blanco, sino, la Media Luna Roja sobre fondo blanco, situación que fue apoyada por otras nacientes Sociedades de Cruz Roja, como: Países árabes, Afganistán, Pakistán. Malasia, Túnez, ya que según sus convicciones tenía significado religioso.

Hoy en día están reconocidos como emblema de la Cruz Roja, la “Cruz Roja sobre fondo blanco” y la “Media Luna Roja sobre fondo blanco”.

### **3.2 RUMBO CORPORATIVO DE LA CRUZ ROJA NACIONAL.**

**3.2.1 Misión de la sociedad nacional de la Cruz Roja Colombiana.** “Prevenir y aliviar, en todas las circunstancias, los sufrimientos humanos; proteger la vida y la salud y hacer respetar a la persona humana, en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de urgencia; tratar de prevenir las enfermedades y promover la salud y el bienestar social; fomentar el trabajo voluntario y la disponibilidad de los miembros del Movimiento, así como un sentido universal de solidaridad para con todos los que tengan necesidad de su protección y asistencia; promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del

---

<sup>34</sup> SOCIEDAD SUIZA DE LA CRUZ ROJA. Retrato de un Movimiento Internacional. Cruz Roja Suiza. Ginebra. 1998. p. 9.

Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja”<sup>35</sup>

**3.2.2 Visión de la sociedad nacional de la cruz roja colombiana.** “La Cruz Roja Colombiana será una institución que da prioridad a sus programas y servicios según los recursos disponibles, el impacto potencial, la sostenibilidad de las acciones, la reducción de la vulnerabilidad y sus ventajas comparativas como Institución humanitaria. Con mayor estabilidad financiera que le permita actuar con eficacia y eficiencia a favor de los más vulnerables. Con un talento humano (personal voluntario, empleado y directivo) eficaz, con alto compromiso de solidaridad y responsabilidad social, que contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales hacia la construcción de la paz y la convivencia. Que trabaja en equipo, en donde todos sus miembros estén comprometidos en el desarrollo de una mejor Sociedad Nacional. Que fomenta el desarrollo armónico sostenible y equitativo de todas las seccionales y direcciones, garantizando que estén en capacidad de cumplir los compromisos propios del Movimiento. Moderna, abierta y flexible, capaz de adaptarse a las volátiles y frágiles condiciones del entorno. Que optimiza y racionaliza el uso de los recursos económicos y técnicos”<sup>36</sup>

**3.2.3 Principios fundamentales de la cruz roja para todas sus sociedades nacionales.** La XX Conferencia de la Cruz Roja reunida en Viena en 1.965, proclamó los Siete Principios Fundamentales sobre los que se basa su acción:

---

<sup>35</sup> CRUZ ROJA COLOMBIANA. Plan Nacional de Desarrollo 2003-2005. Santa Fé de Bogotá: Publicación Institucional. 2003. p.3.

<sup>36</sup> Ibid.,p.4.

**HUMANIDAD:** La Cruz Roja, se esfuerza, bajo su aspecto Internacional y Nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias.

Tiende a proteger la vida y la salud así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre los pueblos.

**IMPARCIALIDAD:** La Cruz Roja no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social o credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

**NEUTRALIDAD:** Con el fin de conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o filosófico.

**INDEPENDENCIA:** La Cruz Roja es Independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo conservar una autonomía que les permite actuar siempre de acuerdo con los Principios de la Cruz Roja.

**CARÁCTER VOLUNTARIO:** La Cruz Roja es una Institución de Socorro Voluntaria y desinteresada.

**UNIDAD:** En cada país sólo puede existir una sola Sociedad de la Cruz Roja, debe ser accesible a todos y extender su acción voluntaria a la totalidad del territorio.

**UNIVERSALIDAD:** La Cruz Roja es una Institución Universal, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente.

### **3.3 DESCRIPCION DEL VOLUNTARIADO**

El voluntariado en el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es una actividad que:

- Se funda en el libre albedrío de la persona que presta servicios de voluntariado, y no en el deseo de obtener un beneficio material o pecuniario, ni en presiones sociales, económicas o políticas externas;
- Tiene por objeto ayudar a las personas vulnerables y a sus comunidades, de conformidad con los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja;
- Su organización corre a cargo de representantes reconocidos de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja.

Un voluntario de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja es una persona que lleva a cabo actividades de voluntariado para una Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja ocasionalmente o con regularidad.

Un miembro de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja es una persona que ha aceptado oficialmente las condiciones de afiliación que estipulan los estatutos o el reglamento de la Sociedad Nacional y que, normalmente, tiene derecho a elegir representantes en los órganos rectores y a proponer su candidatura para los mismos.

**3.3.1 Principios básicos del voluntariado.** “El voluntariado es un medio para que un individuo o grupo ponga en práctica uno de los Principios Fundamentales del Movimiento, a saber, el de servicio voluntario.

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja miembros de la Federación y la Secretaría de la Federación:

- Se comprometen a promover el voluntariado como una contribución significativa y positiva al mejoramiento de la vida de las personas vulnerables y al fortalecimiento de las comunidades y la sociedad civil;
- Reconocen y aprecian la labor de voluntariado como medio para crear una red de personas dispuestas a trabajar para una Sociedad nacional en un caso de emergencia y a apoyarlas;
- Valoran a todos los voluntarios primordialmente pro su contribución individual, entusiasmo y compromiso, así como por la experiencia y aptitudes que pueden aportar;
- Conocen y valoran el voluntariado no estructurado en las comunidades, fuera de los programas y actividades organizados formalmente por las Sociedades Nacionales”.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> SOCIEDAD SUIZA DE LA CRUZ ROJA. Política General del Movimiento de la Cruz Roja Internacional. Parágrafo Voluntariado – Decisión 15-. Ginebra. 2000. p.15.

**3.3.2 Declaración para el voluntariado.** Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja:

- Establecerán un código de conducta aprobado por el órgano rector nacional, en que se estipulen los derechos y responsabilidades de la Sociedad Nacional y de sus voluntarios;
- Captarán voluntarios para funciones o tareas específicas y descritas explícitamente;
- Captarán voluntarios sobre la base de su compromiso y posibilidades;
- Tratarán por que haya una participación adecuada de hombres y mujeres en los programas de voluntariado de las Sociedades Nacionales a fin que la prestación de los servicios y las actividades se desarrollen de forma eficaz y siguiendo el criterio de igualdad de oportunidades;
- Impartirán una formación adecuada que permita a los voluntarios cumplir con sus responsabilidades hacia el Movimiento y llevar a cabo las tareas o funciones específicas para las que fueron incorporados, así como cualquier actividad de intervención de emergencia que se les pida que ejecuten;
- Suministrarán el equipo adecuado para la tarea o función que se encomiende a los voluntarios.
- Recompensarán y reconocerán el trabajo de los voluntarios cada vez que sea posible y apropiado, y brindará suficientes oportunidades de desarrollo personal;

- Velarán por que en todas las etapas de la concepción, desarrollo, ejecución y evaluación del programa se recaben activamente las opiniones e ideas de los voluntarios y se actúe en consecuencia;
- Reembolsarán los gastos razonables en que incurran los voluntarios durante la ejecución de tareas de voluntariado aprobadas;
- Velarán por que la labor de voluntariado no sustituya ni ponga en peligro el empleo remunerado;
- Velarán por que, cuando las personas necesiten estar remuneradas para desempeñar una tarea o trabajo, se les reconozca la calidad de empleados, trabajadores contratados o mano de obra ocasional. Como tales, deberán estar amparados y protegidos por la legislación laboral aplicable, por ejemplo en cuanto a salario mínimo, protección contractual y otros derechos y responsabilidades jurídicas;
- Brindarán la formación adecuada y posibilidades de desarrollo para los voluntarios que integren o que puedan integrar en el futuro los órganos de gobierno;
- Tratarán de promover la cooperación y la asociación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores públicos y privados que fomentan el voluntariado.
  - “Se espera que todos los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja:

- Actúen con arreglo a los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y promuevan su difusión;
- Respeten el Reglamento sobre el uso del emblema e impidan su utilización indebida;
- Se esfuercen y trabajen por obtener el más alto grado de calidad;
- Suscriban el código de conducta para voluntarios de la Sociedad Nacional, las normas y/o el Código de Ética y Principios Básicos sobre el Servicio Voluntario de la Federación, y actúen en consecuencia;
- Estén disponibles en cualquier caso de emergencia, según lo convenido con la Sociedad Nacional, y con arreglo a sus aptitudes y capacidades;
- Respondan a las necesidades de los beneficiarios y fortalezcan su capacidad de ayudarse a sí mismos y ejercer un voluntariado activo.

Todos los voluntarios tienen derecho a:

- Optar por convertirse en miembros de su Sociedad Nacional, tal como está estipulado en los estatutos,
- Recibir una formación adecuada o tener posibilidades de desarrollo personal para poder emprender las tareas o funciones que se les encomienden;

- Disponer del equipo adecuado que les permita emprender las tareas o funciones que se les encomienden;
- Aceptar o rehusar cualquier tarea o función de acuerdo con el Código de Ética y Principios Básicos sobre el Servicio Voluntario.”<sup>38</sup>

### **3.4 CONFORMACION Y ACCIONAR DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA.**

**3.4.1 Reseña histórica.** En Colombia la Cruz Roja nació durante la Guerra de los 1.000 días en 1.899, gracias al esfuerzo de ciudadanos como: Santiago Samper, Hipólito Machado, José María Montoya, Nicolás Buendía, Agustín Nieto, el coronel Luis Acevedo y Lisandro Reyes, quienes organizaron un servicio de ambulancia y atención inmediata para las víctimas de la guerra.

Dichas ambulancias fueron la semilla que permitió a partir la 1.902 la adhesión de Colombia a los Convenios de Ginebra, requisito fundamental para posteriormente ser aceptado como Sociedad Nacional de la Cruz Roja.

En 1.913 el Doctor Adriano Perdomo, en el Segundo Congreso Médico Nacional, propuso la creación de la Cruz Roja de el país, idea que fue recibida con entusiasmo y es así como 2 años después, el 30 de Junio de 1.915 se inauguró la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, la cual fue reconocida por el Comité Internacional de la Cruz Roja el 10 de Marzo de 1.922 y admitida en la Federación Nacional de Sociedades.

### **3.4.2 Estructura de la Cruz Roja Colombiana.**

---

<sup>38</sup> Ibid., p. 21.

**Convención Nacional:** “La Convención Nacional, que se reúne cada cuatro años, es el órgano supremo de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana. Vela por el cumplimiento de los Principios Fundamentales de la Institución y fija las políticas y las actividades básicas que se deben desarrollar.

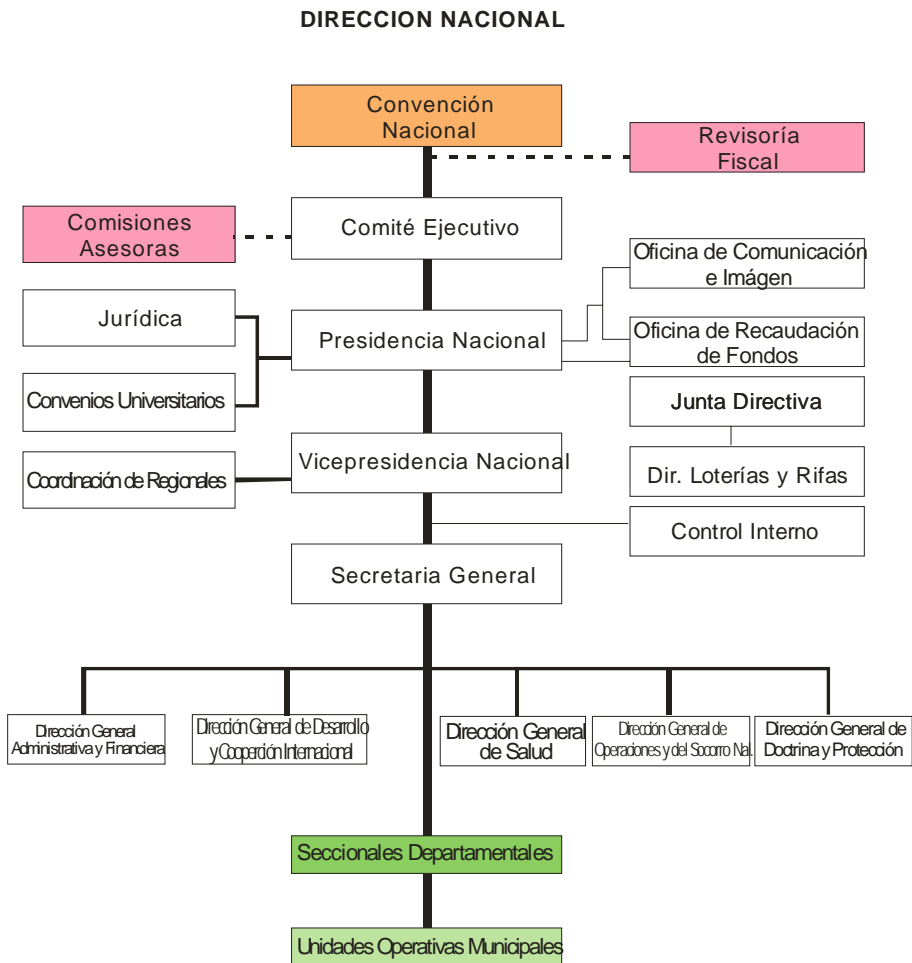
**Junta nacional de presidentes:** La Junta Nacional de Presidentes se reúne por lo menos una vez al año por convocatoria del Comité Ejecutivo y tiene una función eminentemente informativa y de intercambio de experiencias.

**Comité Ejecutivo:** El Comité Ejecutivo es el órgano directivo superior de la institución. Se reúne mensualmente. Establece y dicta las políticas generales de la institución y hace cumplir las órdenes y orientaciones de la Convención Nacional y de la Junta Nacional de Presidentes así como sus propias disposiciones.

**Presidencia Nacional:** El Presidente Nacional de la Cruz Roja Colombiana es la máxima autoridad ejecutiva de la institución y su representante legal ante organismos y personas oficiales y privadas del orden nacional e internacional.

A la Presidencia Nacional le corresponde la dirección doctrinaria y política de la institución.

**Figura 3. Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana**



**Fuente. Reglamento Institucional para Voluntariado**

**Secretaria General:** El Secretario General de la Cruz Roja Colombiana es el funcionario de más alta categoría de la institución y cabeza de su

administración. Sus funciones son de carácter directivo, administrativo y normativo.

El Secretario General ejerce sus funciones bajo el control y dependencia de la Convención, del Comité Ejecutivo y del Presidente de la Sociedad, y a ellos reporta.

Las funciones del Secretario General en cuanto a la parte normativa se extienden a toda la Sociedad Nacional.

**Direcciones Nacionales:** La Cruz Roja Colombiana cuenta actualmente con siete Direcciones Nacionales que representan las principales áreas en que la institución desarrolla sus acciones: Administrativa y Financiera; Docencia y Divulgación; Socorro; Voluntariado; Bienestar Comunitario; Protección y Salud.

**Seccionales Departamentales:** Con el fin de extender sus servicios a todo el territorio nacional, la Cruz Roja Colombiana cuenta con Seccionales Departamentales con sede en la capital respectiva de cada departamento y opera en los municipios por medio de Unidades Operativas Municipales<sup>39</sup>.

**3.4.3 Accionar de la Cruz Roja Colombiana.** La Cruz Roja Colombiana, desarrolla acciones tendientes a prevenir el sufrimiento humano en todas las circunstancias; proteger la vida y la salud de las personas y favorecer la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y la paz duradera. Miles de personas ayudan a los heridos en conflictos armados, desastres naturales y otras tragedias o situaciones de emergencia. Las víctimas confían en que los

---

<sup>39</sup> CRUZ ROJA COLOMBIANA. La Cruz Roja Colombiana en Movimiento. Cartilla Institucional. Santa Fé de Bogotá. 2001. p. 7.

miembros de la Cruz Roja Colombiana estén presentes para brindarles servicios humanitarios esenciales cuando sea necesario.

En el país, la Cruz Roja ayuda a las personas a recuperarse y prepararse para evitar, en la medida de lo posible, los efectos de terremotos, inundaciones, incendios, deslizamientos y otros desastres que permanentemente amenazan a individuos o comunidades.

Las acciones de la Cruz Roja Colombiana son muy diversas y han ido adecuándose a la demanda social de cada momento, para responder a su misión esencial: el servicio humanitario. Atiende las necesidades básicas sociales tanto en barrios urbanos como en zonas rurales marginadas; atiende a los desplazados por la violencia, busca personas desaparecidas. Ayuda a toxicómanos. Así mismo, desarrolla programas para la tercera edad y la infancia.

Algunos de los programas nacionales más destacados son:

**Voluntariado:** “El espíritu participativo, abierto y desinteresado de la institución encuentra su base en los voluntarios, que son su fuerza vital y hacen posible cumplir sus objetivos. Existen tres grupos voluntarios: Juventud, Damas Grises y Socorrismo, conformados por niños, jóvenes, hombres y mujeres.

**Prevención y Capacitación:** La Cruz Roja es pionera en la educación No Formal; Líder en Primeros Auxilios y Salud Primaria, y experta en Prevención y manejo de emergencias. Asimismo, ofrece capacitación en áreas específicas para optimizar el desempeño profesional.

**Salud:** Millones de personas al año se benefician de los servicios que la Cruz Roja Colombiana ofrece en el campo de la salud: Centros Médicos, Banco de Ojos, Banco de Sangre, puestos de urgencias, centros de rehabilitación infantil, puestos de primeros auxilios y vacunación, servicio de ambulancias, atención odontológica, exámenes de laboratorio, estudios radiográficos, pequeñas cirugías, guarderías infantiles, y albergues, así como de sus programas de salud oral, de madres comunitarias y de educación en salud primaria, programa de consejería y asesoría psicológica VIH/SIDA.

**Socorros y Emergencias:** La Cruz Roja Colombiana está siempre alerta para apoyar la fase inicial de las acciones de asistencia necesaria para atender cualquier clase de desastre local, seccional o nacional y brinda apoyo financiero, técnico y operativo cuando se necesita.

**Seguridad Acuática:** En Colombia, la Cruz Roja, cuenta con centros de natación en diferentes ciudades del país donde instructores altamente calificados enseñan los diversos estilos y técnicas de salvamento acuático.

**Bienestar Comunitario:** Trabaja directamente con las comunidades vulnerables o que tengan necesidades básicas insatisfechas, en asocio de las Gobernaciones y Alcaldías y con el apoyo de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, con el fin de mejorar la calidad de vida y los ingresos de las personas mediante procesos de autogestión con un alto componente de educación integral.

**Divulgación y Docencia:** La Cruz Roja Colombiana adelanta campañas educativas para prevenir el sufrimiento humano causado por enfermedades o desastres así como también para fortalecer su imagen institucional y proteger su emblema.

Asimismo, brinda asesorías y capacitación en desarrollo institucional a las Seccionales Departamentales y a los grupos voluntarios.

**Doctrina y Protección:** Atiende a las poblaciones afectadas por disturbios internos u otras formas de violencia, por medio de la difusión, enseñanza y los Principios de la Cruz Roja, de la promoción y defensa de los Derechos Humanos, y actividades de mediación en las situaciones de conflicto y el desarrollo de programas de atención a las víctimas de estos sucesos, en lo que corresponde a las Sociedades de la Cruz Roja, en coordinación con el Comité Internacional de la Cruz Roja, CICR.

Da a conocer las normas del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y motiva su cumplimiento en todo el territorio nacional".<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Ibid., p.24

## **3.5 HISTORIA Y CARACTERISTICAS DEL VOLUNTARIADO EN COLOMBIA Y SANTANDER**

### **3.5.1 Agrupación de Damas Grises.**

**Reseña Histórica:** En Colombia, el voluntariado femenino de la Cruz Roja tuvo su origen paralelamente a la fundación de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana. En 1.915, con un grupo de Damas de la sociedad de Santa Fé de Bogotá, quienes colaboraron con la Institución en su Primer centro sanitario. En 1.971, se adopta definitivamente, en la II Convención Nacional del Voluntariado Femenino, celebrada en Cali, el nombre de Damas Grises Voluntarias de la Cruz Roja Colombiana y se notificaron los criterios de capacitación, uniformes, insignias y estímulos.

**Características Damas Grises en Santander.** La Agrupación de Damas Grises de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana, tiene como objetivo primordial, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades vulnerables, a través del trabajo realizado con sus Programas, que son los siguientes:

**Atención Primaria en Salud:** Participación en Jornadas de Vacunación, Toma de Citología y Tensión Arterial, Prevención Primaria y Educación en Salud. Conferencias sobre Tabaquismo, Drogadicción, Cáncer y Sida en Colegios, Universidades, Empresas e Instituciones del Estado.

**Doctrina y Protección:** Difusión de Derecho Internacional Humanitario, tanto al interior como fuera de la Entidad.

**Asistencia y Socorro:** Apoyo a la Institución en la Campaña de Prevención de Osteoporosis y toma de Electrocardiogramas.

**Bienestar y Desarrollo Comunitario:** Educación Comunitaria en artes y oficios en Instituciones como: Red de Solidaridad Social, Buen Pastor, Hogar Madre Soltera, Centro Día.

Costureros Comunitarios, en los cuales se confeccionan prendas de vestir destinadas a comunidades vulnerables.

**Fortalecimiento Institucional:** Captación de Fondos en diferentes eventos: Día de la Banderita, Ventas en el Almacén de las Damas Grises. Actividades de Dirección, Administración, Correspondencia, Balances e Informes.

La Agrupación está conformada en gran parte por mujeres pensionadas, lo cual beneficia su labor voluntaria, debido a que cuentan con mayor disponibilidad de tiempo.

De acuerdo con datos actualizados a Junio de 2006, el Talento Humano que conforma esta agrupación, se encuentra distribuido de la siguiente forma:

- Damas Grises de Base Activas: 65.
- Damas Grises de Base en Licencia: 8.
- Aspirantes a Damas Grises próximas a certificar: 15.
- Damas Grises en Comisión: 1.
- Colaboradoras: 2.

### **3.5.2 Agrupación de Socorrismo.**

**Reseña Histórica:** El Socorrismo de la Cruz Roja Colombiana fue instituido mediante la Ley 49 de 1948 y reglamentado por el Decreto 4231 Art. 1, literal 6 de 1.948, con el ánimo de asumir las acciones de asistencia en caso de calamidad pública, grupo operativo de Socorro Nacional a partir de 1.985 con el proceso de integración se estableció como uno de los componentes de la división del voluntariado conservando dicha función.

**Características Socorrismo en Santander.** A Junio de 2006, la agrupación adelanta los siguientes programas:

**Búsqueda y Rescate:** Continúa el Curso para la próxima promoción del Grupo de Búsqueda y Rescate.

**Salvamento Acuático:** Está realizando entrenamientos.

**K-sar:** Conformación de Equipo de Trabajo para Rescate con Caninos.

**Socorrismo Rural y Brigadas Rurales:** Se encuentra en estudio y adaptación para la implementación del Programa.

**Seguridad Vial:** Capacitación y Entrenamiento de Voluntarios para formar nuevos Viales.

**APH- Atención Pre-Hospitalaria:** Conformación del Grupo de Trabajo y Protocolos.

**Doctrina y Protección:** Mesa de Trabajo.

En el transcurso del primer semestre de 2006, se inició el Proceso de Formación de nuevos voluntarios Socorristas en los Municipios de: Bucaramanga, Barrancabermeja, Málaga y San Gil.

Para Junio de 2006, la Agrupación cuenta con un total de 106 Socorristas activos, de los cuales 65 tienen formación Universitaria y 41 poseen formación Tecnológica, lo cual ha elevado el nivel Educativo en relación con años anteriores.

La edad promedio del voluntariado socorrista es de 29.81 años y predomina la población soltera, que suma 70 voluntarios; Casados hay 36 personas del grupo.

### **3.5.3 Agrupación de Juventud.**

**Reseña Histórica:** Fundado el 9 de Abril de 1.923 en el Gimnasio Moderno de Don Agustín Nieto Caballero, en Santa Fé de Bogotá; éste fue el punto de partida para que en otros Departamentos y Municipios, se desarrollara la idea de su creación en los establecimientos educativos. Reconocida por la Ley 49 de 1.948, Art. 5 Decretada por el Congreso de la República de Colombia, enfatizando que la Cruz Roja de la Juventud, se adscribirá al Ministerio de Educación Nacional y se regirá por los Estatutos elaborados por el Comité Central de la Cruz Roja y a su vez con la aprobación del Ministerio.

**Características Juventud en Santander.** Dentro de la Agrupación existen dos rangos de edad:

- Voluntarios Juveniles: 17 a 32 años.
- Brigadistas: 9 a 16 años.

Durante el año 2006, los Programas adelantados por la Agrupación de Juventud, son los siguientes:

**Servicio Social del Estudiantado:** Por medio de este Programa, 150 estudiantes de los grados Décimo y undécimo de diferentes Colegios de la ciudad, adelantan procesos de Alfabetización, por medio de Propuestas Educativas generadas por ellos mismos.

**Pre- juveniles:** Este programa, brinda capacitación en Primeros Auxilios, Recreación y Ecología a jóvenes.

**Programa referentes:** Maneja diferentes aspectos a trabajar en Comunidad, para propender por un mejoramiento de la misma. Los sub-programas que agrupa son los siguientes:

- **P.A.C.O: -Paz, Acción y Convivencia-:** Brinda formación en valores.
- **P.A.L- Programas al Aire Libre-:** Ofrece capacitación en Campamentación y Ecología.
- **Recreación:** Apoya actividades comunitarias y de formación de la entidad.
- **Amistad:** Propende por la formación de lazos de amistad entre voluntarios Cruzrojistas, tanto de la Seccional como de otros lugares.
- **Dirigentes:** Formación en Liderazgo.

**Brigadas Educativas:** Conforman Brigadas de Jóvenes entre los 9 y 16 años de edad, en diferentes Instituciones Educativas de la Ciudad. A Junio de 2006, funcionan las siguientes:

- Instituto Tecnológico Dámaso Zapata.
- Colegio Aurelio Martínez Mutis.
- Colegio La Presentación.
- Colegio Santa Isabel de Hungría.
- Instituto Floricce.
- Colegio Campestre Bocoré.
- Colegio Sagrado Corazón de Jesús.

Cabe destacar la graduación de jóvenes Brigadistas, en Mayo del año 2006, ya que ha sido numerosa: 170 Brigadistas y 5 Pre-juveniles.

#### **4. CARACTERIZACION DE LA EXPERIENCIA**

La Universidad Industrial de Santander por intermedio de la Escuela de Trabajo Social, desarrolla en el área Organizacional bajo la dirección del docente Carlos E. Torres S., la práctica profesional en empresas interesadas en cumplir los objetivos misionales con sus diferentes grupos de interés. La intervención permite al profesional en formación adquirir conocimientos y habilidades para desarrollar su actuar profesional dentro de valores y criterios éticos que hagan de cada estudiante un profesional integral.

Para el desarrollo de la práctica objeto del presente informe, y teniendo como base los principios de la Gerencia Estratégica, se diseñó una planeación acorde a las necesidades detectadas en el diagnóstico durante la fase de ubicación y reconocimiento que el profesional en formación hizo en la entidad, para plantear una intervención donde los objetivos y estrategias propuestas respondieran a las necesidades y recursos brindados por la institución.

##### **4.1 DIAGNOSTICO INICIAL**

El área en la cual estuvo adscrita la profesional en formación de la Escuela de Trabajo Social, fue el Voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Santander.

Como se describió en capítulos anteriores, “voluntario” es todo aquel que de manera espontánea decide prestar sus servicios a la sociedad a través de cualquier institución, motivo por el cual el grupo de personas del área presentaron características especiales dado que en su vinculación a la entidad primaron los sentimientos de solidaridad y altruismo, pues su única

recompensa es la satisfacción personal de haber ayudado a su comunidad, ya sea en situaciones normales, o extraordinarias.

Por las características de su accionar, el grupo de voluntarios se ha enfrentado a situaciones críticas que exigen gran preparación y el cumplimiento de estrictos estándares en los procesos de gestión del talento humano: Selección, conservación, desarrollo y evaluación, con la seguridad que los logros alcanzados en esta gestión aportarán los elementos necesarios para la alineación de los objetivos individuales con los de la organización y por ende, el mayor impacto en las tareas encomendadas.

Quien es voluntario decide libremente hacer parte de la entidad o abandonarla. Sin embargo, durante su estancia el voluntario debe ceñirse a la normatividad interna de la Cruz Roja, situación imprescindible para el desarrollo normal de sus labores, y más aún en el caso concreto de una situación catastrófica, en la que los factores emocionales pueden influir en contra de una eficaz organización de los socorros que ofrece la institución.

Por lo descrito y teniendo en cuenta los motivos presentes en los voluntarios para ser parte de la Cruz Roja, se hace necesario el planteamiento de estrategias que permitan a este grupo alinear sus objetivos individuales con los de la entidad, hecho que lleva a la profesional en formación a desarrollar su quehacer en este marco de acción de tal manera que el grupo de voluntarios cuente con Programas de Bienestar Social que les impacte en forma positiva su calidad de vida.

Con el fin de obtener información precisa acerca del pensamiento del voluntariado adscrito a la seccional, se realizó una entrevista a una muestra del personal –12 voluntarios- de las tres agrupaciones que conforman el Voluntariado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Santander –Juventud,

Socorrismo y Damas Grises -. Las personas seleccionadas cuentan con más de cuatro años de vinculación a la entidad.

Con un formulario y con el fin de puntualizar en un aspecto tan relevante como es la motivación del individuo, que sin recibir ningún tipo de gratificación material ingresa a una entidad acatando su conglomerado normativo y sirviendo a sus fines, se desarrollaron las entrevistas para conocer la razón que lo mantiene como miembro activo en el servicio a través de los años.

Lo obtenido fue lo siguiente:

**Tabla 2. Motivos para ingresar al Voluntariado de la Cruz Roja.**

MOTIVO	%
Deseo de servir a los demás	81.25
Realización personal	6.25
Aprender primeros auxilios	6.25
Posibilidad de desempeño profesional	6.25

**Tabla 3. Reconocimiento de su labor como voluntario.**

RESPUESTA	%
SI	56.25%
OCASIONALMENTE	37.5%
NO	6.5%

**Tabla 4. Cambios en los últimos años en la Seccional.**

<b>CAMBIOS</b>	<b>% Voluntarios que afirman</b>
Número de Voluntarios ha disminuido	25%
Menos Programas y Servicios	25%
Ahora se ofrece más capacitación	18.75%
Actualmente se brinda mejores condiciones a los voluntarios en su labor	12.5%
No ha presentado cambios	6.5%
Mayor reconocimiento de la Institución ante otros estamentos	6.5%

Al analizar los resultados se evidenció que más del 80% de los voluntarios tiene el esmero y complacencia de servir a la comunidad, siendo ésta su única motivación de ingresar a la entidad.

Esto hizo posible afirmar que los motivos personales del voluntariado estaban contemplados dentro de cuatro dimensiones específicas: la SOCIOLOGICA, pues de antemano el sujeto define el lugar de su actuar y ante que necesidades lo va a hacer; la EDUCATIVA, en cuanto a que la labor voluntaria potencia las cualidades y posibilidades que tiene toda persona y grupo para resolver sus propios problemas, haciéndola pedagógica; COMUNITARIA, puesto que promueve el trabajo en comunidad; y finalmente TELEOLOGICA ya que con su actuar el voluntario busca lograr una sociedad más humana y justa, mediante la consecución de igualdad de oportunidades entre todas las personas y el ejemplo que brinda a quienes de una u otra forma se ven beneficiados con su desempeño.

Ha de puntualizarse que el promedio de tiempo obtenido en el personal entrevistado fué superior a los 10 años (11,6 años), individuos considerados como “antiguos” en la entidad, los cuales a pesar de su larga trayectoria de servicio, no han desistido en el compromiso de ayudar al desarrollo de la misión que la Cruz Roja Colombiana Seccional Santander tiene para con la comunidad, principalmente por considerar que su labor ha sido reconocida al interior de la entidad, ya que son tenidos en cuenta para participar de servicios y actividades de capacitación que les permite mejorar su eficacia y capacidad de respuesta. Aun así, la muestra evidencia que el 6,25% de voluntarios considera que su labor no ha sido valorada, o que lo fue ocasionalmente, como lo afirmó el 37,5% del personal entrevistado.

Estas afirmaciones tienen relación directa con el nivel de deserciones que ha habido en los últimos años, y de las cuales fue consciente el personal encuestado pues, en la última década se ha presentado una deserción del 76% de voluntarios que culminan exitosamente su proceso de formación, de acuerdo con las estadísticas que tienen cada una de las tres agrupaciones que conforman el Voluntariado. Al interior del voluntariado se le llama – coloquialmente- a éste fenómeno: “bragas perdidas”. Esta situación afecta la capacidad de acción y respuesta de la entidad, frente a la necesidad de atención mediata o inmediata.

Otro aspecto que preocupa al voluntariado es la disminución de programas y servicios de la Institución. Hace cinco años atrás, existían dos servicios de base y tres programas muy importantes para adquirir mayor destreza y experiencia como voluntarios prestadores de Primeros Auxilios:

- SERVICIO DE HOSPITAL EN EL HOY HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER: Prestación de servicio todos los fines de semana los días: Viernes, Sábado y Domingos –seguidos de Festivo -, desde las 7:00 p.m.

hasta las 7:00 a.m. del día siguiente en la Sala de Urgencias del Hospital. El número de voluntarios por servicio era de 4 personas y la duración del mismo era de 12 horas continuas.

- SERVICIO NOCTURNO EN LA SEDE DE CRUZ ROJA: Cinco Voluntarios distribuidos así: 1 Radioperador, 1 Vial de ambulancia y 3 Socorristas), estaban atentos en Sede, para atender cualquier eventualidad y/o accidente en el horario de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. del día siguiente. Días: Viernes, Sábado y Domingo –de Puente Festivo -.
- PROGRAMA “SOCORRISMO RURAL”: Hace más de cinco años no funciona éste programa, el cual brindaba capacitación en Primeros Auxilios y Salud Comunitaria a población rural de diferentes municipios del Departamento, especialmente: Provincia de García Rovira y Magdalena Medio.
- PROGRAMA “ ATENCIÓN PRE- HOSPITALARIA”: El proceso de capacitación para los voluntarios de las tres agrupaciones – Damas Grises, Socorrismo y Juventud -, quedó inconcluso, ya que hasta el momento se aplazó indefinidamente ésta formación y por otra parte continúa el estudio de los “Protocolos” de corte médico, requeridos para ejecutar lo aprendido por los voluntarios.
- PROGRAMA “ S.A.R ” –Salvamento, Búsqueda y Rescate -: La continuidad de éste, permite aumentar y mejorar la capacidad de reacción de la entidad ante desastres y eventualidades que requieran los conocimientos impartidos tales como Rappel, BREC – Búsqueda y Rescate en Espacios Confinados -, manejo de equipos KFW, Cadena de Socorros, Atención Pre-Hospitalaria, Bomberotécnica, entre otros.

Por otra parte, también es notable la capacitación en temas de suma importancia para los voluntarios, como por ejemplo: VIH-SIDA, DIH –Derecho Internacional Humanitario -, Geología entre otros. Cabe mencionar que desde inicio del año 2005, el tema de VIH-SIDA, es manejado como un nuevo programa de la Agrupación de Juventud y se ha dedicado a multiplicar información preventiva a la comunidad.

Finalmente, el 100% del personal entrevistado apoya la creación del Departamento de Desarrollo Humano del Voluntariado, exponiendo razones positivas que apuntaron a su interés por profesionalizar la institución, en donde el potencial de los voluntarios sea aprovechado al máximo, brindándoles oportunidades de crecimiento personal y fortaleciendo indudablemente la calidad en el servicio que presta la Cruz Roja.

Lo descrito evidencia la necesidad del Departamento de Desarrollo Humano del Voluntariado en la Seccional, para promover y brindar estímulo al personal, consolidar procesos de Selección e Inducción, generar propuestas de bienestar, de manera que sienta valorado su desempeño y así actuar de manera más eficiente y comprometida.

El proceso de intervención se inició con un análisis de las limitaciones y dificultades que han estado presentes en el Voluntariado de la Seccional Santander de la Cruz Roja, y uno de los factores que se detectó fue que los voluntarios en general carecían de sentido de pertenencia hacia la organización, lo cual se reflejó en el cuantioso número de ellos que migró de la entidad poco tiempo después de culminado su proceso de formación básico.

Se encontró que al interior de cada una de las agrupaciones que conforman el voluntariado – Damas Grises, Socorristas y Juveniles -, no existían

debidamente estructurados procesos de Inducción, Selección y mantenimiento de Personal y Evaluación de desempeño que garantizaran a la institución un talento humano acorde con sus necesidades y expectativas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El proceso de Selección que se llevaba a cabo -y que se observó con las últimas promociones- se limitaba a la inscripción y estudio de una hoja de vida del aspirante, pero no se contemplaba aspectos relevantes para definir el perfil del voluntario, y lograr así que dicha selección fuera más efectiva y promoviera la permanencia de quienes eran elegidos.

En cuanto a la gestión de actividades de mantenimiento de los voluntarios “antiguos”, poco se hacía pues se consideraba que estaban motivados, aunque el índice de ausencia en los servicios y actividades proyectara algo totalmente diferente. Dicha ausencia iba en detrimento del servicio prestado, ya que la experiencia y conocimiento de estas personas es fundamental en la prestación del mismo.

En este escenario, se requiere fortalecer el Programa “Socios Colaboradores” el cual hace referencia a profesionales que voluntariamente prestan sus servicios en forma ocasional. Su saber, mejorará el grado de capacitación de los voluntarios y de esta forma consolidará su Proceso de Re- inducción.

Por otra parte, cabe destacar el buen nombre de la entidad y sus Alianzas con la con la Cruz Roja Holandesa y la Cruz Roja Española para la consecución y desarrollo de proyectos comunitarios que proporcionen trabajo a los voluntarios. Debido a la crítica situación de orden público por la que atraviesa el país, se ha dificultado llevar la labor humanitaria de la entidad a

algunas zonas como por ejemplo el Magdalena Medio ya que pone en peligro la integridad de los voluntarios.

A partir de la Intervención de la Pasante en el año 2001, se han brindado mejores condiciones a los voluntarios durante la prestación de los diferentes servicios, como ejemplo: Transporte hasta su vivienda, si el servicio se prolonga en horas de la noche, refrigerio, entre otros. También se logró que en la Conmemoración del Día del Movimiento de la Cruz Roja, fuese incluido un acto de entrega de estímulos al personal voluntario. Para culminar, es preciso destacar que hoy día es mayor el reconocimiento que tiene la Cruz Roja Colombiana Seccional Santander, ante otras entidades que prestan Ayuda Humanitaria a la Comunidad, como: Defensa Civil, Liga de Lucha contra el Cáncer, A.V.A.C, Damas Rosadas, Hospital Universitario de Santander, Centro de Rescate y Urgencias – C.R.U -, Secretarías de Gobierno y Desarrollo Departamental, Bomberos, entre otros.

Con base en el Diagnóstico se procedió a desarrollar una Planeación Estratégica para permitir el proceso de intervención profesional de Trabajo Social, dando como resultado la siguiente Matriz D.O.F.A.

### MATRIZ D.O.F.A.

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fortalecimiento del Programa Socios Colaboradores.</li> <li>◆ Alianzas con Cruz Roja Holandesa y Española, para el desarrollo de Programas.</li> <li>◆ Material Bibliográfico de Procesos y Experiencias de voluntariado en otros países.</li> <li>◆ Presencia de ayuda internacional en el país</li> <li>◆ Desarrollo de Programas de Acción Social por parte del Gobierno Colombiano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Ayuda económica limitada por parte de la Empresa Privada.</li> <li>□ Agentes insurgentes del conflicto armado, que dificultan el trabajo en algunas zonas, especialmente rurales.</li> <li>□ Movimientos sociales que generan presencia de grupos vulnerables</li> </ul>

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen nombre de la Entidad.</li> <li>▪ Apoyo de la Presidenta de la Comisión del Voluntariado.</li> <li>▪ Condición de Socorrista de la Estudiante en Práctica.</li> <li>▪ Actitud positiva al cambio.</li> <li>▪ Formación de nuevo personal voluntario por lo menos una vez al año.</li> <li>▪ Creación de nuevos Programas con Proyección Empresarial: “Atención Pre-Hospitalaria” y “Socorrismo Universitario”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escasa generación de Mística en el nuevo personal voluntario, lo cual conlleva a que migre de la entidad.</li> <li>➤ Falta de definición de perfiles y procesos de selección para el nuevo voluntario.</li> <li>➤ Bajo nivel de incentivos que reconozcan la labor voluntaria.</li> <li>➤ Falta de promoción del trabajo en equipo entre las tres agrupaciones voluntarias: damas grises, socorristas y juveniles.</li> <li>➤ Ausencia del Bienestar del Voluntariado.</li> <li>➤ Dificultades Financieras.</li> <li>➤ Exceso de cargos dentro del voluntariado.</li> <li>➤ Generación de injurias y calumnias que han deteriorado el Clima del Voluntariado.</li> </ul>

## 4.2 PROCESO DE INTERVENCION

A continuación se presentan las metas planteadas y la descripción del proceso metodológico que se llevo a cabo para cumplirlos.

### PLANEACION ESTRATEGICA

<b>OBJETIVO 1:</b> Desarrollar procesos técnico-sociales para vincular a la entidad personal idóneo para el trabajo voluntario.		
<b>ESTRATEGIA 1:</b> Diseñar e implementar el Manual de Perfiles para el Voluntariado.		
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>LOGROS</b>
* Revisión de material existente en la Cruz Roja sobre Perfiles.	*Para la 3ra. Semana de Octubre se revisará el material en un 100%.	100%
* Diseño del instrumento para recolectar la información de Perfiles.	*Para la 4ta. Semana de octubre se diseñará el instrumento en un 100%.	100%
* Entrevistar al personal directivo sobre las características del aspirante a Voluntario.	*Para la 1ra. Semana de noviembre, se habrá entrevistado el 100% del personal directivo.	100%
* Formular los Perfiles para el personal Voluntario.	*Para la 2da. Semana de noviembre estarán formulados los Perfiles para el Voluntariado en un 100%.	100%
* Implementar el nuevo Manual de Perfiles.	*Entre la 3ra. y 4ta. Semana de noviembre, se implementará el Nuevo Manual de Perfiles para el Voluntariado en un 100%.	100%

El primer objetivo se planteó por la necesidad de determinar procesos técnico - sociales que contribuyeran a vincular a la entidad personal apto, capaz y competente para el trabajo voluntario, razón por la cual se orientó el trabajo en tres estrategias de las cuales la inicial y primordial consistía en diseñar e implementar el Manual de Perfiles para el Voluntariado.

Se hizo necesario establecer el Perfil Ocupacional y Humano que debe tener el voluntario Cruzrojista, es decir, que no sólo se tenga en cuenta con el interés de la persona en hacerse voluntario y exista un deseo de prestar un servicio a la comunidad a través de cualquier institución, sino que además sea necesario la entrega y compromiso desinteresado para con la entidad que le sirve de medio para tal fin.

La Dirección del Voluntariado es consciente que la ausencia de este tipo de procesos retrasa el progreso de la Seccional pues de muchas maneras se invierte en la formación y capacitación de voluntarios que luego presentan un bajo o nulo desempeño, o peor aun, abandonan la institución con argumentos de mayor o menor fundamento.

Para lograr lo descrito, en primera instancia se procedió a revisar en un 100% el material existente en la Cruz Roja sobre Perfiles Ocupacionales y de ésta forma, tener una base para la elaboración de los mismos.

Una vez diseñado el instrumento para recolectar la información sobre perfiles, se procedió a entrevistar al Personal Directivo al interior del Voluntariado, utilizando para ello un cuestionario dirigido específicamente, a lograr los datos para determinar las características requeridas para el aspirante a voluntario. (Véase Anexo A)

La información obtenida fue fundamental para definir la persona que la organización precisa para el cumplimiento de sus metas y objetivos y sobre ésta se procedió a diseñar el instrumento de definición del Perfil Ocupacional y Humano para los voluntarios de la Seccional.

Con base en este diseño se elaboró el Manual de Perfiles para el Voluntariado teniendo en cuenta cada una de las agrupaciones que lo conforman: Juventud, Socorrismo y Damas Grises.

Se pretende con lo anterior agilizar los procesos de reclutamiento y selección y contribuir además, a mejorar la eficiencia y efectividad de la organización en su actividad.

Los perfiles ocupacionales constituyen un elemento fundamental para la evaluación de candidatos en el desempeño futuro de su cargo, ya que estos son una descripción de requisitos necesarios para un desempeño adecuado. (Véase Anexo B).

Así mismo, el Perfil Ocupacional permite establecer las capacidades y destrezas en los niveles cognoscitivo, funcional y operativo que debe poseer el voluntario Cruzrojista, como también el perfil humano de los mismos, mediante la definición de las características personales y actitudinales.

Estos perfiles constituyen la base del proceso de Selección de Personal.

<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar procesos técnico-sociales para vincular a la entidad personal idóneo y adecuado para el trabajo voluntario.		
<b>ESTRATEGIA 2:</b> Implementar el proceso de Selección de personal voluntario.		
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>LOGROS</b>
* Revisión de material existente sobre Selección de personal voluntario.	*En la 4ta. Semana de octubre se revisará el material existente sobre Selección de personal en un 100%.	100%
* Recolección de información acerca del Proceso de Selección.	* Durante la 1ra. Semana de noviembre se recolectará la información acerca del proceso de selección al 100%.	100%
* Diseñar la Propuesta de Selección de personal.	*Durante la 1ra. y 2da, semana de noviembre se diseñará la propuesta de selección de personal al 100%.	100%
* Presentación de la Propuesta a Presidencia y a Dirección del Voluntariado.	*En la 2da. Semana de diciembre se presentará en un 100% la Propuesta de Selección de Personal a la Presidencia y Dirección del Voluntariado.	100%

El proceso de Selección es una herramienta a través de la cual se busca dotar a la entidad de personal idóneo y así disminuir los inconvenientes que por rotación se puedan presentar, además, buscar personas que encajen en el perfil del voluntario Cruzrojista, aquel que exprese pertenencia y responsabilidad en la labor que realiza.

Durante la primera y segunda semana de Noviembre de 2000, se diseñó la propuesta de Selección de Personal en un 100% (Véase Anexo G). Dicha Propuesta se elaboró para permitir identificar el personal que de acuerdo a sus características se ajusta al Perfil Ocupacional y Humano que la Organización requiere para el cumplimiento de sus objetivos, donde el aspirante pase por todas las etapas del Proceso de Selección reduciendo el riesgo de equivocación.

Durante la segunda semana de Diciembre, fue presentada formalmente la Propuesta de Selección de Personal Voluntario a la Dirección del Voluntariado y a la Presidencia Seccional de la Cruz Roja Santandereana, donde fue avalada la propuesta de Selección de Personal diseñada por la estudiante en Pasantía. Por un inadecuado Proceso de Selección se puede incurrir en una serie de costos y problemas ocasionados por bajo desempeño organizacional del voluntario, abandono del cargo, bajo o nulo desempeño en los servicios que presta a la comunidad la entidad, tanto a nivel local como nacional, insatisfacción con el servicio, entre otros.

El resultado del proceso de Selección se debe reflejar en el nuevo personal adscrito a la entidad, siendo idóneo para el cargo y desempeñándose de una manera eficiente. Para el correcto desarrollo del proceso se diseñaron procedimientos que se ejecuta en tres etapas:

- 1- CAPTACION
- 2- SELECCION
- 3- VINCULACION

Durante la etapa de CAPTACION, se busca identificar, las necesidades, las fuentes de reclutamiento, preparar la inducción y tramitar las hojas de vida de los candidatos.

En la etapa de SELECCIÓN se analizan las hojas de vida del personal aspirante, se realizan las entrevistas de preselección, se aplican las pruebas psicotécnicas, se analiza el pronóstico y se entregan los resultados obtenidos al Director de Agrupación. Se elige al candidato.

La VINCULACION es la etapa en que se solicitan los exámenes médicos y documentos necesarios, se revisan y anexan a la carpeta personal, se informa la fecha de inicio del proceso de formación como voluntario.

<b>OBJETIVO 1:</b> Desarrollar procesos técnico-sociales para vincular a la Entidad personal idóneo y adecuado para el trabajo voluntario.		
<b>ESTRATEGIA 3:</b> Realización del Programa de Inducción y Re-inducción.		
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>LOGROS</b>
*Revisión bibliográfica sobre el tema	*Para la 2da. Semana de noviembre, se revisará el material existente sobre inducción en un 100%.	100%
*Establecer un procedimiento de inducción y re-inducción para los voluntarios.	*Establecimiento del 100% de los pasos del proceso en la 1ra. Semana de diciembre.	100%
*Diseñar el Manual de Inducción para los voluntarios.	*En la 3ra. y 4ta. Semana de noviembre se diseñará el Manual de Inducción y Re-inducción en un 100%.	100%
*Revisión final y exposición a Presidencia y Dirección del Voluntariado.	*Durante la 2da. Semana de diciembre, se hará la revisión final y se expondrá a la Presidencia y Dirección del Voluntariado, en un 100%.	100%

Para desarrollar éste objetivo se partió de revisar el material existente sobre el tema, durante la segunda semana de Noviembre de 2000. Posteriormente se indagó acerca de la forma como se venía llevando a cabo la inducción en la organización, la cual carecía de claridad y no contaba con unas pautas a seguir definidas, por tanto se procedió al diseño del Manual de Inducción y Re - inducción para los voluntarios de la Seccional, (Véase Anexo C), que le permita al nuevo voluntario conocer la organización, su mística, sus objetivos, la ubicación del nuevo miembro, su importancia dentro de la misma, permitiendo la asimilación de la Misión, Visión, Objetivos y Principios Fundamentales – que son los pilares de la organización voluntaria a nivel mundial los cuales son: Humanidad, Carácter Voluntario, Unidad, Universalidad, Independencia, Imparcialidad y Neutralidad – así como el conocimiento de las funciones específicas de su cargo, generando compromiso y responsabilidad con la organización y para con su misión voluntaria.

Así mismo se procedió a la elaboración de una serie de talleres de re - inducción para el personal antiguo buscando contribuir al fortalecimiento del sentido de pertenencia de dichos voluntarios para con la organización. Durante la segunda semana de Diciembre se llevó a cabo la revisión final del Programa de Inducción y Re - inducción y se expuso a la Dirección del Voluntariado y a la Presidencia Seccional, donde fue plenamente aprobado para su posterior aplicación con el personal voluntario adscrito a la entidad.

En la primera semana de Diciembre se definieron fechas de posterior prueba del Manual de Inducción para realizarlas en los futuros procesos de formación de promociones de voluntarios en la Seccional. Este tipo de programas facilitan la socialización del individuo con la organización para que los nuevos voluntarios conozcan la Cruz Roja y así buscar su adaptación al ambiente y cultura. De igual forma, a los voluntarios antiguos se les facilita la

adaptación a nuevos cambios organizacionales y se renueva el compromiso con la misma.

<b>OBJETIVO 2:</b> Fomentar en el personal voluntario, el espíritu de equipo, valorando las capacidades y habilidades de cada individuo, y a su vez, incrementar su sentido de pertenencia hacia la entidad.		
<b>ESTRATEGIA 1:</b> Motivar y generar compromiso en el voluntariado.		
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>LOGROS</b>
* Formular el Plan de Reconocimiento para el voluntariado.	* En la 2da. Semana de diciembre se formulará en un 100% el Plan de Reconocimiento para el Voluntariado.	100%
* Realización de Talleres que promuevan el trabajo en equipo de los voluntarios.	* Durante la 2da. Semana de noviembre, diciembre y enero se realizarán en un 100%, talleres que promuevan el trabajo en equipo.	100%
* Realizar el seguimiento a los compromisos de los Talleres.	* Durante la 3ra. Semana de noviembre, diciembre y enero, se realizará en un 100% el seguimiento a los compromisos de los Talleres.	100%
*Diseñar Propuesta permanente para mantener la motivación de los voluntarios actuales y los nuevos.	* En la 1ra. y 2da. Semana de enero se diseñará en un 100% la Propuesta permanente para mantener la motivación de los voluntarios.	100%
* Identificar nuevas necesidades no satisfechas para re-orientar el proceso motivacional.	*En la 3ra. Semana de enero se identificarán las nuevas necesidades no satisfechas para re-orientar el proceso motivacional, en un 100%.	100%

En el tiempo comprendido entre la primera y segunda semana de Diciembre de 2000, se formuló el Plan de Reconocimiento para el voluntariado, el cual contempla diferentes aspectos tales como: capacitación y recreación, entre otros.

La importancia de éste Plan de Reconocimiento radica en que es un medio para generar mayor sentido de pertenencia de los voluntarios hacia la entidad al ser valorada su labor.

Como parte del proceso para promover el trabajo en equipo al interior del voluntariado, se llevó a cabo un ciclo de talleres durante los meses de noviembre y diciembre de 2000 y enero de 2001.

El tema central de los primeros fue la “Comunicación Intergrupal”, dictados por el MBA Carlos E. Torres. Durante éstos se realizaron una serie de dinámicas y reflexiones sobre la comunicación y a su vez se generó un auto-cuestionamiento en los participantes y su compromiso a ser multiplicadores de lo aprendido con sus grupos a cargo.

La “Motivación al logro” fue el tema tratado en la tercera fecha a cargo de la Dra. Irene Serrano, quien impartió su conocimiento e invitó a los integrantes de la comunidad asistente a auto-conocerse para de ésta forma saber que los inspira a buscar y adquirir sus logros. Igualmente motivó el compromiso de los participantes en multiplicar las herramientas adquiridas.

El personal invitado a asistir a estos talleres fueron los Coordinadores de los diferentes Programas de las tres agrupaciones que conforman el Voluntariado: Juventud, Socorrismo y Damas Grises, lográndose un quórum superior al 80% en todos.

Paralelo a la realización de los talleres se llevó a cabo el seguimiento de los compromisos hechos por cada uno de los Coordinadores que participaron en los mismos, en cuanto a ser multiplicadores de los conocimientos y experiencias adquiridos, con los voluntarios adscritos a los Programas que cada uno tenía bajo su responsabilidad.

Al realizar el seguimiento, se constató que los voluntarios que asistieron a las actividades de capacitación, en efecto, multiplicaron lo aprendido a las demás personas adscritas a los programas que tenían a su cargo.

Posteriormente durante la primera y segunda semanas de Enero de 2001, se diseñó en un 100% la Propuesta de Reconocimiento para el Voluntariado, la cual tuvo como base la opinión de los voluntarios que fueron consultados por la profesional en formación de Trabajo Social, por medio de una entrevista, para de ésta forma obtener información acerca de qué los motivaría aún más para continuar prestando sus servicios a la entidad.

A su vez, se procedió a la identificación de necesidades no satisfechas para reorientar el proceso motivacional para que de ésta forma el Plan de Reconocimiento (Véase Anexo D), cumpliera con las expectativas requeridas por el Voluntariado adscrito a la Seccional Santander.

<b>OBJETIVO 3:</b> Diseñar e Implementar un método de evaluación para todos los procesos internos que se lleven a cabo.		
<b>ESTRATEGIA 1:</b> Evaluar el desempeño de los voluntarios ubicados en los Programas de cada agrupación.		
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>LOGROS</b>
* Diseño de Instrumento de recolección de información.	*Durante la 1ra. Semana de diciembre se diseñará el instrumento de recolección de información en un 100%.	100%
*Validación de la Dirección del Voluntariado y la Presidencia del instrumento de recolección de información.	*En la 2da. Semana de diciembre, se someterá a Evaluación en un 100% el instrumento, ante la Dirección del Voluntariado, Presidencia y Directores de cada Agrupación.	100%
*Asesoría al Director de Voluntariado y Directores de cada agrupación, para aplicar el instrumento.	*Durante la 1ra. Semana de Enero, se asesorará en un 100% al Director de Voluntariado y Directores de cada agrupación para aplicar el instrumento.	100%
*Asesorar al Director de Voluntariado y Directores de cada agrupación, para analizar los resultados de la Evaluación.	* En la 2da. Semana de Enero se asesorará en un 100% al Director del Voluntariado y Directores de cada agrupación, para analizar los resultados de la Evaluación de Desempeño.	100%

En el transcurso de la primera semana de Diciembre de 2000, se diseñó el instrumento de recolección de información para realizar la Evaluación de Desempeño de los voluntarios Cruzrojistas.

La Evaluación de Desempeño (Véase Anexo E) se dividió en dos formatos diferentes:

- Nivel Directivo del Voluntariado.
- Nivel Operativo del Voluntariado.

Posteriormente dicho diseño fue sometido a evaluación por parte de la Dirección del Voluntariado y la Presidencia Seccional, siendo éste aprobado en la segunda semana de Diciembre.

Durante la primera semana de Enero de 2001 se asesoró al Director del Voluntariado y a los Directores de cada agrupación – Juventud, Socorrismo y Damas Grises -, para que procedieran a aplicar el instrumento de Evaluación de Desempeño dentro del marco de una prueba piloto, debido al cuantioso número de voluntarios y al tiempo disponible, lo cual imposibilitó que se llevara a cabo con el total del personal. La prueba piloto fue asesorada y supervisada por la Estudiante en Pasantía.

Los resultados de la prueba piloto de Evaluación de Desempeño Voluntario (Véase Anexo F) fueron analizados por los Directores del Voluntariado con la correspondiente asesoría de la estudiante en práctica, durante la segunda semana de Enero.

Cabe anotar que los resultados obtenidos por medio de la prueba, fueron positivos, ya que la calificación obtenida por parte de los voluntarios evaluados fue muy buena y permitió conocer el grado de preparación de los mismos.

### 4.3 DIAGNOSTICO DE SALIDA

En este proceso final de la intervención, se analizan los resultados alcanzados durante la Pasantía con respecto a la Planeación propuesta; a fin de contribuir a la toma de decisiones posterior, acerca de la misma y para mejorar la programación en el futuro.

Es vital dar continuidad a los procesos de Gestión Humana adelantados durante la Pasantía, con el fin de mejorar las condiciones del personal y promover su desarrollo.

Es así, que se identifican nuevamente, las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas - Matriz DOFA- de la experiencia realizada.

#### MATRIZ DOFA

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* El tiempo asignado para la realización de un Proceso más profundo y de mayor continuidad.</li><li>* Ausencia de procesos de gestión humana para el voluntariado.</li><li>* Espacios limitados para la integración del personal voluntario.</li><li>* Rotación de voluntarios producto de retiros.</li><li>* Deterioro de la comunicación entre directivos, administrativos y voluntariado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Apoyo de la Presidencia Seccional en la implementación de Procesos Nuevos, al interior del Voluntariado.</li><li>* El alto grado de autonomía brindado a la profesional, para el diseño y ejecución de los mismos, a medida que fueron aprobados.</li><li>* El apoyo brindado por parte de los Voluntarios participantes durante los procesos.</li><li>* Ausencia de la Unidad de Desarrollo Humano en la Seccional.</li></ul>

<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Credibilidad generada por el buen nombre de la entidad.</li> <li>* Conocimientos de la practicante adquiridos durante la Academia.</li> <li>* Interés del Voluntariado por participar en los procesos de Gestión Humana.</li> <li>* Facilidad de la pasante para el manejo de grupos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Escasos recursos físicos y económicos, para el desarrollo de los procesos.</li> <li>* Falta de una Unidad Especializada que respalde los procesos, para su continuidad a futuro.</li> </ul>

Es así como en el espacio de Práctica de Trabajo Social en la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana y contando con las oportunidades y fortalezas anteriormente señaladas, se logró realizar un trabajo estructurado a través de una Planeación Estratégica que genere Desarrollo Integral del Voluntario Cruzrojista como factor fundamental para el crecimiento de la organización.

Los voluntarios formaron junto con la pasante un equipo estratégico para el logro de los objetivos propuestos. También cabe destacar el apoyo brindado por la Presidencia Seccional para la implementación de los nuevos procesos concebidos durante la experiencia.

Como logros de la Práctica se pueden contar la formulación de un Plan de Reconocimiento para el voluntariado adscrito a la Seccional, que promueva el sentido de pertenencia y la mística en el personal; la estructuración de Procesos de Inducción, Re - inducción y Selección para que el Personal Voluntario mejore los niveles de eficiencia y eficacia; y la consecución de un Plan de Evaluación de Desempeño para el Voluntariado y realización de una

prueba piloto teniendo como base material elaborado por la estudiante en Pasantía.

Cabe anotar que la Evaluación de Desempeño nunca se había realizado en el voluntariado. Hasta el momento la única ha sido la prueba piloto que la pasante llevó a cabo con personal de las tres agrupaciones que conforman el voluntariado –Damas Grises, Socorrismo y Juventud -, cuyos resultados fueron favorables.

Los aspectos descritos crean la necesidad de un profesional en el área de talento humano, y dejan el espacio abierto para la práctica de una nueva pasante.

En lo referente a las debilidades y amenazas expuestas en la DOFA, cabe decir que el modificarlas está en manos de las directivas de la entidad, quienes pueden tomar la decisión de trabajar en ellas, creando espacios que promuevan la integración entre las personas que conforman el voluntariado y de este con las directivas, en pro de mejorar el clima organizacional, así como la realización de un estudio para la asignación de recursos para la Unidad de Desarrollo Humano del Voluntariado.

Al finalizar la pasantía, se llevó a cabo una reunión con la Presidenta de la Seccional, para mostrar la propuesta inicial y los resultados de la planeación con sus respectivos logros.

En ésta reunión se expuso el trabajo realizado en cada uno de los procesos y se entregó el material desarrollado, junto con el instructivo correspondiente para su posterior aplicación y de ésta forma dar continuidad a las actividades adelantadas durante el tiempo de pasantía.

El diagnóstico efectuado al final de la pasantía, permite realizar la propuesta de creación de la Unidad de Desarrollo Humano para el Voluntariado, que mejore los procesos de tipo organizacional tales como: Selección - enmarcada dentro de los parámetros de Gerencia del Servicio -, Análisis de Perfiles, Ejecución de un Plan de Motivación y Bienestar del personal y Evaluación del mismo.

#### **4.4 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCION**

La Intervención de Trabajo Social en la entidad, se realizó de acuerdo con el modelo de Planeación Estratégica, ya que se adaptaba tanto a los parámetros de la Institución como a la pasantía a desarrollar.

Es importante anotar que a pesar de tener tiempos, metas y logros específicos, algunos se cumplieron fuera de lo planeado, debido a la ausencia de recursos físicos y económicos destinados por parte de la entidad para el desarrollo de las acciones; Como ejemplo de lo anterior está lo referente al espacio destinado a la estudiante, ya que si bien era una oficina, ésta no contaba con el total del equipo requerido para tener mayor agilidad en los procesos.

Es vital que sea estudiada la posibilidad por parte de la Academia, de aumentar el tiempo de prácticas, ya que permitiría realizar procesos más profundos lo cual aportaría mejores resultados tanto a la entidad, como a pasante y academia.

#### **5. PROPUESTA: CREACION DE LA UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO DE LA SECCIONAL SANTANDER DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA**

La Cruz Roja es reconocida en el mundo por su capacidad para movilizar personas alrededor de acciones humanitarias y respuesta solidaria. Actualmente, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana cuenta con aproximadamente cinco mil voluntarios y cerca de cuarenta y cinco mil Brigadistas Juveniles, además de personas contratadas en sus filiales y Sede Central en Santa Fé de Bogotá.

El punto de partida para comprender el desempeño y los resultados obtenidos por cualquier organización consiste en analizar y conocer su talento humano: Cuáles son sus capacidades, qué formación tienen para las tareas que realizan, cuál es su grado de compromiso con la entidad y cómo se organizan las tareas de las personas involucradas en el trabajo, entre otros aspectos significativos.

Es por ello que, desarrollar e implementar sistemas o estructuras adecuadamente definidas para la organización y división de las tareas que deben cumplir las personas involucradas en las actividades de la Institución, se transforma en aspecto central en su fortalecimiento y desarrollo organizacional.

La siguiente Propuesta tiene como objetivo plantear la creación de la Unidad de Desarrollo Humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana que responda a las necesidades de los voluntarios de la entidad y de la comunidad en general, para que de ésta manera recobre su verdadero sentido como entidad social.

## **5.1 DENOMINACION DEL AREA A NIVEL INTERNO:**

Teniendo en cuenta la estrategia organizacional de la Cruz Roja, se propone que el área encargada de los procesos de Gestión Humana de denomine “ “Unidad de Desarrollo Humano”, la cual es propuesta como eje básico en la gestión organizacional en línea con las demás unidades existentes en la entidad y que no esté ajena a la necesidad, de atender organizada y profesionalmente todos los aspectos psicosociales de los voluntarios, razón de peso suficiente para destinar presupuesto, espacio estructural y posición al interior de la misma.

Con la creación de ésta área se pretende:

- Promover y administrar las competencias ocupacionales como unidades de conocimiento que permiten operacionalizar el capital humano y de ésta forma ser fuente permanente de proyectos y servicios que generen recursos financieros y bienestar al personal y la Institución.
- La administración adecuada de los activos que suponen las competencias, y asegurar el sostén de las ventajas competitivas de la entidad con relación a otras organizaciones de ayuda humanitaria en Santander.
- Gestionar los cargos, roles o puestos del personal partiendo del enfoque de competencias ocupacionales que se requieren para que los procesos alcancen el máximo desempeño exigido hoy por la comunidad en las áreas de ayuda humanitaria, prevención y atención de desastres y atención primaria en salud.

**5.1.1 Visión.** Desarrollo Humano será un área constante y dinámica encaminada a ofrecer un bienestar integral a todo el personal de la entidad, comprometido con su propio desarrollo y el de la Institución, buscando alcanzar la misión y objetivos propuestos a futuro con un talento humano

(personal voluntario, empleado y directivo), eficaz, con un alto compromiso de solidaridad y responsabilidad social, que contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales hacia la construcción de la Paz y la convivencia.

**5.1.2 Misión.** Contribuir con el desarrollo humano integral del talento humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana, mediante la ejecución de procesos sistémicos, humanos y técnicos que permitan a este grupo poblacional desarrollar su potencial personal de tal manera que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel corporativo.

### **5.1.3 Políticas.**

- Fijar, de acuerdo con el Presidente Seccional y Direcciones de Voluntariado, el enfoque de Administración del Talento Humano Voluntario, en materia de organización y particularmente propender mayor funcionalidad.
- Establecer procedimientos para la selección, inducción y una óptima evaluación de cargo y desempeño del personal voluntario, empleado y directivo que contribuyan a propiciar un clima organizacional en donde se estimule la convivencia armónica propia de una Institución humanitaria.
- Dirigir y orientar el desarrollo institucional y velar por la armonía de procesos: técnico-docentes, operativos, entre otros.
- Promover o realizar directamente estudios e investigaciones encaminadas a la modernización y tecnificación del personal.
- Establecer el sistema de estímulos para el personal que se distinga por su eficiencia, creatividad y mérito en el ejercicio de sus funciones.

**5.1.4 Funciones de la unidad de desarrollo humano de la seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.** Teniendo como base, que la Cruz Roja Seccional Santander, es una Organización No-Gubernamental, sustentada financieramente con fondos netamente privados y/o autónomos y dado la exigencia de tres de sus Principios Fundamentales – Independencia, Neutralidad e Imparcialidad – las funciones del Área se enmarcan de la siguiente manera:

**Tabla 5. Funciones Genéricas de la Unidad de Desarrollo Humano.**

<b>FUNCION</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>PLANEAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Determinación de objetivos del Área.</li> <li>*Formulación de planes y proyectos dirigidos al Talento Humano acorde con los Principios Fundamentales, Visión y Misión de la Cruz Roja Seccional Santander.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Determinar el tipo de cultura requerida para realizar los planes elaborados.</li> <li>* Sistematizar y ordenar lo concerniente a los procesos manejados al interior del Departamento de Desarrollo Humano y de la Entidad.</li> </ul>
<b>DIRECCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Motivar, liderar, estimular y guiar al talento humano de la entidad.</li> </ul>
<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Medir cualitativa y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación, para mejorar continuamente.</li> </ul>
<b>EVALUACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Comprobar resultados de los planes, programas y proyectos.</li> <li>*Identificar factores de evaluación de resultados y reconocimiento del desempeño.</li> <li>*Tomar decisiones sobre fijación de metas y su cumplimiento.</li> <li>*Aplicar los correctivos necesarios de acuerdo con las expectativas tanto del personal, como de la entidad.</li> </ul>

Fuente: La autora.

**5.1.5 Objetivos.**

- Definir de las competencias del personal que actúa en la Institución.

- Interiorizar en el individuo la entidad y los valores que la sustentan.
- Innovación en la administración y el estilo de los procesos con el personal de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.
- Promover las habilidades y actitudes de los individuos para el logro de objetivos individuales y de la entidad.
- Dinamizar los procesos que se desarrollen en la entidad.
- Consolidar un equipo humano capaz de enfrentar nuevos retos y a su vez reconocer las oportunidades y fortalezas con la que cuenta.

#### **5.1.6 Procesos de la Unidad de Desarrollo Humano de la Cruz Roja Seccional Santander.**

**PROVISIÓN DE TALENTO HUMANO.** La Unidad de Desarrollo Humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana teniendo como base los Principios Fundamentales y la cultura de la entidad, le corresponderá llevar a cabo los procesos de análisis de competencias, adiestramiento, selección e inducción y dar a entender cómo estos son importantes para el futuro desempeño de los aspirantes. (Ver anexo A).

<b><u>OBJETIVO:</u></b>
Contar con personal voluntario, empleado y directivo calificado, acorde con los cargos, responsabilidades y necesidades institucionales.
<b><u>ESTRATEGIA:</u></b>

<p>Participar en los procesos previos a la selección de personal, así como en acopio y escogencia de hojas de vida de los candidatos más aptos, siendo de mayor importancia el concepto que desde la Unidad de Desarrollo Humano se obtenga de la entrevista y del diagnóstico socio-familiar integral para la aceptación del aspirante.</p>
<p><b><u>ACCIONES ESTRATEGICAS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer y aplicar perfiles de cargos.</li> <li>* Definir procesos de selección. (Ver anexo G).</li> <li>* Establecer procesos de inducción y re-inducción. (Ver anexo C).</li> <li>* Contacto directo con los aspirantes.</li> <li>* Visita socio – familiar y conocimiento del medio en que habita.</li> </ul>
<p><b><u>INDICADORES DE LOGRO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se evidencia un mejoramiento de la calidad del talento humano vinculado a la Institución.</li> <li>* Perfiles establecidos para funcionarios, voluntarios y directivos.</li> <li>* Creación de conducta de identidad, solidaridad y compromiso del nuevo colaborador.</li> <li>* Disminución de estrés por condiciones de principiante, frente a sus responsabilidades.</li> <li>* Programa de Inducción y Re-inducción a funcionarios, voluntarios y directivos que ingresan a la entidad.</li> </ul>
<p><b><u>COMPETENCIAS: -Director de la Unidad de Desarrollo Humano-</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Definir perfiles ocupacionales para el desarrollo de la Institución.</li> <li>*Establecer procesos de selección de personal acordes con las necesidades de la entidad.</li> <li>*Orientar lo concerniente a inducción y re-inducción de todos los colaboradores de la Institución.</li> </ul>

**CONSERVACIÓN Y DESARROLLO.** Tiene como objetivo fomentar en el personal, el espíritu de equipo, valorando las capacidades y habilidades de cada individuo, y a su vez, incrementar su sentido de pertenencia hacia la entidad. (Ver anexo D).

<p><b><u>OBJETIVO:</u></b> Creación de un proceso continuo de conservación, desarrollo y crecimiento del personal a través de capacitación y entrenamiento dentro de la Institución.</p>
<p><b><u>ESTRATEGIA:</u></b></p>

Diseño e implementación de proyectos de capacitación, salud, formación en valores, armonía laboral, desarrollo cultural y deporte.
<p><b><u>ACCIONES ESTRATEGICAS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal.</li> <li>* Optimizar los procesos de capacitación, seguimiento, motivación y desarrollo del personal voluntario, empleado y directivo de la entidad.</li> <li>* Efectuar revisiones periódicas con cada colaborador para retroalimentar su proceso de formación personal.</li> <li>* Detectar y mejorar las falencias en el Clima Laboral que afecten las relaciones interpersonales y la comunicación de la Institución.</li> </ul>
<p><b><u>INDICADORES DE LOGRO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con suficiente personal voluntario, empleado y directivo capacitado, motivado y comprometido para cubrir los programas y actividades de la entidad.</li> <li>* Desarrollo de actitudes y aptitudes en cada colaborador que mejorarán su formación personal.</li> <li>* Las personas vinculadas a la Entidad manifiestan percibir un mejoramiento del Clima Organizacional al interior de la misma.</li> <li>* Personal pro-activo capaz de realizar diversas funciones de manera óptima.</li> </ul>
<p><b><u>COMPETENCIAS: - Director de la Unidad de Desarrollo Humano-</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientar y motivar al personal en la realización de su labor.</li> <li>* Disminuir el ausentismo y deserción del personal voluntario después de graduarse.</li> <li>* Despertar sentimientos de confianza y afectividad.</li> <li>* Aumentar la eficiencia en la prestación del servicio a la comunidad.</li> <li>* Detectar las necesidades de capacitación del personal.</li> <li>* Definir objetivos de capacitación.</li> <li>* Elaborar el programa de capacitación por competencias para el personal de la Seccional.</li> <li>* Definir las técnicas, material y apoyos didácticos.</li> <li>* Implementar los cursos.</li> <li>* Evaluarlos.</li> </ul>

**EVALUACION.** La Unidad de Desarrollo Humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana junto la Presidencia Seccional y Directores de Departamento deben evaluar el desempeño del personal, para garantizar un proceso dinámico de mejoramiento.

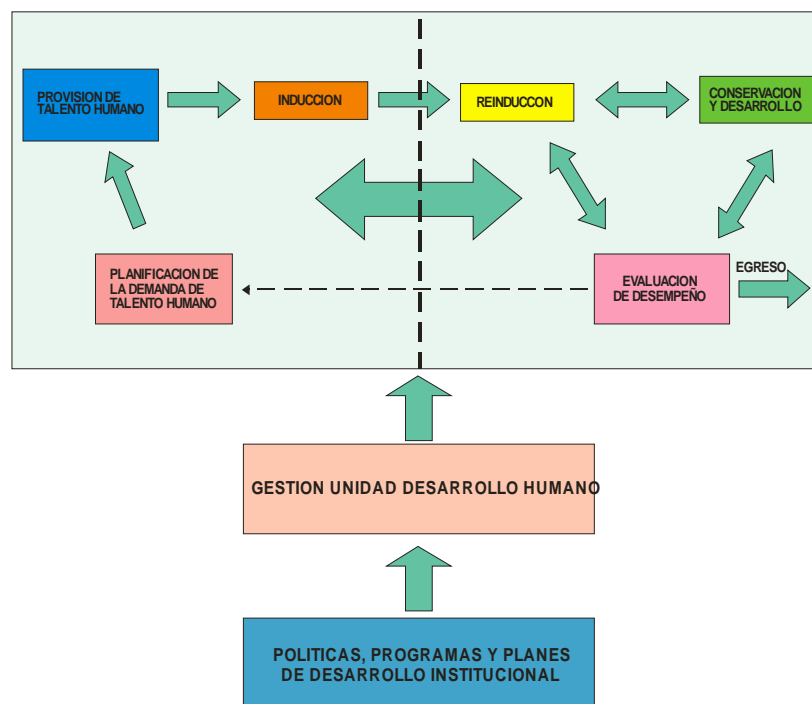
Determina la forma como el personal de la Seccional Santander de la Cruz Roja realiza su labor, con el fin de mejorar su eficiencia, reconocer su buen desempeño y / o tomar los correctivos del caso cuando no se desempeñen satisfactoriamente.

Lo que se pretende con la evaluación es que se de una retroalimentación entre el personal y la entidad, ya que esto facilita conocer el desempeño del mismo en la ejecución de las funciones, programas y servicios y sus dificultades, con ella se pretende motivar al personal a mejorar.

Es pertinente anotar que en la entidad no se están evaluando los procesos que se realizan, lo que lleva a no tener un conocimiento concreto si son obsoletos o necesitan ser transformados para que sean más eficaces; Se busca establecer un tipo de evaluación que promueva la corrección de los procesos pero llevando implícitamente la orientación del personal a mejorar su desempeño en la entidad. (Ver anexo E).

<p><b><u>OBJETIVO:</u></b></p> <p>Evaluar el desempeño del personal adscrito a la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.</p>
<p><b><u>ESTRATEGIA:</u></b></p> <p>Diseñar e implementar un proceso de Evaluación formativa del desempeño.</p>
<p><b><u>ACCIONES ESTRATEGICAS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fijación de metas y su cumplimiento.</li> <li>* Diseño del instrumento de evaluación formativa.</li> <li>* Proporcionar retroalimentación y entrenamiento.</li> <li>* Evaluación de resultados y reconocimiento del desempeño.</li> <li>* Programas de mejoramiento continuo dentro de la entidad,</li> <li>* Seguimiento y control al cumplimiento de los compromisos, tanto del colaborador como de la Institución.</li> </ul>
<p><b><u>INDICADORES DE LOGRO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Detectar falencias en el desarrollo de las funciones destacando lo bueno y aplicando correctivos para aquello que no se está realizando adecuadamente.</li> <li>* Elevada autoestima del personal debido al reconocimiento recibido por el desempeño de su labor.</li> <li>* Disminución de fallas en el funcionamiento del sistema.</li> </ul>
<p><b><u>COMPETENCIAS: -Director de la Unidad de Desarrollo Humano-</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar el instrumento.</li> <li>* Coordinar la aplicación del instrumento y participar en la estructuración del diagnóstico colaborando en la toma de decisiones y correctivos para promover la motivación del personal y por ende mejorar el funcionamiento de la entidad.</li> </ul>

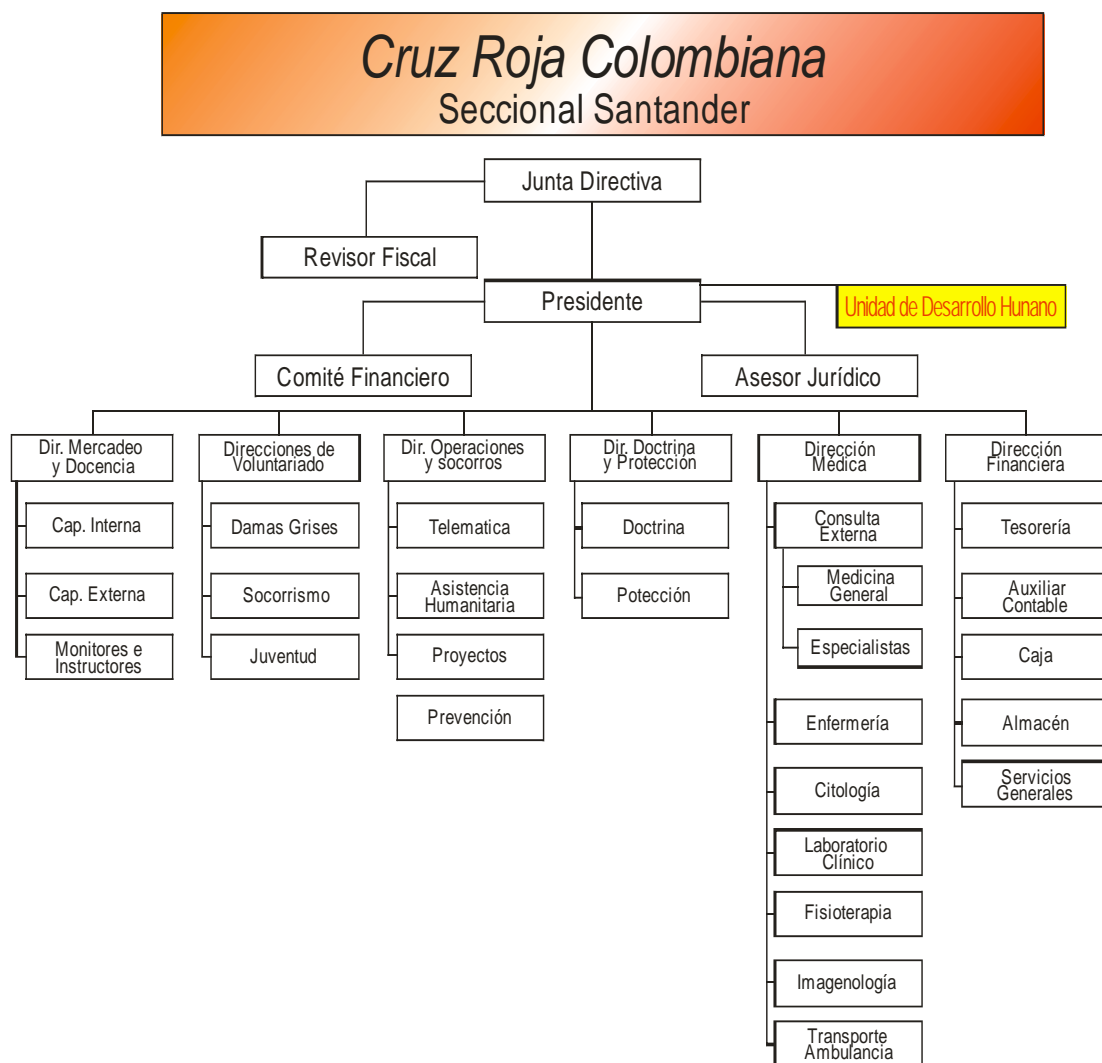
**Figura 4. Procesos Unidad de Desarrollo Humano Cruz Roja Seccional Santander.**



Fuente: La Autora, adaptado de Martha López - Gerencia de Recursos Humanos.

**5.1.7 Ubicación y estructura de la unidad de desarrollo humano de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.** La Unidad de Desarrollo Humano trabajará de forma mancomunada con los demás departamentos de la Seccional, dependiendo directamente de la Presidencia Seccional, con la que coordinará planes y programas a desarrollar para la gestión de su talento humano, según el enfoque estratégico de desarrollo tendiente a formación, promoción y capacitación, para el desarrollo del talento humano con alto sentido social. Contará con el apoyo de los Directores de cada uno de los Departamentos de la Seccional Santander de la Cruz Roja Colombiana.

**Figura 5. Ubicación y Estructura del Departamento de Desarrollo Humano del Voluntariado.**



Fuente: La autora.

### 5.1.8 Presupuesto de la Unidad de Desarrollo Humano.

**Tabla 6. Inversiones.**

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB- TOTAL
Computador	1	1.850	1.850
Archivador	1	150	150
Escritorio	1	150	150
Mesa	1	120	120
computador			
Silla escritorio	1	50	50
Sillas auxiliares	2	30	60
<b>TOTAL</b>			<b>2.380</b>

\* Todos los valores se expresarán en miles de pesos m/cte.

Fuente: La Autora.

**NOMINA.** El marco jurídico dispone que para la liquidación de aportes de salud se pagara el 12%, del cual corresponde 8% al empleador y el 4% al empleado.

En cuanto a pensión, se pagará el 13.5%, distribuido en 3.375% por el empleado y 10.125% por el empleador. Además, el patrono tendrá que asumir el riesgo profesional determinado en 2% y los aportes parafiscales, tales como SENA, 2%, ICBF, 3%; y Caja de Compensación Familiar, 4%. Así mismo, obligaciones laborales como: cesantías, 8.33%; intereses a las cesantías, 1%, y primas, 8.33%.

**Tabla 7. Gastos mensuales.**

<b>CONCEPTO</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
Sueldo Director	\$1.200	\$1.200
Aportes Salud (4%)	48	48
Aportes pensión (3.375%)	40.5	40.5
Útiles y papelería	60	60
<b>TOTAL</b>		<b>\$1.348.5</b>

Fuente: La Autora

**Tabla 8. Obligaciones laborales mensuales.**

<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>	<b>%</b>	<b>VALOR</b>
Cesantías	8.33	\$99.9
Intereses a las cesantías	1.00	12
Primas	8.33	99.9
Salud	12	144
Pensión	13.5	162
Riesgos profesionales	1.00	12
Subsidio Familiar	4.00	48
SENA	2.00	24
ICBF	3.00	36

Fuente: La Autora

## **CONCLUSIONES**

La Gestión Humana en las organizaciones modernas debe ser considerada desde el punto de vista estratégico como un medio y no como un fin en sí misma. Es por esto, que como subsistema de la organización se requiere tener presente que el mismo recibe estímulos del entorno tanto interno como externo que determinan su funcionamiento y que como todo sistema requiere de insumos, de ejecutar procesos y generar resultados.

El Talento Humano es el mayor generador de ideas y la herramienta clave de mejoramiento continuo con que cuenta la Entidad, de allí la importancia de su motivación hacia el logro de los objetivos que permitan la satisfacción individual y colectiva de las necesidades y superación de expectativas planteadas.

La Intervención Profesional de Trabajo Social permitió valorar el Talento Humano como el elemento fundamental en la Institución, así mismo demostrar la importancia de la creación de la Unidad de Desarrollo Humano para el fortalecimiento de la Entidad y el desarrollo de sus colaboradores.

Es crucial anotar la nueva visión que se requiere por parte de Trabajo Social Organizacional para incursionar en un campo hasta el momento poco explorado: El Tercer Sector, conocido también como Sector Solidario, ya que ofrece toda una gama de posibilidades de desempeño profesional más aún teniendo en cuenta que Santander es el Departamento con mayor crecimiento en éste campo.

## RECOMENDACIONES

Los practicantes deben tener en cuenta que todo proceso organizacional, a pesar de tener tiempos, metas, y propósitos específicos, puede que los resultados esperados no se den de acuerdo a la planeación inicialmente sugerida, pues éstos no siempre son cuantificables y se presentan fenómenos propios de toda agrupación humana, como la persistencia y resistencia al cambio; estas situaciones pueden generar en el practicante sentimientos de frustración, los cuales no deben limitar la capacidad de intervención y por el contrario ser controlados por la persona para motivar la capacidad de innovar y brindar alternativas de solución que respondan a las limitantes, siempre con la mentalidad de que todo acontecimiento hace parte de la evolución del proceso.

Respecto al pénsum de la carrera de Trabajo Social, se hace necesario la introducción de nuevos enfoques de intervención organizacional que permitan al practicante contar con más y mejores herramientas para la planeación e implementación de procesos en dicha área; A su vez, se percibe la ausencia de las cátedras de Estadística y Lingüística que anteriormente hacían parte del mismo y contribuían a una formación más estructurada.

Es importante concientizar a las Instituciones en cuanto a la necesidad de proveer recursos para el desarrollo de los procesos que se realizan por parte de los pasantes en la organización, pues sin éstos muchas veces se ve afectado el quehacer profesional.

## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Kart y ZEMCKE, Ron. Gerencia del servicio. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1989. p. 30.

BUCKLEY, Walter. La Sociología y la teoría moderna de los sistemas. Buenos Aires: Amorrurtu, 1.979.p.76.

CCONGS. Santa Fé de Bogotá. Junio.2006. [Citado 10 de Junio, 2006] Internet URL: <http://www.confederacióncolombianaongs.com/>.

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Santa Fé de Bogotá. Legis.1.994. p.32.

CRUZ ROJA COLOMBIANA. La Cruz Roja Colombiana en Movimiento. Cartilla Institucional. Santa Fé de Bogotá. 2001. p. 7.

CRUZ ROJA COLOMBIANA. Plan Nacional de Desarrollo 2003-2005. Santa Fé de Bogotá: Publicación Institucional. 2003. p.3.

CRUZ, Peggy. El Capital Humano y la gestión por competencias. México.Interamericana. 1995. p. 114.

DEZEREGA CACERES, Víctor. Gerencia de Servicios. Barcelona. Mediat. 1996. p. 58.

DRESSLER, Gary, Administración del talento humano. México. Interamericana. 1997. p. 68.

FESANOG. Bucaramanga. Mayo 2006. [Citado 4 de mayo,2006] Internet URL: <http://www.federacionsantandereanaongs.com/>.

LEVITT, George. Dimensión administrativa del servicio. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1992. p.230.

MASLOW, Abraham. Introducción a las teorías de la personalidad. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1996. p.128.

MC GREGOR, Douglas. El lado humano de las organizaciones. Santa fé de Bogotá. Mc Graw Hill. 1994.p.45.

MINISTERIO DE DESARROLLO NACIONAL. Informe de la Comisión de Racionalización del Gasto y de las Finanzas Públicas, Santa Fé de Bogotá. 1997.p.122.

SOCIEDAD SUIZA DE LA CRUZ ROJA. Política General del Movimiento de la Cruz Roja Internacional. Parágrafo Voluntariado – Decisión 15-. Ginebra. 2000. p.15.

SOCIEDAD SUIZA DE LA CRUZ ROJA. Retrato de un Movimiento Internacional. Cruz Roja Suiza. Ginebra. 1998. p. 9.

TORRES SANCHEZ, Carlos E. Trabajo Social en Organizaciones: nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Revista UIS- Humanidades. No. 2. Bucaramanga. P. 122-124.

TORRES SANCHEZ, Carlos E. Visión sistémica del hombre en la organización. Revista Humanidades. Vol. 27.1.998.

TORRES, Carlos E. Trabajo Social en organizaciones: nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Revista colombiana de Trabajo Social. No. 19. Marzo de 2005. CONETS Colombia. P.118.

VILLAR, Rodrigo. El Tercer Sector en Colombia. Confederación Colombiana de ONG. Santa Fé de Bogotá. 2001. p. 68.

VIVANCO, José Manuel. Las Organizaciones no Gubernamentales de Derechos Humanos. En: Revista Su Defensor. Defensoría del Pueblo. Santa fé de Bogotá. Septiembre 2003. p.5.

# **ANEXOS**

**ANEXO A. FORMATO DE DESCRIPCION DEL PERFIL OCUPACIONAL  
AREA OPERATIVA – VOLUNTARIADO CRUZ ROJA SANTANDER**

***I. IDENTIFICACION DEL CARGO:***

Nombre del Cargo: \_\_\_\_\_  
Agrupación: \_\_\_\_\_  
Cargo del Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

2. Con qué cargos al interior de la entidad se relaciona en forma permanente?.

Cargo: \_\_\_\_\_ Asunto: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Asunto: \_\_\_\_\_

1. Con qué entidades externas a la entidad se relaciona en forma permanente?.

Entidad: \_\_\_\_\_ Asunto: \_\_\_\_\_  
Entidad: \_\_\_\_\_ Asunto: \_\_\_\_\_

2. Qué cargos dependen de éste?.

Cargo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

3.Cuál es la jornada de trabajo del cargo?.

Jornada Normal: De: \_\_\_\_\_ a : \_\_\_\_\_  
Jornada Especial: De: \_\_\_\_\_ a : \_\_\_\_\_  
Otra: \_\_\_\_\_

***II. DESCRIPCION ESPECIFICA DEL CARGO:***

1. Cuáles actividades realiza diariamente?.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Qué actividades realiza esporádicamente?.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

3. Qué actividades realiza eventualmente?.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

**III. ESPECIFICACION DEL CARGO:**

Defina los requerimientos necesarios para ocupar el cargo.

1. Edad: De 18 a 25 años \_\_\_\_\_ De 35 a 45 años \_\_\_\_\_  
De 25 a 35 años \_\_\_\_\_ Más de 45 años \_\_\_\_\_
2. Sexo: Femenino: \_\_\_\_\_ Masculino: \_\_\_\_\_ No influye: \_\_\_\_\_
3. Estrato socioeconómico:  
Uno-dos: \_\_\_\_\_ Tres-Cuatro: \_\_\_\_\_ Cinco-Seis: \_\_\_\_\_ No influye: \_\_\_\_\_
4. Estado Civil: Soltero: \_\_\_\_\_ Casado: \_\_\_\_\_ Separado: \_\_\_\_\_ No influye \_\_\_\_\_
5. Nivel educativo: Hasta \_\_\_\_\_ Primaria.  
Hasta \_\_\_\_\_ Secundaria.  
Universitarios \_\_\_\_\_  
Otros estudios \_\_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_

4. Experiencia:

Determina el tiempo promedio requerido para desempeñar el cargo.

- Sin experiencia \_\_\_\_\_  
Hasta 1 año \_\_\_\_\_  
Hasta 5 años \_\_\_\_\_  
Más de 5 años \_\_\_\_\_

**IV. DESARROLLO DEL TRABAJO:**

**1. Iniciativa:**

Determina la capacidad para actuar sólo y tomar decisiones.

Alta \_\_\_\_\_ Media \_\_\_\_\_ Baja \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_

**2. Habilidad:**

Establece la habilidad necesaria para el desempeño del cargo.

HABILIDAD	NIVEL.		
	BAJO	NORMAL	ALTO.
<b>Manual:</b>			
Motricidad fina	_____	_____	_____
Motricidad gruesa	_____	_____	_____
Escritura	_____	_____	_____
<b>Verbal:</b>			
Facilidad de expresión	_____	_____	_____
Lenguaje	_____	_____	_____

**Mental:**

Percepción	_____	_____	_____
Comprensión de lectura	_____	_____	_____
Aptitud matemática	_____	_____	_____
Racionamiento lógico	_____	_____	_____

---

**3. Esfuerzos:**

**a. Físico:**

Establece el nivel de esfuerzo físico y muscular necesario para el desempeño del cargo.

Ligero: \_\_\_\_\_ Mediano: \_\_\_\_\_ Grande: \_\_\_\_\_

**b. Mental:**

Cuando el desarrollo de la labor compromete la concentración hasta producir cansancio.

<b>CONCENTRACION</b>	<b>TIEMPO DE ESFUERZO.</b>		
	<b>PERMANENTE</b>	<b>INTERMITENTE</b>	<b>OCASIONAL</b>
Baja	_____	_____	_____
Media	_____	_____	_____
Alta	_____	_____	_____

---

**c. Visual:**

Cuando el desempeño laboral obliga al empleo de la agudeza visual hasta producir cansancio.

<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>TIEMPO DE ESFUERZO.</b>		
	<b>PERMANENTE</b>	<b>INTERMITENTE</b>	<b>OCASIONAL</b>
Baja	_____	_____	_____
Media	_____	_____	_____
Alta	_____	_____	_____

---

**d. Relaciones Interpersonales:**

Determina la capacidad requerida para desarrollar el trabajo dentro de un ambiente amable y cordial.

<b>CAPACIDAD</b>	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja.</b>
Para aceptar y corregir errores	_____	_____	_____
Para respetar las normas	_____	_____	_____
Para respetar a los demás y su Forma de ser y actuar.	_____	_____	_____

---

**e. Responsabilidad:**

Establece el grado de respuesta frente al desempeño del cargo.

- Información reservada.  
Tiene acceso a datos confidenciales SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

<b>GRADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
De acceso a la información	_____	_____	_____
De reserva a la información	_____	_____	_____

- Manejo de Bienes.

<b>ELEMENTOS A CARGO</b>	<b>RESPONSABILIDAD.</b>		
	<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
Equipo de Oficina	_____	_____	_____
Dinero y Valores.	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____

- Con el usuario.  
Con qué frecuencia tiene contacto en el personal externo a CRUZ ROJA?.

Permanente \_\_\_\_ Ocasional \_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_

- Mencione en orden de importancia aquellas actitudes que usted cree son importantes en el desempeño de su cargo y agregue las que considere necesarias.

Cordialidad	_____	Respeto	_____
Seriedad	_____	Puntualidad	_____
Atención oportuna	_____	Compromiso	_____

- **PERFIL HUMANO:**

*Describa aquí las características personales que cree usted, debe tener una persona para desempeñar adecuadamente su cargo.*

---



---



---



---

**FORMATO DE ANALISIS DE PERFILES.  
CRUZ ROJA DEPARTAMENTAL SANTANDER.**

---

**PERFIL OCUPACIONAL.**

---

Nombre del Cargo :  
Edad :  
Sexo :  
Experiencia :  
Nivel Educativo :

❖ **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:**

---

---

---

❖ **RESPONSABILIDADES SECUNDARIAS:**

---

---

❖ **INICIATIVA:**

❖ **HABILIDADES:**

MANUAL	VERBAL	MENTAL.
--------	--------	---------

❖ **ESFUERZOS:**

FISICOS	MENTALES
---------	----------

❖ **RELACIONES INTERPERSONALES:**

---

---

---

❖ **RESPONSABILIDAD:**

MANEJO DE INFORMACION	MANEJO DE BIENES.
-----------------------	-------------------

---

**PERFIL HUMANO.**

---

Descripción de las principales características de tipo social y humano, necesarias para el desarrollo y desempeño del cargo.

---

---

---

---

**ANEXO B. PERFIL HUMANO Y OCUPACIONAL DE CARGOS**  
**Cruz Roja Seccional Santander- Bucaramanga.**

**1. Cargo: DIRECTORA DEPARTAMENTAL DAMAS GRISES.**

**COMPETENCIAS**

Educación	Mínimo Bachiller.
Experiencia	Mínimo 5 años como Voluntaria Dama Gris.
Habilidades	Pensamiento crítico; generación de ideas; escucha activa; hablado; escritura; destreza corporal; alto sentido de compromiso; cordial; respetuosa; seria; toma de decisiones; manejo del tiempo; recursos financieros; recursos materiales; talento humano.

**RESPONSABILIDADES**

General	Coordinar y evaluar el desarrollo de los programas de la agrupación de Damas Grises.
Específicas	* Revisar y contestar la correspondencia. * Realizar contactos con entidades externas y comunidades. * Presentar informes de gestión a la comisión de voluntariado. * Promover nuevos campos de desempeño para las voluntarias.
Supervisión de personal	Responsabilidad de supervisar todo el personal que conforma la agrupación de Damas Grises.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo para desarrollo de programas de prevención, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos de la institución y voluntariado, y dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial en forma permanente.

**CONDICIONES DEL TRABAJO**

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgos menores de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

## 2. Cargo: VOLUNTARIA DAMA GRIS.

### COMPETENCIAS

Educación	Mínimo Bachiller.
Experiencia	No requiere.
Habilidades	Alto sentido de compromiso; manejo del tiempo; escucha activa; hablado; escritura; cordial; aprendizaje activo.

### RESPONSABILIDADES

General	Desempeñarse como voluntaria en los programas de la agrupación de Damas Grises.
Específicas	* Promover la participación de la comunidad en los programas adelantados por la agrupación. * Presentar informe de gestión a la Directora de Damas Grises.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo para desarrollo de programas de prevención, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos y/o dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial durante el desarrollo de programas.

### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgos menores de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

### 3. Cargo: DIRECTOR DEPARTAMENTAL DE SOCORRISMO.

#### COMPETENCIAS

Educación	Mínimo Bachiller.
Experiencia	Mínimo 3 años como Socorrista y haber sido Coordinador de un programa de Socorrismo.
Habilidades	Generación de ideas; pensamiento crítico; escucha activa; hablado; escritura; destreza corporal; alto sentido de compromiso; cordial; respetuosa; seria; toma de decisiones; manejo del tiempo; recursos financieros; recursos materiales; talento humano.

#### RESPONSABILIDADES

General	Coordinar y evaluar el desarrollo de los programas de la agrupación de Socorrismo.
Específicas	* Realizar contactos con entidades externas y comunidades. * Presentar informes de gestión a la comisión de voluntariado. * Promover nuevos campos de desempeño para las voluntarias. * Revisar y contestar la correspondencia.
Supervisión de personal	Responsabilidad de supervisar todo el personal que conforma la agrupación de Socorrismo.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo para desarrollo de programas de prevención, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos de la institución y voluntariado, y dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial en forma permanente.

#### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgo mediano de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

#### 4. Cargo: VOLUNTARIO SOCORRISTA.

##### COMPETENCIAS

Educación	Mínimo Bachiller.
Experiencia	No requiere.
Habilidades	Alto sentido de compromiso; manejo del tiempo; escucha activa; hablado; escritura; cordial; aprendizaje activo; orientación de servicio; generación de ideas.

##### RESPONSABILIDADES

General	Desempeñarse como voluntario en los programas de la agrupación de Socorrismo.
Específicas	* Promover la participación de la comunidad en los programas adelantados por la agrupación. * Presentar informe de gestión al Director de Socorrismo. *Recibir capacitación acorde a los programas en los cuales se desempeñe.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo o implementos de rescate para desarrollo de programas y servicios, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos y/o dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial durante el desarrollo de programas.

##### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgo mediano de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

## 5. Cargo: DIRECTOR DEPARTAMENTAL DE JUVENTUD.

### COMPETENCIAS

Educación	Mínimo Bachiller.
Experiencia	Mínimo 5 años como Voluntario Juvenil.
Habilidades	Generación de ideas; pensamiento crítico; escucha activa; hablado; escritura; destreza corporal; alto sentido de compromiso; cordial; respetuosa; seria; toma de decisiones; manejo del tiempo; recursos financieros; recursos materiales; talento humano.

### RESPONSABILIDADES

General	Coordinar y evaluar el desarrollo de los programas de la agrupación de Juventud.
Específicas	* Presentar informes de gestión a la comisión de voluntariado. * Realizar contactos con entidades externas y comunidades. * Promover nuevos campos de desempeño para las voluntarias. * Revisar y contestar la correspondencia.
Supervisión de personal	Responsabilidad de supervisar todo el personal que conforma la agrupación de Juventud.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo para desarrollo de actividades y programas, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos de la entidad y voluntariado, y dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial en forma permanente.

### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgo mediano de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

## 6. Cargo: VOLUNTARIO JUVENIL.

### COMPETENCIAS

Educación	Mínimo 8º. Grado Bachillerato.
Experiencia	No requiere.
Habilidades	Alto sentido de compromiso; manejo del tiempo; escucha activa; hablado; escritura; cordial; aprendizaje activo; orientación de servicio; generación de ideas.

### RESPONSABILIDADES

General	Desempeñarse como voluntario en los programas de la agrupación de Juventud.
Específicas	* Promover la participación de la comunidad en los programas adelantados por la agrupación. * Presentar informe de gestión al Director de Juventud. * Recibir capacitación acorde a los programas en los cuales se desempeñe.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por material y equipo médico y de otra índole utilizado para desarrollo de programas, equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos y/o dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial durante el desarrollo de programas.

### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico medio.
Riesgos	Riesgo mediano de accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

## 7. Cargo: PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA SECCIONAL.

### COMPETENCIAS

Educación	Profesional Universitario.
Experiencia	Mínimo 5 años como Voluntario y haber desempeñado un cargo directivo en el voluntariado.
Habilidades	Generación de ideas; pensamiento crítico; escucha activa; hablado; escritura; destreza corporal; alto sentido de compromiso; cordial; respetuosa; seria; toma de decisiones; manejo del tiempo; recursos financieros; recursos materiales; talento humano; construcción de relaciones; pensamiento analítico.

### RESPONSABILIDADES

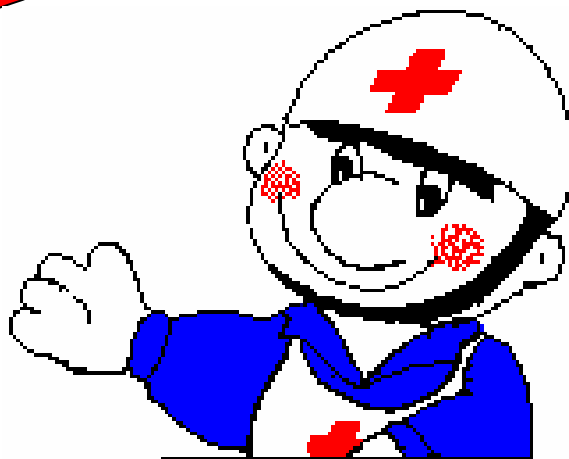
General	Administrar las actividades encaminadas a asegurar la estabilidad y viabilidad económica de la Seccional. Representar legalmente la entidad.
Específicas	*Realizar contactos con entidades externas. *Diseñar y ejecutar el plan estratégico de la seccional. *Administrar las actividades encaminadas a asegurar la estabilidad y viabilidad económica de la Seccional. *Supervisar las actividades y programas del Voluntariado y las realizadas en convenio con Sociedades Nacionales.
Supervisión de personal	Responsabilidad de supervisar todo el personal laboral y voluntario adscrito a la entidad.
Materiales, herramientas o equipo.	Responsabilidad por equipo de oficina.
Dinero, títulos o documentos.	Responsabilidad por documentos de la entidad y del personal, y dineros recibidos y entregados.
Contactos internos o externos.	Responsabilidad por contacto con personal interno y externo de la entidad.
Manejo de información confidencial.	Responsabilidad por manejo de información confidencial en forma permanente.

### CONDICIONES DEL TRABAJO

Esfuerzo físico	Nivel alto de concentración mental y visual. Esfuerzo físico mediano.
Riesgos	Riesgos menores accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

**ANEXO C. MANUAL DE INDUCCION  
CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL SANTANDER**

# Bienvenido



**A la gran familia de voluntarios de la CRUZ ROJA COLOMBIANA.**

A partir de éste momento, entras a formar parte de ésta Entidad, que con mística y entusiasmo, labora día a día, teniendo como objetivo primordial el prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

Estamos seguros que al igual que nosotros, sentirás una inmensa satisfacción, ya que con tu desempeño como voluntario, sabrás que estas contribuyendo a que nuestro mundo sea mejor en el futuro.

**OBJETIVO GENERAL:**

Lograr que el nuevo voluntario mediante un adecuado proceso de inducción, desarrolle un constante y creciente sentido de pertenencia, por medio del conocimiento inicial de la Entidad.

**MISION DE LA SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA**

La Misión humanitaria de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, consiste en prevenir y aliviar el sufrimiento de los seres humanos en todas las circunstancias, así

como proteger la vida y la salud, respetar la persona humana, promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del Movimiento, actuar a favor de la paz interna, la convivencia ciudadana, la solidaridad, la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y la paz duradera entre los pueblos.

## **VISION DE LA SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA.**

Más allá de una responsabilidad jurídica, estatutaria o social, el cumplimiento de la Misión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es un compromiso responsable, serio y eficaz, en la atención de las víctimas y propiciar espacios para la construcción de la reconciliación y el desarrollo, es un deber Institucional con la Sociedad y con el Estado.

El reto que se ha trazado la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es grande: Contribuir como facilitadores a la construcción de la reconciliación Nacional, porque brindando ayuda a los vulnerables por causa del conflicto armado interno y demás factores de pobreza, es como la Cruz Roja contribuye a la reconciliación Nacional.

## **Nacimiento de la Cruz Roja Internacional**

Hace más de 130 años fue creada la Cruz Roja con el propósito de atender a las víctimas de la guerra; durante la Batalla de Solferino, Henry Dunant (su fundador), un industrial nacido en Ginebra, se impresionó al ver a millares de heridos en los distintos ejércitos en conflicto, y reunió médicos y mujeres de Castiglione – poblado italiano - y dirigiendo personalmente la asistencia, durante varios días, trató de curar las heridas y de salvar a los heridos.

Esta experiencia fue consignada por Henry Dunant en el libro: “Un recuerdo de Solferino”, donde plantea la creación de Sociedades de Socorro en todos los países con el fin de atender a las víctimas de la guerra sin ninguna discriminación, así mismo propone el establecimiento de tratados ó códigos de respeto por la vida, aún en situación de confrontación.

De su primer planteamiento nació la Cruz Roja, primero en Ginebra – Suiza, donde con el apoyo del Comité que se llamó: “ Comité de los Cinco”, hoy más conocido como: Comité Internacional de la Cruz Roja ( CICR) y luego respondiendo al llamado del Comité Internacional, de los Estados delegaron a sus representantes, que se reunieron en Ginebra en el mes de Octubre de 1.863 y decidieron la fundación de Sociedades de Socorro en diferentes países, los cuales dieron origen a las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que hoy son más de 150 y concentran cerca de 250 millones de voluntarios en el mundo.

El emblema escogido para la Cruz Roja pretendió honrar la nacionalidad de su fundador, invirtiendo los colores de la Bandera Suiza. En 1.864 año en que estalla la guerra entre Rusia y Dinamarca aparece por primera vez en un campo de batalla el Símbolo de la Cruz Roja.

En 1.876, la Sociedad Otomana de Socorro a los heridos utilizó como signo protector, no la reconocida Cruz Roja sobre fondo blanco, sino, la Media Luna Roja sobre fondo blanco, situación que fue apoyada por otras nacientes sociedades de Cruz Roja de otros países.

Al igual que Turquía, los países árabes, Afganistán, Pakistán, Malasia y Túnez, acordaron utilizar la Media Luna Roja y no la Cruz Roja sobre fondo blanco, que según sus convicciones tenía significado religioso.

Del segundo planteamiento de Henry Dunant, surgieron los Convenios de Ginebra y los protocolos adicionales, los cuales buscan una acción humanitaria, dentro de los Estados para la protección de las víctimas de los conflictos armados.

Hoy están vigentes Cuatro “Convenios de Ginebra”, en los cuales se refrenda el respeto al ser humano, en tiempos de conflicto armado, la protección, a las personas que no participen en las hostilidades, prestando asistencia, sin discriminación alguna a todas las víctimas.

Los enunciados de éstos Convenios aceptados y ratificados por más de 164 países, que se han comprometido a respetarlos y cumplirlos son:

**I Convenio de Ginebra -1.864-:** Para mejorar la suerte de los heridos y enfermos de las fuerzas armadas en campaña.

**II Convenio de Ginebra –1.899-:** Para mejorar la suerte de los heridos enfermos y náufragos de las Fuerzas armadas en el mar.

**III Convenio de Ginebra –1.929-:** Relativo al trato de los prisioneros de guerra.

**IV Convenio de Ginebra –1.949-:** Relativo a la población Civil.

Entre 1.974 y 1.977, se reunió una Conferencia diplomática que estudió los Protocolos adicionales a los Convenios de Ginebra, estos son:

**Protocolo I:** Relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados internacionales.

Este Protocolo extiende el ámbito de aplicación de los Convenios a las luchas contra la dominación Colonial (no considerada antes como Conflictos Internacionales), la ocupación extranjera y los regímenes racistas.

**Protocolo II:** Relativo a la Protección de las víctimas de los conflictos sin carácter Internacional.

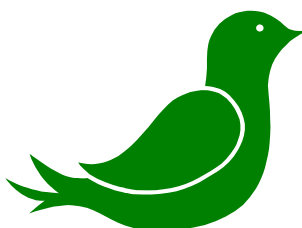
Busca la protección de todas las personas que no participen directamente o que han dejado de participar en las hostilidades, población civil, personal sanitario y religioso, heridos y prisioneros de guerra.

Además dicho Protocolo, busca la protección de los bienes indispensables para la supervivencia de la población civil; bienes culturales y lugares de culto.

### \* **Cómo nació la Cruz Roja Colombiana.**

En Colombia, la Cruz Roja nació en 1.899, durante un conflicto bélico: la Guerra de los Mil Días, gracias al esfuerzo de ciudadanos como: Santiago Samper, Hipólito Machado, José María Montoya, Nicolás Buendía, Agustín Nieto, Luis Acevedo y Lisandro Reyes, quienes organizaron un servicio de ambulancia y atención inmediata para las víctimas de la guerra. Dichas ambulancias fueron la semilla que permitió a partir de 1.902 la adhesión de Colombia a los Convenios de Ginebra, requisito fundamental para posteriormente ser aceptado como Sociedad Nacional de la Cruz Roja.

El 30 de Junio de 1.915, fue inaugurada solemnemente la Cruz Roja Colombiana, la cual fue reconocida por el Comité Internacional de la Cruz Roja el 10 de Marzo de 1.922.



### **VOLUNTARIADO CRUZ ROJA EN COLOMBIA.**

#### **CRUZ ROJA DE LA JUVENTUD**

**Reseña Histórica:** Fundada el 9 de Abril de 1.923 en el Gimnasio Moderno de Don Agustín Nieto Caballero, éste fue el punto de partida para que en otros departamentos y Municipios, se desarrollara la idea de su creación en los establecimientos educativos. Reconocida por la Ley 49 de 1.948, Art. 5, decretada por el Congreso de la República de Colombia, enfatizando que la Cruz Roja de la Juventud, se adscribirá al Ministerio de Educación Nacional y se regirá por los Estatutos elaborados por el Comité Central de la Cruz Roja y a su vez con la aprobación del Ministerio.

**Misión:** Lograr la participación de los jóvenes en las actividades del Movimiento, tanto en calidad de colaboradores como de beneficiarios de los servicios que brinda.

#### **SOCORRISMO**

**Reseña Histórica:** El Socorrismo de la Cruz Roja Colombiana fue instituido mediante la Ley 49 de 1.948 y reglamentado por el Decreto 4231 Art. 1. Literal 6 de 1.948, con el ánimo de asumir las acciones de asistencia en caso de calamidad pública, grupo operativo de Socorro Nacional a partir de 1.985, con el proceso de integración se estableció como uno de los componentes de la División del Voluntariado, conservando dicha función.

**Misión:** Su acción está orientada a prestar servicios dentro de las Areas Programáticas involucradas en el Plan de desarrollo de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja

Colombiana, difusión, asistencia, salud y bienestar, con énfasis en las actividades de planeación, prevención y preparación para la atención de desastres.

## **DAMAS GRISES**

**Reseña Histórica:** En Colombia, el voluntariado femenino de la Cruz Roja tuvo su origen paralelamente a la fundación de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana en 1.915, con un grupo de damas de la sociedad de Santa Fe de Bogotá, quienes colaboraron con la Institución, en su primer centro sanitario. En 1.971 se adopta definitivamente, en la II Convención Nacional del Voluntariado, celebrada en Cali, el nombre de Damas Grises Voluntarias de la Cruz Roja Colombiana y se notificaron los criterios de capacitación, uniformes e insignias.

**Misión:** Contribuir al logro de los objetivos propios de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, señalados en sus estatutos, y Plan Estratégico a través de sus programas y actividades.

### **Principios Fundamentales de la Cruz Roja**

#### **La XX Conferencia de la Cruz Roja reunida en Viena en 1.965, proclamó los Siete Principios Fundamentales sobre los que se basa su acción:**

**1. Humanidad:** La Cruz Roja, a la que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto Internacional y Nacional, en Prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre los pueblos.

**2. Imparcialidad:** La Cruz Roja no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ó credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

**3. Neutralidad:** Con el fin de conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso ó filosófico.

**4. Independencia:** La Cruz Roja es Independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo conservar una autonomía que les permite actuar siempre de acuerdo con los principios de la Cruz Roja.

**5. Carácter Voluntario:** La Cruz Roja es una Institución de Socorro Voluntaria y desinteresada.

**6. Unidad:** En cada país sólo puede existir una sola Sociedad de la Cruz Roja, debe ser accesible a todos y extender su acción voluntaria a la totalidad del territorio.

**7. Universalidad:** La Cruz Roja es una Institución Universal, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente.

## **NORMAS DISCIPLINARIAS**

Para garantizar la excelencia en tu desempeño y tu crecimiento integral, existen al interior de la Entidad unos lineamientos básicos condensados en los Reglamentos Internos de cada una de las Agrupaciones que conforman el Voluntariado Cruzrojista; es importante que como miembro de ésta Institución los observes con Responsabilidad y Compromiso.

### **PUNTUALIDAD**

Como voluntario, debes ser puntual tanto para la hora de llegada, como de salida, a cualquiera de las actividades a las que asistas. Entre ellas están: Servicios, Conferencias, Talleres, Terrenos, Campamentos, entre otras.

### **RESPONSABILIDAD**

Debes tener un alto sentido de la responsabilidad, en todas las actividades que realices, debido a que es por medio de personas como tú, que el buen nombre de la entidad está representado.

### **UNIFORMIDAD**

Siempre que tengas que asistir a una actividad de Cruz Roja, donde se requiera de uniforme, éste debe portarse completo de acuerdo a lo estipulado en los Reglamentos de cada una de las Agrupaciones que conforman el Voluntariado.

Cabe anotar, que no es permitido utilizar ninguna prenda que sea de uso privativo de las Fuerzas Armadas, como lo son: botas, reatas, cantimploras, linternas, menajes, etc.

## **ANEXO: D PLAN MOTIVACIONAL Y DE INCENTIVOS CRUZ ROJA DEPARTAMENTAL SANTANDER.**



### **VALIDEZ DOBLE DE HORAS**

Se busca, que por medio de la Validez Doble de Horas prestadas durante los Servicios Nocturnos y/o Operaciones de Rescate, los Voluntarios se sientan aún más motivados a realizar dicho tipo de Servicios.

### **OLIMPIADAS DEL VOLUNTARIADO**

Las cuales, se realizarían una vez por año, cubriendo diversas disciplinas deportivas; participarían equipos mixtos conformados por voluntarios de las Tres Agrupaciones Damas Grises, Socorrismo y Juventud.

Para la consecución de escenarios deportivos para el evento, podría hacerse contacto con entidades como la Electrificadora de Santander o Cajasán, cuyas Sedes Sociales y Recreativas, han sido facilitadas en algunas ocasiones para actividades de Cruz Roja.

### **SELECCION DE VOLUNTARIOS DESTACADOS:**

Entrega de estímulos trimestralmente, de acuerdo con los Informes de Estadísticas de Servicios y Actividades de las Coordinaciones; elaboradas por cada Agrupación.

Algunas de las opciones a tener en cuenta serían:

- *VOLUNTARIO CONSTANTE:* Aquel Voluntario que durante el Trimestre realizó mayor número de horas de servicio.
- *COORDINADOR ACTIVO:* Aquel Coordinador que durante el Trimestre concretó o inició el Proyecto más complejo.

Los estímulos, estarán representados en artículos propios del desempeño como Voluntario, como lo son: Prendas del Uniforme, elementos de campaña, textos sobre Derecho Internacional Humanitario, entre otros.

Por medio de estos estímulos, se busca lograr una mayor participación de los Voluntarios, en los Programas y Servicios que adelanta cada Agrupación.

## **GRUPO CULTURAL**

Conformación de Grupos de tipo artístico y/o cultural – Coral, Danzas, teatro-, los cuales realizarían presentaciones no sólo en actividades propias de Cruz Roja, sino que igualmente, podría participar en eventos culturales Interinstitucionales, representando la Entidad.

Estos Grupos, estarían conformados y dirigidos por Voluntarios, ya que se tiene conocimiento de que hay miembros que dominan algún arte, y a su vez estarían dispuestos a llevar a cabo dichas actividades.

Cabe anotar, que por medio de éstos Grupos, se consolidarían los lazos de fraternidad y amistad entre voluntarios.

## **CELEBRACIONES:**

- Entrega de detalles – prendedor, tarjetas u otros -, a todos los voluntarios, con motivos de su cumpleaños.
- Celebración de las novenas de fin de año, en conjunto con el personal administrativo que labora en la Sede Seccional.
- Celebración del Día del Voluntario.

## **CAPACITACION**

Llevar a cabo Jornadas de Capacitación periódicas, con un intervalo no mayor de 6 meses.

Entre los Cursos, por los cuales tienen mayor inquietud los Voluntarios están:

- Monitor Docencia.
- Instructor Docencia.
- Serie 3.000.
- Serie 1.000.
- Radioperador.
- Seguridad Vial.
- Atención Primaria en Salud. –A.P.S -.

## ANEXO E. FORMATOS EVALUACION DE DESEMPEÑO

### CRUZ ROJA SECCIONAL SANTANDER. EVALUACION DEL DESEMPEÑO NIVEL OPERATIVO VOLUNTARIADO.

NOMBRE DEL VOLUNTARIO \_\_\_\_\_ NOMBRE DEL JEFE \_\_\_\_\_  
 CARGO \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_  
 AGRUPACION \_\_\_\_\_ FECHA DE EVALUACION \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El presente formato se divide en dos áreas, conocimiento y desempeño del cargo, y capacidades individuales, las cuales dan como resultado la evaluación de un desempeño global de los voluntarios. Después de leer la descripción de cada factor, para asignar la calificación se presenta a cada factor una guía de valoración de cuatro grados que va desde no satisfactorio hasta sobresaliente. Marque con una (x), el grado que usted considera que evalúa adecuadamente al empleado y asigne a este, un puntaje dependiendo del rango en el cual se encuentra el grado seleccionado. En la casilla de calificación podrá colocar el puntaje correspondiente a cada factor evaluado. Posteriormente se obtendrá el total de las calificaciones de cada área evaluada y se hará un promedio para una calificación de desempeño global.

<b>CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL CARGO</b>					
<b>FACTOR</b>	<b>NO SATISFACTORIO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>SOBRESALIENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>
1. CONOCIMIENTO DE LA LABOR. Grado de conocimiento de la labor. Se refiere a la preparación y formación del voluntario para el desempeño eficiente de sus funciones.	No conoce la mayoría de las funciones de su labor y necesita entrenamiento.	Conoce parcialmente las tareas y funciones de su labor.	Conoce lo necesario	Conoce todo lo necesario y se preocupa por aumentar sus conocimientos.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					

<b>FACTOR</b>	<b>NO SATISFACTORIO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>SOBRESALIENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>
<b>2. LOGRO DE OBJETIVOS</b>  Se refiere a la capacidad del voluntario para cumplir exitosamente los objetivos designados.	No cumple con los objetivos de la labor.	Regularmente cumple con los objetivos de la labor y más o menos los conoce.	Casi siempre logra el cumplimiento de los objetivos de la labor propuestos y los conoce.	Siempre cumple con los objetivos de la labor propuestos y los conoce muy bien.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
<b>3. RESPONSABILIDAD</b>  Se refiere a la dedicación, confiabilidad de la labor y cumplimiento de las funciones del cargo sin necesidad de vigilancia continua.	No produce los resultados deseados, por lo cual requiere vigilancia permanente.	Casi siempre no produce los resultados deseados por lo cual requiere vigilancia en algunas áreas.	Se dedica apropiadamente y es suficiente una breve instrucción.	Merece la máxima confianza. No requiere vigilancia.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
<b>4. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b>  Cumplimiento con los turnos y horarios asignados y asistencia.	No es puntual y no siempre justifica sus retardos. Frecuentemente falta o pide permisos.	Regularmente es puntual y en ocasiones justifica sus retardos. A veces falta o pide permisos.	Es puntual y las ocasiones en que ha llegado tarde han sido justificadas. Excepcionalmente pide permisos o falta.	Nunca llega tarde, excepcionalmente pide permisos y siempre está en el lugar donde deberá realizar su labor.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					

<b>FACTOR</b>	<b>NO SATISFACTORIO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>SOBRESALIENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>
<b>5. MANEJO Y CUIDADO DE LOS RECURSOS DEL TRABAJO</b>  Capacidad para utilizar correctamente los equipos asignados, cuidado en cuanto al mantenimiento y utilización de materiales.	Tiene muy poco conocimiento de los equipos por lo cual requiere ayuda para operarlos. Muy descuidado en el mantenimiento, cuidado de los equipos y elementos de trabajo.	Más o menos conoce los equipos y a veces requiere ayuda para operarlos. Regularmente descuidado en el mantenimiento, cuidado de los equipos y materiales de trabajo.	Opera los equipos sin ayuda. Presta buena atención al cuidado y utilización de los equipos y elementos de trabajo bajo su responsabilidad	Conoce a la perfección el funcionamiento y la utilización de los equipos. Tiene especial cuidado con el manejo de los equipos y elementos bajo su cuidado.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
<b>6.CUMPLIMIENTO DE NORMAS</b>  Conocimiento y disposición del voluntario para cumplir con las normas y reglamentos de la entidad.	No tiene un conocimiento satisfactorio de las normas y reglamentos por lo cual es fácil infringirlos.	Poco conoce las normas y reglamentos, sin embargo, en ocasiones hay disposición por conocerlas y cumplirlas.	Conoce y cumple con las normas y reglamentos.	Se rige a cabalidad por las normas y reglamentos, además las hace cumplir.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
<b>7.USO DEL UNIFORME</b>  Se refiere al uso adecuado del uniforme. Este debe portarse completo, en buen estado y en actividades de la entidad.	Nunca lo lleva completo o se encuentra en mal estado. Se observa descuido en su apariencia. Puede mejorar.	Regularmente lo lleva completo. En ocasiones se observa descuido en su apariencia.	Siempre lleva completo el uniforme y su apariencia es buena.	Siempre mantiene en buen estado su uniforme. Lo lleva completo, muy cuidado. Excelente apariencia.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
				TOTAL	

CAPACIDADES INDIVIDUALES					
FACTOR	NO SATISFACTORIO	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE	CALIFICACION
8. <b>COMPRESION</b> Capacidad para captar instrucciones y habilidad para acatarlas y adaptarse a ellas.	Requiere que se le explique minuciosamente las instrucciones y siempre solicita aclaraciones.	En ocasiones necesita explicación para llevar a cabo adecuadamente las instrucciones.	Capta muy bien las instrucciones, rara vez necesita aclaración.	Excelente capacidad para captar instrucciones, entiende y no necesita aclaraciones.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
9. <b>INICIATIVA</b> Toma en consideración la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas.	Algunas veces hace sugerencias, pero tiende a equivocarse y hay que darle instrucciones detalladas.	Esporádicamente las ideas y sugerencias tienden a ser buenas sin equivocarse.	Resuelve los problemas normalmente con un grado de sensatez, tiene buenas ideas y proyectos.	Piensa rápida y lógicamente en todas las situaciones; se puede confiar siempre en sus decisiones y es ingenioso y creativo.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
10. <b>ESPIRITU DE COLABORACION</b> Sentido de cooperación e interés del voluntario por el trabajo conjunto que desarrollan las diferentes áreas de la entidad y que no tienen que ver con sus funciones.	No está dispuesto a cooperar, carece de entusiasmo y sólo colabora cuando es necesario.	Regularmente coopera, tiene poco entusiasmo pero en ocasiones se esfuerza por ayudar a sus compañeros de trabajo.	Se desempeña bien en el trabajo de equipo, procura ayudar de la mejor manera a sus compañeros.	Posee excelente espíritu de colaboración, es decidido y siempre ayuda a sus compañeros.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
11. <b>TRABAJO EN EQUIPO</b> Capacidad del voluntario para convivir y laborar en condiciones amables y en coordinación con quienes le rodean.	No hay disposición para trabajar en equipo. Sólo de manera obligatoria aporta ideas.	A veces esta dispuesto a trabajar en equipo y las pocas veces que aporta ideas son buenas.	La mayoría de las veces está dispuesto a trabajar en equipo, aporta y respeta los aportes de sus compañeros.	Siempre está dispuesto a trabajar en equipo, aporta y respeta las ideas de los demás.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					

FACTOR	NO SATISFACTORIO	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE	CALIFICACION
12. CAMBIO  Capacidad de cambio mental que tiene el evaluado frente a los nuevos requerimientos de la entidad.	Pone objeciones a las nuevas propuestas, cree que como se ha venido haciendo es más seguro y no debe cambiarse o arriesgarse.	Tiende a ser resistente al cambio, sin embargo, a veces se nota buena disposición ante las propuestas de la entidad.	Propone nuevas alternativas ante las propuestas presentadas por la entidad, para mejorar, acomodándolo a sus condiciones.	Cuando se presentan propuestas para el mejoramiento que implican compromiso, nuevas funciones y/o procedimientos, está siempre dispuesto a hacerlo.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
13. RELACIONES HUMANAS  Disposición y habilidad personal para lograr comunicaciones armónicas y efectivas con las personas.	No es amable y comunicativo por lo cual siempre presenta roces con sus compañeros.	Por lo general es amable y comunicativo. Presenta pocos roces con sus compañeros.	Es satisfactoria su habilidad para relacionarse y hay buena comunicación con sus compañeros.	Posee gran carisma, calidad humana y gran habilidad para interactuar con los demás.	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
14. PARTICIPACION  Interés y participación en los diferentes programas que emprende la entidad con miras al mejoramiento de sus procesos.	No hay interés por participar en los diferentes programas que emprende la entidad.	Regularmente hay interés y participación en las actividades que la entidad ofrece al voluntariado.	Hay interés y participación en las diferentes actividades que la entidad emprende con el fin de mejorar el desempeño.	Siempre hay interés y participación de manera dinámica en los programas que la entidad emprende con miras al mejoramiento de sus procesos	
	Rango: 0-49	Rango: 50-69	Rango: 70-89	Rango: 90-100	
DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO:					
				<b>TOTAL</b>	

AREAS EVALUADAS	CALIFICACION
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL CARGO	
CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL</b>	

FORTALEZAS (del voluntario)	ASPECTOS A MEJORAR (del voluntario)
COMPROMISO (del Director)	COMPROMISO (del voluntario)
<p>_____</p> <p><b>FIRMA DEL DIRECTOR</b></p> <p><b>FECHA:</b> _____</p>	<p>_____</p> <p><b>FIRMA DEL VOLUNTARIO</b></p> <p><b>FECHA:</b> _____</p>

**CRUZ ROJA SECCIONAL SANTANDER  
EVALUACION DEL DESEMPEÑO  
NIVEL DIRECTIVO VOLUNTARIADO**

NOMBRE DEL VOLUNTARIO \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL DIRECTOR \_\_\_\_\_  
CARGO \_\_\_\_\_  
AGRUPACION \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_  
FECHA DE EVALUACION \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El presente formato se divide en dos áreas, conocimiento y desempeño del cargo, y capacidades individuales, las cuales dan como resultado la evaluación de un desempeño global de los trabajadores. Después de leer la descripción de cada factor, para asignar la calificación se presenta a cada factor una guía de valoración de cinco grados así:

**Sobresaliente (S):** Cuando el desempeño de la persona en el factor evaluado es excepcional, superando ampliamente los parámetros establecidos y el factor se ubica en un nivel muy alto. Se encuentra en un rango de 100-90.

**Bueno(B):** Cuando la persona evaluada posee el factor en un nivel satisfactorio logrado con una base excelente y su desempeño es superior al promedio. Se encuentra en un rango de 89-70.

**Aceptable(A):** Cuando el desempeño de la persona esta frecuentemente en el promedio común con tendencia a bajar del nivel esperado y requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias del factor. Se encuentra en un rango de 69-60.

**Necesita Mejoramiento(NM):** Cuando el desempeño de la Marque con una (x), el grado que usted considera que evalúa adecuadamente al empleado y asigne a este, un puntaje dependiendo del rango en el cual se encuentra el grado seleccionado. En la casilla de calificación podrá colocar el puntaje correspondiente a cada factor evaluado. Posteriormente se totalizará el total de las calificaciones de cada área evaluada y se hará un promedio para una calificación de desempeño global. persona es deficiente en ciertas áreas y el factor se encuentra a un nivel bajo por lo cual es necesario el mejoramiento en sus tareas. Se encuentra en un rango de 59-40.

**No Satisfactorio(NS):** Cuando la persona posee el factor a un nivel muy bajo y los resultados esperados son generalmente no aceptables por lo cual requiere mejoramiento inmediato. Se encuentra en un rango de 39-0.

CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL CARGO				
FACTOR	VALORACION	RANGO	CALIFICACION	DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO
1. PLANIFICACION Predicción, definición de objetivos, establecimiento de las estrategias y cursos de acción, presupuestos, horarios, programas y delineación.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
2. ORGANIZACIÓN Agrupamiento de las actividades para lograr resultados y delegar responsabilidades. La formación de grupos adecuadamente para un mejor desempeño de las funciones.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
3. TOMA DE DECISIONES Evaluación y selección entre cursos de acción alternativos en forma rápida y precisa en cuanto al cargo se refiere.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
4. RESPONSABILIDAD Cumplimiento de las acciones, deberes y compromisos inherentes al cargo, asumiendo las consecuencias que se deriven del mismo.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL Maneja y comparte la información de la entidad de manera confiable.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
6. MANEJO Y CUIDADO DE LOS RECURSOS DEL TRABAJO Capacidad para utilizar correctamente los equipos, herramientas y materiales asignados.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
7. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Conocimiento y disposición para cumplir con las normas y reglamentos de la entidad.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
8. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Cumplimiento con los horarios asignados, asistencia y regular permanencia en el trabajo.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
		TOTAL		

CAPACIDADES INDIVIDUALES				
FACTOR	VALORACION	RANGO	CALIFICACION	DETALLES O COMENTARIOS DE APOYO
9. HABILIDAD PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS Determinar los datos pertinentes, diferenciar los hechos importantes de los menos importantes, definir las interrelaciones y el logro de las soluciones practicas.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
10. DIRECCION Habilidad para guiar y supervisar. Subraya los procesos de motivación, comunicación y dirección.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
11. CREATIVIDAD Capacidad para generar nuevas ideas y mejores formas de realizar el trabajo tendientes al mejoramiento y la eficiencia de las labores.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
12. COMUNICACIÓN Habilidad para exponer ideas en forma clara y persuasiva. Capacidad para escuchar y buscar aclaración de los puntos de vista de otros.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
13. PRESENTACION PERSONAL Considera la impresión causada a los demás, su manera de vestir y de actuar.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
14. CAMBIO Capacidad de cambio mental que tiene el evaluado frente a los nuevos requerimientos de la organización.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
15. RELACIONES HUMANAS Efectividad y disposición personal para lograr comunicaciones armónicas con otras personas en todos los niveles organizacionales. Sensibilidad con las necesidades de otros.	S B A NM NS	100-90 89-70 69-60 59-40 39-0		
		TOTAL		

AREAS EVALUADAS	CALIFICACIÓN
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL CARGO	
CAPACIDADES INDIVIDUALES	
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL</b>	

FORTALEZAS (del voluntario)	ASPECTOS A MEJORAR (del voluntario)
COMPROMISO (del Director)	COMPROMISO (del voluntario)
<p style="text-align: right;">_____ <b>FIRMA DEL DIRECTOR.</b></p> <p><b>FECHA:</b> _____</p>	<p style="text-align: right;">_____ <b>FIRMA DEL VOLUNTARIO.</b></p> <p><b>FECHA:</b> _____</p>

## ANEXO F. RESULTADOS PRUEBA PILOTO SOBRE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO VOLUNTARIO CRUZ ROJA DEPARTAMENTAL SANTANDER

### PERSONAL DIRECTIVO VOLUNTARIADO

Se realizó la Evaluación de Desempeño Voluntario a los tres Directores de Agrupación del Voluntariado obteniéndose los siguientes datos:

*CECILIA LUCIGNIANI DE VASQUEZ: - Directora Agrupación DAMAS GRISES-*

Conocimientos y desempeño del cargo	774
Capacidades individuales:	569
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL:</b>	<b>1.343</b>

*GUIDO ABDIEL GAMBA GONZALES: -Director Agrupación JUVENTUD-*

Conocimientos y desempeño del cargo:	760
Capacidades individuales:	653
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL:</b>	<b>1.413</b>

*MARTHA CECILIA CABEZA: - Directora Agrupación SOCORRISMO-*

Conocimientos y desempeño del cargo:	755
Capacidades individuales:	660
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL:</b>	<b>1.415</b>

Los resultados obtenidos con el Personal Directivo, estuvieron dentro del rango de SOBRESALIENTE, ya que todos estuvieron por encima del límite de los 1.335 puntos en los totales de las pruebas.

### PERSONAL VOLUNTARIO

*ROSMARY PINEDA GONZALES. -Secretaria Junta Directiva DAMAS GRISES-*

Conocimiento y desempeño del cargo:	672
Capacidades individuales:	645
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL:</b>	<b>1.317</b>

*DUYERNEY PABON -Coordinador Operativo SOCORRISMO-*

Conocimiento y desempeño del cargo:	615
Capacidades individuales:	637
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL:</b>	<b>1.252</b>

*CARLOS ALBERTO GARNICA. -Coordinador Brigadas Educativas JUVENTUD-*

Conocimiento y desempeño del cargo:	565
Capacidades individuales:	560
<b>TOTAL DEL DESEMPEÑO GLOBAL.</b>	<b>1.125</b>

De acuerdo con los Totales obtenidos en este grupo, los Voluntarios pertenecientes a Socorrismo y Juventud, se encuentran dentro del Rango de "BUENO", mientras que la voluntaria de Damas Grises, estuvo en el rango de "SOBRESALIENTE", con un puntaje superior a 1.260.

## ANEXO G. PROCESO DE SELECCIÓN

### CRUZ ROJA DEPARTAMENTAL SANTANDER



Es de vital importancia implementar un adecuado proceso de selección, que permita vincular a la entidad talento humano idóneo, que garantice su excelente desempeño, aportando de ésta forma al mejoramiento de la calidad humana de la misma. Para llevar a cabo éste proceso, es fundamental tener en cuenta el perfil ocupacional y humano existente, el cual brinda información detallada acerca de las exigencias para cada uno de los cargos a ejecutar.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### \* RECLUTAMIENTO DE HOJAS DE VIDA.

Se conoce como reclutamiento de Hojas de Vida, al proceso de recopilación de Hojas de Vida de los aspirantes a un cargo determinado. Existen diversas formas de realizarlo; sin embargo cabe anotar que cualquier tipo de reclutamiento de personal debe estar sujeto al estricto cumplimiento del proceso de selección, ya que es éste el que garantiza finalmente la vinculación de personal idóneo y apto para la entidad.

##### \* ANALISIS DEL PERFIL OCUPACIONAL REQUERIDO.

Después de realizarse el reclutamiento de Hojas de Vida, es imprescindible hacer un estudio detallado de las mismas, con el fin de observar cuales cumplen con los requerimientos hechos por la entidad; El Manual de Perfiles Ocupacional y Humano es de gran utilidad, para cumplir con el objetivo de ésta etapa del proceso.

##### \* PRESELECCION DE HOJAS DE VIDA.

La etapa de preselección sugiere un análisis de cada aspirante y de su condición particular, siendo más opcionados aquellos que cumplan con la mayoría de requisitos exigidos.

En esta etapa es necesario tener en cuenta elementos tales como:

- Información no congruente.
- La presentación general de la Hoja de Vida.
- Espacios en blanco y omisiones en el Formato.

#### \* CONFIRMACION DE REFERENCIAS Y DATOS.

Se requiere llevar a cabo la confirmación de los datos contenidos en la Hoja de Vida, con el fin de corroborar la veracidad de la información.

#### \* ENTREVISTA.

Después de realizado el proceso de verificación de datos, se necesita aplicar la entrevista, para poder conocer más aspectos relacionados con el aspirante y que a su vez, éste conozca acerca de la entidad que está interesada en contar con su Talento.

- *Modelo de entrevista para voluntarios Cruz Roja Santander:*

##### *\* Saludo. (Espontáneo).*

El primer papel del entrevistador consiste en acoger cordialmente al nuevo voluntario. Un saludo afectuoso, un apretón de manos firme y una presentación adecuada de sí mismo ayudarán a establecer una buena comunicación. Esta cortesía elemental hace que el nuevo voluntario vea al entrevistador como amigo más que como adversario. Esto hace que piense que la entrevista va a ser una experiencia agradable y no penosa.

##### *\* Charla introductoria (Improvisada).*

Esta charla amistosa crea una atmósfera que permite que la comunicación se desarrolle con mayor libertad y fluidez que si no hubiese tenido lugar. El tema no debe de ser polémico ni formar parte de los que se han planificado como objeto de la entrevista.

##### *\* Introducción.*

“Me gustaría hablar contigo sobre tus antecedentes, posible experiencia y cómo ha llegado a interesarte la Cruz Roja, así podremos decidir cuál es el Servicio de Cruz Roja que encaje con tus cualidades e intereses.

Por lo tanto es beneficioso tanto para ti como para nosotros que lleguemos a conocernos mutuamente antes de tomar una decisión.

Por eso me gustaría que hablaras libremente de los trabajos que has desempeñado, estudios, intereses y aficiones o cualquier otra cosa que desees contar. No te quedes nunca con ninguna duda, pregunta todo aquello que no entiendas”.

\* Especial atención: aspecto, modales, expresión corporal, grado de colaboración.

##### *\* EXPERIENCIA PROFESIONAL.*

“Quizás es interesante que comiences por tu experiencia profesional, funciones que realizas, y los aspectos que te agraden o desagraden de tus trabajos. Esto no quiere decir que con

nosotros tengas que realizar tareas similares, sólo queremos conocer qué habilidades tienes y qué provecho piensas que has sacado de estos trabajos.”

- ¿Qué te ha gustado hacer? ¿Menos?
- ¿Qué cosas has hecho mejor?
- ¿Qué esperas de la Cruz Roja?
- ¿Qué buscas en la Cruz Roja?
- ¿Qué puedes aportar a Cruz Roja?

\* Especial atención: aspectos relevantes del trabajo, eficacia en el trabajo, capacidad y competencia, adaptabilidad, motivación, capacidad de mando, capacidad de toma de decisiones.

#### *\* ESTUDIOS Y FORMACIÓN.*

“Me han dado una buena visión de tu experiencia profesional. Ahora me gustaría que habláramos de tus estudios, naturalmente más sobre los recientes, incluyendo cualquier formación especializada más sobre los recientes, incluyendo cualquier formación especializada que hayas tenido”.

- ¿Cuáles son las asignaturas en las que has obtenido mejores resultados?
- ¿Obtenías buenas calificaciones?
- ¿Tienes alguna especialidad?
- ¿Tienen relación los estudios con tu actividad profesional?
- ¿Piensas seguir estudiando?
- ¿Te gustaría adquirir más formación?
- ¿Te gusta trabajar en equipo o solo?

**FORMATO ENTREVISTA DE SELECCIÓN VOLUNTARIADO CRUZ ROJA  
DEPARTAMENTAL SANTANDER**

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Agrupación a que aspira pertenecer: \_\_\_\_\_

\*ASPECTO FAMILIAR

**1.Cuál es su estado civil?**

<i>Casado</i>	<i>Soltero</i>	<i>Divorciado</i>	<i>Viudo</i>	<i>Otro</i>

**2. Cuántos hijos tiene**

EADADES	NOMBRES	OCUPACION	Dependen de Ud.	
			SI	NO

**3. Con quién vive actualmente a parte de su esposa e hijos**

NOMBRE	PARENTESCO	OCUPACION	TIEMPO	Depende de Ud.	
				SI	NO

**4. De donde provienen sus ingresos?** \_\_\_\_\_

**5. Tiene bienes propios? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_**  
 En caso afirmativo, descríbalos \_\_\_\_\_

**6. Cómo ha sido la convivencia con sus familiares?**

EXCELENTE					REGULAR					MALA				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4

Califique la relación en orden ascendente, en donde 1 es muy bajo y 5 es muy alto

\*ASPECTO EDUCATIVO

**7. Cuál es su Nivel de escolaridad?**

Primaria \_\_\_\_ Bachiller \_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**8. Estudia actualmente? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_**

**9. Qué le gustaría estudiar?**

Bachiller	Técnico	Universitario	Artes y oficios

**10. Cuáles son sus perspectivas para el futuro?**

\_\_\_\_\_

**10. A que talleres, cursos o conferencias ha asistido?**

Talleres	Cursos	Conferencias

**12. Cómo ha cubierto el gasto de sus estudios? \_\_\_\_\_**

[\\*ASPECTO LABORAL](#)

**13. Cuál fue su último o actual trabajo?**

Empresa	Cargo	Tiempo	Motivo de Retiro

**14. Considera usted que tiene alguna dificultad para trabajar con algún tipo de personas?**

Colaboradoras		Líderes		Entrometidas		Envidiosas		Amistosas	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

[\\*ASPECTO PERSONAL](#)

**15. Cómo se considera usted?**

Colaborador		Líder		Entrometido		Envidioso		Amistoso	
NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
Entusiasta		Activista		Comprometido		Innovador		Terco	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

**16. Que concepto cree que tienen las personas con las que vive y labora de usted?**

\_\_\_\_\_

**17. Cuáles son sus cualidades, y cuales sus defectos más notorios?**

Cualidades: \_\_\_\_\_

Defectos: \_\_\_\_\_

18. Le es fácil establecer relaciones de amistad y sentimentales?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Por que?

---

19. Qué ha sido lo más significativo en su vida?

---

20. Prefiere los sitios en los que hay mucha gente, o prefiere estar solo?

---

21. Qué lo motiva a realizar trabajo Voluntario?

---

\* SALUD

22. Cómo se encuentra de salud actualmente? \_\_\_\_\_

23. Tiene actualmente algún tipo de enfermedad o alergia? \_\_\_\_\_

24. Ha sufrido de alguna enfermedad? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_

25. Fuma? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

26. Bebe? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_

27. Usa anteojos? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

28. Ha estado hospitalizado? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Por que? \_\_\_\_\_

---

\*PRESENTACION DE PRUEBAS DE PERSONALIDAD.

El siguiente paso en el proceso de Selección, es la presentación de Pruebas de Personalidad, con el fin de conocer el perfil Psicológico y Humano del aspirante y definir si se adapta a los requerimientos de la entidad.

Para las entidades de Socorro, es vital la aplicación de éstas pruebas, debido a que las labores a desempeñar generan diversos y constantes factores de riesgo a todo nivel, que ponen a prueba tanto su estado físico como mental, razón por la cual el personal que sea escogido debe brindar la seguridad de que se desempeñará de la mejor manera posible.

\* ANALISIS DE LA INFORMACION.

En ésta etapa se realiza la comparación de la información recolectada con los perfiles establecidos por la entidad para cada uno de los cargos.

\* SELECCIÓN DEL ASPIRANTE MAS OPCIONADO.

Cuando se ha finalizado el proceso descrito anteriormente, y con los datos existentes, se procede a seleccionar el aspirante más apto.